

## Condições de utilização do Serviço Orange Money Europe Versão de 10 de Maio de 2023

---

### **Preâmbulo**

O estabelecimento de moeda eletrónica (EME) tal como definido abaixo disponibiliza aos clientes titulares ou beneficiários de um número de linha móvel subscrita junto de um Operador de comunicações eletrónicas estabelecido em Europa, respondendo à definição do Utilizador tal como explicada abaixo, um serviço constituído por uma conta de moeda eletrónica pré-paga e recarregável que permite ao Utilizador realizar transferências nacionais ou internacionais de dinheiro e de operações de pagamento.

Este Serviço Orange Money Europe está reservado aos Utilizadores titulares ou usufruindo de um número de linha móvel subscrita junto de um operador de comunicações eletrónicas estabelecido em Itália, em Espanha, na Alemanha, nos Países Baixos, na Bélgica, em Portugal, no Luxemburgo ou em França (exceto Polinésia francesa, São Pedro e Miquelão e Wallis e Futuna), para as suas necessidades pessoais não profissionais. É acessível a partir do Site ou da Aplicação Orange Money Europe e sob reserva de ser titular de uma oferta móvel e de um terminal móvel compatível.

As presentes Condições de utilização do Serviço Orange Money Europe ligam os utilizadores do Serviço Orange Money Europe à EME, sendo a EME a única responsável do Serviço em questão.

O acesso e a utilização do Serviço Orange Money Europe implicam que o Utilizador certifique ter conhecimento das mesmas e que as aceita na sua totalidade.

### **Artigo 1º – Definições**

**Aplicação Orange Money Europe:** refere-se à aplicação, editada pela Orange, que permite a um Utilizador aceder às funcionalidades do Serviço Orange Money Europe, em conformidade com as condições de utilização da aplicação. Esta aplicação está disponível apenas com um terminal equipado com a versão Android ou iOS compatível (lista evolutiva disponível em <https://orangemoney.fr/>).

**Beneficiário:** refere-se à pessoa com proveito da transferência da Moeda Eletrónica, sendo que essa pessoa deve ser uma pessoa singular titular de uma Conta Orange Money Europe ou de uma conta Orange Money Europe para destinos em África e na Ásia, ou qualquer outra pessoa que será identificada pelo Parceiro autorizado na receção.

**Cartão de crédito:** trata-se de um cartão de pagamento emitido por um estabelecimento de crédito ou por uma instituição ou um serviço mencionado no artigo L. 518-1 do Código monetário e financeiro, que permite ao seu titular levantar ou transferir fundos. O Utilizador é o único titular.

**Cartão SIM:** refere-se ao cartão com microprocessador, introduzido se necessário no terminal móvel do Utilizador, que permite a sua identificação no conjunto das redes móveis acessíveis através da sua linha móvel.

**Código Confidencial:** refere-se ao dispositivo de segurança personalizado que se apresenta sob a forma de um código confidencial que deve ser inserido pelo Utilizador cada vez que recebe a instrução através do seu terminal móvel, o Site ou a Aplicação Orange Money Europe associados ao Serviço Orange Money Europe.

**Conta Orange Money Europe:** refere-se à conta que permite materializar as unidades da Moeda Eletrónica detidas pelo Utilizador associada ao Serviço Orange Money Europe. Em caso algum pode ser equiparada a uma conta bancária, de depósito ou de pagamento. Esta Conta permite gravar as operações de carregamento e reembolso da Moeda Eletrónica, assim como as transferências de Moeda Eletrónica iniciadas ou recebidas pelo Utilizador. A Moeda Eletrónica inscrita na Conta Orange Money Europe é indicada em euros (€), pelo mesmo valor nominal que os fundos recebidos em euros (€) em contrapartida daquele emitido.

**Condições de utilização:** referem-se às presentes condições de utilização incluindo os seus anexos.

**Condições de utilização do Serviço Orange Money Europe**  
**Versão de 10 de Maio de 2023**

**Distribuidor(es) Orange Money Europe:** refere(m)-se à(s) entidade(s) mandatada(s) pela EME em nome e representação da mesma para a colocação no mercado da Moeda Eletrónica associada ao Serviço Orange Money Europe apenas em França. O estatuto do distribuidor da Moeda Eletrónica é definido pelos artigos L. 525-8 e seguintes do Código monetário e financeiro. É explicado que a Orange SA (sociedade anónima com capital de 10 640 226 396 euros, inscrita no registo do comércio e das sociedades de Nanterre sob o número 380 129 866 cuja sede social está situada em 111 quai du Président Roosevelt, 92130 Issy-les-Moulineaux - França) age como principal distribuidor, e desta forma a Orange SA foi mandatada pela EME para assegurar a distribuição do Serviço Orange Money Europe através dos PDV e da sua animação.

**Estabelecimento de Moeda Eletrónica (EME):** refere-se à W-HA (filial a 100% do grupo Orange), sociedade anónima com capital de 10.008.000 € cuja sede social se situa em Village de l'Arche 6, 31 Place Ronde, 92800 PUTEAUX La Défense - França e matriculada no Registo do Comércio e das Sociedades de Nanterre em França sob o número B 433.506.433 que, no sentido do artigo 526-1 do Código francês monetário e financeiro, emite e gere moeda eletrónica, em virtude do seu estatuto de sociedade autorizada em França como Estabelecimento de Moeda Eletrónica (código interbancário nº 14738) pela Autoridade de Controlo Prudencial e de Resolução (ACPR) e que propõe o Serviço Orange Money Europe aos Utilizadores, e é emissora da Moeda Eletrónica associada ao mesmo. A sua autorização permite-lhe exercer as suas atividades em França e nos países do Espaço Económico Europeu – dos quais a Bélgica, a Espanha, a Alemanha, a Itália, Portugal, Luxemburgo e os Países Baixos fazem parte – através da Prestação Livre de Serviços (lista publicada pela ACPR no site <https://www.regafi.fr>).

**Espaço cliente Orange Money Europe:** refere-se ao espaço pessoal do Utilizador, acessível através do Site e da Aplicação Orange Money Europe, tal como definido no artigo 11 das presentes condições.

**Espaço Económico Europeu:** refere-se aos 27 Estados-membros da União Europeia e três dos quatro Estados-membros da Associação europeia de Comércio livre: a Islândia, o Liechtenstein e a Noruega.

**Moeda Eletrónica:** refere-se ao valor monetário armazenado de forma eletrónica no servidor do Emissor e representa uma obrigação do Utilizador no mesmo. A Moeda Eletrónica é emitida pelo Emissor contra a entrega dos fundos correspondentes ao Utilizador.

**MSISDN (« Mobile Station Integrated Services Digital Network »):** Refere-se ao número de linha móvel do qual o Utilizador tem usufruto.

**Operador de comunicações eletrónicas:** refere-se ao operador de comunicações eletrónicas que permite o acesso dos Utilizadores ao Serviço Orange Money Europe a partir do seu terminal móvel e da sua linha móvel graças à Aplicação Orange Money ou ao Site para os Utilizadores residentes em Itália, Espanha, Alemanha, Países Baixos, Bélgica, Portugal, Luxemburgo ou França (exceto Polinésia francesa, São Pedro e Miquelão e Wallis-e-Futuna).

**Parceiro autorizado na receção:** refere-se à pessoa coletiva encarregue de proceder à identificação do Beneficiário e de controlar a conformidade do Beneficiário com os requisitos de elegibilidade previstos pelas leis e regulamentações internacionais e locais.  
O Parceiro assegura a receção da transferência da moeda eletrónica numa conta de moeda eletrónica, numa conta bancária ou nas moedas locais.  
O Parceiro deverá poder justificar a qualquer momento uma autorização bancária local.

**Partes:** referem-se coletivamente à EME e ao Utilizador.

**PDV:** refere(m)-se ao(s) ponto(s) de venda físico(s) dos Distribuidores Orange Money Europe que se situa(m) apenas em França e efetua(m) conforme o caso operações de registo e/ou de levantamento e de depósito pedidos pelos Utilizadores que abrem a sua conta em França.

**Rede móvel:** refere-se ao conjunto das redes públicas de telecomunicações 2G (GSM, GPRS), EDGE, 3G (UMTS), HSDPA e H+, 5G, WiFi ou qualquer tecnologia futura e/ou normas de telecomunicações exploradas pelos Operadores de comunicações eletrónicas.

**Serviço bancário local:** refere-se à conta da Moeda Eletrónica, conta bancária ou serviço de

**Condições de utilização do Serviço Orange Money Europe**  
**Versão de 10 de Maio de 2023**

---

levantamento de dinheiro gerido por um Parceiro autorizado na receção em nome do Beneficiário.

**Serviço Orange Money Europe:** refere-se ao serviço proposto pela EME que permite efetuar através da Conta Orange Money Europe operações de depósito, de levantamento, e de transferência de dinheiro (i) nacionais e (ii) internacionais. O Serviço Orange Money Europe está disponível para subscrição em Itália, Espanha, Alemanha, Países Baixos, Bélgica, Portugal, Luxemburgo, ou França (exceto Polinésia francesa, São Pedro e Miquelão e Wallis-e-Futuna) a partir da Aplicação Orange Money Europe e, apenas para França, a partir dos PDV.

**Site:** refere-se ao site acessível através do url <https://orangemoney.fr/> que fornece o conjunto das informações relativas ao Serviço Orange Money Europe e que fornece algumas funcionalidades do Serviço Orange Money Europe.

**Parceiros Terceiros:** refere-se às pessoas coletivas não partes nas presentes condições e parceiros da EME no âmbito do fornecimento do Serviço Orange Money Europe.

**Transação:** refere-se a qualquer operação (depósito, levantamento, operação de pagamento ou transferência de dinheiro) realizada ao utilizar o Serviço Orange Money Europe.

**Utilizador:** refere-se a qualquer pessoa singular maior capaz residente em Itália, Espanha, Alemanha, Países Baixos, Bélgica, Portugal, Luxemburgo ou França (exceto Polinésia francesa, São Pedro e Miquelão e Wallis-e-Futuna), titular ou tendo usufruto de uma linha móvel com um pacote pós-pago, bloqueado, pré-pago compatível subscrito junto de um Operador de comunicações eletrónicas estabelecido no país de residência do Utilizador, titular de um terminal móvel compatível, e tendo subscrito o Serviço Orange Money Europe para as suas necessidades pessoais e conforme as modalidades descritas nas presentes condições.

## **Artigo 2º – Objeto**

**2.1** As presentes Condições de utilização têm como objeto definir as condições pelas quais a EME fornece ao Utilizador o Serviço Orange Money Europe.

**2.2** As presentes Condições de utilização constituem o contrato celebrado entre o Utilizador e a EME complementado se necessário pelos termos e condições de utilização da Aplicação Orange Money Europe se o Utilizador descarregar a aplicação em questão e/ou o formulário de subscrição segundo o canal de subscrição utilizado.

## **Artigo 3º – Condições prévias e necessárias para a inscrição do Serviço Orange Money Europe**

Para se registar no Serviço Orange Money Europe, o Utilizador declara no momento da sua inscrição e durante toda a duração do Serviço Orange Money Europe:

- ser uma pessoa singular juridicamente capaz;
- ter pelo menos dezoito (18) anos;
- residir em Itália, Espanha, Alemanha, Países Baixos, Bélgica, Portugal, Luxemburgo ou França (exceto Polinésia francesa, São Pedro e Miquelão e Wallis-e-Futuna);
- ser titular ou ter usufruto de uma linha móvel com pacote pós-pago, bloqueado ou pré-pago subscrito junto de um Operador de comunicações eletrónicas estabelecido no país de residência do Utilizador e compatível com o Serviço Orange Money Europe;
- dispor de uma linha móvel ativa não-suspensa ou não-cancelada compatível com o Serviço Orange Money Europe;
- possuir um terminal móvel compatível com o Serviço Orange Money Europe;
- não estar identificado na lista negra internacional no âmbito das disposições legislativas e regulamentares relativas à luta contra o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo, incluindo as listas europeias e nacionais do congelamento de fundos;
- e já não ser titular de uma Conta Orange Money Europe.

O Serviço Orange Money Europe é acessível por qualquer Utilizador a partir da Aplicação Orange Money Europe a partir de um terminal móvel equipado com uma versão Android ou iOS compatível (lista evolutiva) ou para os Utilizadores de França do Site disponível em [orangemoney.fr](https://orangemoney.fr).

#### **Artigo 4º – Modalidades de utilização do Serviço Orange Money Europe**

**4.1** O Serviço Orange Money Europe não pode em caso algum ser utilizado para fins profissionais pelo Utilizador.

**4.2** O Serviço Orange Money Europe é proposto aos Utilizadores residentes em Itália, Espanha, Alemanha, Países Baixos, Bélgica, Portugal, Luxemburgo ou França (exceto Polinésia francesa, São Pedro e Miquelão e Wallis-e-Futuna), a partir da Aplicação ou apenas para os Utilizadores em França, a partir do Site <https://orangemoney.fr/>. Os PDV estão apenas disponíveis pelos Utilizadores que abriram a sua conta Orange Money Europe em França.

**4.3** Um Utilizador pode apenas deter uma Conta Orange Money Europe. Qualquer tentativa para abrir uma outra poderá levar a EME a rescindir a conta Orange Money Europe aberta pelo Utilizador.

**4.4** O Serviço Orange Money Europe pode apenas ser utilizado por um Utilizador que o subscreveu com a sua conta. Nenhuma procuração pode ser dada pelo Utilizador a um terceiro para utilizar a Conta Orange Money Europe. O Utilizador é o único responsável por todas as transações na sua Conta Orange Money Europe.

**4.5** Foram definidos limites de utilização. Variam conforme o Utilizador efetuou uma inscrição completa ou parcial prevista nas condições mencionadas no artigo 5º abaixo. Os detalhes desses limites constam do Anexo 1.

**4.6** É explicado que a EME e/ou os PDV em França podem baixar os limites indicados no Anexo 1, principalmente, como meio de prevenção de fraudes e por razões de segurança.

#### **Artigo 5º – Subscrição e ativação do Serviço Orange Money Europe**

Em França, a subscrição do Serviço Orange Money Europe pode efetuar-se de forma física junto de um PDV, ou de forma digital na Aplicação Orange Money Europe.

Fora de França, a subscrição só pode ser feita digitalmente na aplicação Orange Money Europe.

##### **5.1 A subscrição parcial através da Aplicação Orange Money Europe**

O Utilizador realiza a subscrição através da Aplicação Orange Money Europe fornecendo um documento de identidade original válido, indicando nomeadamente o local e o país de nascimento do Utilizador (entre os documentos aceites abaixo):

- documento nacional de identificação (emitido por um estado da União Europeia);
- passaporte (seja qual for o estado emissor);
- título de residência emitido por um estado da União Europeia;
- carta de condução emitida por um estado da União Europeia.

E a fotografia digital do seu rosto tirada com a Aplicação Orange Money Europe.

No âmbito do processo de subscrição, o Utilizador deverá criar um Código Confidencial de quatro (4) dígitos em conformidade com as estipulações do artigo 6 das presentes condições, que lhe permitirá aceder ao Serviço Orange Money Europe.

O Utilizador aceita as Condições de utilização assinalando uma caixa de seleção e recebe uma cópia das presentes Condições de utilização através do e-mail comunicado no momento da subscrição do Serviço. O Utilizador pode a qualquer momento consultar as Condições de utilização durante a subscrição ou posteriormente na Aplicação Orange Money Europe (menu “A minha conta”) ou no Site <https://orangemoney.fr/> (rúbrica “Termos e Condições de Utilização”). Caso o Utilizador não aceite as Condições de utilização, a inscrição no Serviço Orange Money Europe será anulada.

O Utilizador pode registar um ou dois Cartão(ões) de crédito na conta Orange Money Europe.

O Utilizador terá então acesso ao Serviço Orange Money Europe conforme as modalidades explicadas no Anexo 1.

## **5.2 A subscrição parcial num PDV apenas para os Utilizadores em França**

O Utilizador fornece ao PDV um documento de identidade válido, indicando nomeadamente o local e o país de nascimento do Utilizador (entre os documentos aceites abaixo):

- documento nacional de identificação (emitido por um estado da União Europeia);
- passaporte (seja qual for o estado emissor);
- título de residência emitido por um estado da União Europeia;
- carta de condução emitida por um estado da União Europeia.

E a fotografia digital do seu rosto tirada com a Aplicação Orange Money Europe.

No âmbito do processo de subscrição, o Utilizador deverá criar um Código Confidencial de quatro (4) dígitos em conformidade com as estipulações do artigo 6 das presentes condições, que lhe permitirá aceder ao Serviço Orange Money Europe.

O Utilizador deverá prosseguir com o seu pedido de subscrição através da Aplicação Orange Money Europe.

O Utilizador aceita as Condições de utilização assinalando uma caixa de seleção e recebe uma cópia das presentes Condições de utilização através do e-mail comunicado no momento da subscrição do Serviço. O Utilizador pode a qualquer momento consultar as Condições de utilização durante a subscrição ou posteriormente na Aplicação Orange Money Europe (menu “A minha conta”) ou no Site <https://orangemoney.fr/> (rúbrica “Termos e Condições de Utilização”). Caso o Utilizador não aceite as Condições de utilização, a inscrição no Serviço Orange Money Europe será anulada.

O Utilizador pode registar um ou dois Cartão(ões) de crédito na conta Orange Money Europe.

O Utilizador terá então acesso ao Serviço Orange Money Europe conforme as modalidades explicadas no Anexo 1.

## **5.3 A finalização da subscrição apenas através da Aplicação Orange Money Europe**

**5.3.1** O Utilizador procede primeiro às etapas de subscrição parcial através da Aplicação Orange Money Europe ou, apenas para os Utilizadores em França, através de um PDV, em conformidade com os artigos 5.1 e 5.2 acima.

**5.3.2** Para beneficiar da subscrição completa do Serviço Orange Money Europe tal como mencionado no Anexo 1, o Utilizador deve fazer o pedido através da Aplicação Orange Money Europe. Esta possibilidade só será proposta ao Utilizador após exceder um determinado limite de utilização mínima da sua conta.

**5.3.3** O pedido do Utilizador abrange caso necessário uma série de questões da EME (por exemplo: utilização pretendida, rendimentos do cliente) às quais o Utilizador deverá responder principalmente para permitir à EME determinar as necessidades e objetivos esperados pelo Utilizador. As respostas a estas questões, juntamente com o seu histórico de utilização, levam a EME a aceitar ou recusar o pedido do utilizador. Em caso de recusa, o Utilizador poderá sempre repetir posteriormente o pedido (em caso de alteração nas respostas às questões ou evolução no seu histórico de utilização).

**5.3.4** A EME verificará a exatidão e veracidade do conjunto das informações entregues pelo Utilizador. A EME tem o direito de pedir ao Utilizador qualquer documento complementar que ateste o seu nome e a sua morada, a qualquer momento, caso os documentos entregues não sejam considerados suficientes. A EME também tem a possibilidade de recusar a inscrição definitiva do Utilizador no Serviço Orange Money Europe caso as informações e/ou documentos necessários não sejam transmitidos num prazo de quinze (15) dias consecutivos a partir do pedido da EME.

**5.3.5** A EME tem a possibilidade de suspender e/ou recusar a inscrição definitiva do Utilizador principalmente em caso de razão legítima para suspeita da existência de uma fraude. Se necessário, a EME pode efetuar pedidos de informação e/ou documentos suplementares e úteis para decidir sobre a inscrição definitiva do Utilizador ou recusar a sua inscrição no Serviço Orange Money Europe.

**Condições de utilização do Serviço Orange Money Europe**  
**Versão de 10 de Maio de 2023**

---

**Artigo 6º – Código Confidencial**

**6.1** No fim do processo de inscrição no Serviço Orange Money Europe e no seu primeiro acesso no Site ou na Aplicação Orange Money Europe, o Utilizador deve alterar o Código Confidencial provisório que lhe foi enviado. O Código Confidencial escolhido funcionará como elemento de segurança personalizado. Caso contrário, o Utilizador não poderá aceder à Aplicação Orange Money Europe e ao Espaço cliente Orange Money Europe.

**6.2** O Utilizador deve escolher um código diferente do código PIN do seu terminal móvel e que não seja facilmente identificável por um terceiro, tal como uma sequência lógica ou quatro (4) dígitos idênticos. O Código Confidencial escolhido deverá corresponder ao formato requerido pela EME. O Utilizador deve considerar todas as medidas para assegurar a segurança do Serviço Orange Money Europe assim como o seu Código Confidencial. Deve por isso manter o seu Código Confidencial secreto e não o comunicar a ninguém. Não deve, sobretudo, guardá-lo nem na memória do seu terminal móvel, nem na memória do cartão SIM, nem escrevê-lo num suporte físico. Deve inseri-lo longe dos olhares indiscretos. É especificado que a EME nunca pedirá esse Código Confidencial por telefone, nem por e-mail, nem pelas mensagens internas da Aplicação Orange Money Europe.

**6.3** O Utilizador deve inserir o Código Confidencial sempre que lhe seja pedido para aceder à Aplicação Orange Money Europe, no Espaço cliente Orange Money Europe ou durante a confirmação de uma ação iniciada através do Site ou da Aplicação Orange Money Europe. O número limite de tentativas sucessivas de composição do Código Confidencial é três (3). À terceira tentativa falhada, seja através da Aplicação Orange Money Europe ou do Espaço cliente Orange Money Europe, o Utilizador provoca o bloqueio do Serviço Orange Money Europe acessível através da Aplicação Orange Money Europe e do Espaço cliente Orange Money Europe. O Utilizador deve então redefinir o seu código confidencial para aceder novamente à Aplicação Orange Money Europe ou ao Espaço cliente Orange Money Europe.

**Artigo 7º – Compromissos e obrigações do Utilizador**

**7.1** Durante a vigência destas Condições de utilização, o Utilizador garante que a sua utilização do Serviço Orange Money Europe está em conformidade com as presentes condições e, de modo geral, compromete-se com a EME a realizar na sua Conta Orange Money Europe somente operações autorizadas pela lei e pelos regulamentos em vigor.

**7.2** O Utilizador confirma que todas as informações fornecidas no momento da sua inscrição no Serviço Orange Money Europe são válidas, exatas, sinceras e atuais, e compromete-se a informar de imediato o Apoio ao Cliente Orange Money Europe de qualquer alteração da sua situação durante a relação com a EME (alteração de domicílio, de e-mail...). O Utilizador tem também a obrigação de transmitir um novo documento de identificação ao Serviço Orange Money Europe, quando o transmitido durante a subscrição tenha expirado.

**7.3** O Utilizador autoriza a EME a comunicar com ele através de mensagens internas da Aplicação Orange Money Europe ou mensagens pelo seu número de linha móvel associado ao Serviço Orange Money Europe, pelo número de telemóvel de contacto, e/ou através do e-mail que forneceu à EME para o informar, se necessário, sobre o acompanhamento e gestão do Serviço Orange Money Europe. É especificado que o número de linha móvel associado ao Serviço Orange Money Europe e/ou e-mail de contacto serão utilizados principalmente para as informações relativas à utilização do Serviço Orange Money Europe e à vigência do contrato. Consequentemente, o Utilizador compromete-se a consultar regularmente as mensagens internas da Aplicação Orange Money Europe ou as mensagens recebidas no seu número de linha móvel e a atualizar as informações de contacto comunicadas. O Utilizador é o único responsável pelos dados que comunica e a falta da sua atualização.

**7.4** O Utilizador deve tomar todas as medidas para, por um lado, proteger o seu terminal móvel e o seu cartão SIM, fornecendo acesso ao Serviço Orange Money Europe, e por outro lado, preservar o seu Código Confidencial. Este Código Confidencial é pessoal e não pode ser comunicado a um terceiro.

**7.5** O Utilizador compromete-se a informar a EME por qualquer meio e sem demora em caso de perda ou de roubo do seu terminal móvel associado ao Serviço Orange Money Europe.

**Condições de utilização do Serviço Orange Money Europe**  
**Versão de 10 de Maio de 2023**

---

**7.6** O Utilizador deve proceder à rescisão do seu Serviço Orange Money Europe:

- em caso de cessão de linha móvel cujo número esteja associado ao Serviço Orange Money Europe;
- e em qualquer outro caso que resulte na paragem de utilização pelo Utilizador da linha móvel cujo número esteja associado ao Serviço Orange Money Europe.

Em caso de suspensão ou rescisão da linha móvel cujo número esteja associado ao Serviço Orange Money Europe ou de alteração de número de linha móvel, o Utilizador terá a possibilidade de rescindir o Serviço Orange Money Europe ou implementar o procedimento de alteração de número que lhe permite alterar o número de linha móvel associado ao Serviço Orange Money Europe e assim poder continuar a utilizar o Serviço em questão (procedimento “alteração de número” disponível na rúbrica Perguntas frequentes do site <https://orangemoney.fr/> ou na Aplicação Orange Money Europe).

**Artigo 8º – Depósito de quantias em dinheiro numa Conta Orange Money Europe**

**8.1** Os depósitos em dinheiro são limitados, têm um limite diário e originam uma faturação, conforme as condições mencionadas no Anexo 1. Para os PDV (disponíveis apenas para os Utilizadores em França), o Utilizador também é informado de que os depósitos poderão ser efetuados no limite das restrições de caixa de cada PDV.

**8.2** Para carregar e recarregar a sua Conta Orange Money Europe, o Utilizador pode proceder das seguintes formas:

- disponível apenas para os Utilizadores em França: deslocar-se a um PDV com um documento de identidade válido e entregar em dinheiro o valor a depositar ou efetuar um carregamento através de pagamento local por cartão de crédito desde que o carregamento por cartão de crédito seja aceite pelo PDV. O estado da Conta fica então “ativo”. Apenas os cartões de crédito franceses admitidos pelo PDV podem ser utilizados para efetuar um carregamento, ou;
- efetuar um pagamento por Cartão de crédito diretamente a partir da sua Aplicação Orange Money Europe ou, apenas para os Utilizadores em França, através do Site.

Durante um depósito em PDV ou na Aplicação Orange Money, o Utilizador deve explicitar a origem dos fundos.

É especificado que apenas alguns cartões de crédito são aceites (lista evolutiva, disponível na Aplicação Orange Money Europe, ou no Site <https://orangemoney.fr/>).

O Utilizador tem a possibilidade de registar o seu Cartão de crédito para o utilizar com a sua Conta Orange Money Europe, por via da Aplicação Orange Money Europe. O Utilizador pode a qualquer momento decidir eliminar o registo e atribuição do seu Cartão de crédito na Conta Orange Money Europe.

**8.3** O Utilizador é a única pessoa autorizada a carregar a sua conta num PDV ou através da Aplicação Orange Money Europe. O carregamento da conta do Utilizador por terceiros é proibido. Em caso de carregamento da conta do Utilizador por terceiros, a EME tem o direito de suspender ou rescindir a conta do Utilizador imediatamente, sem que o Utilizador possa exigir qualquer tipo de indemnização.

**8.4** A EME pode propor posteriormente ao Utilizador meios de carregamento suplementares. Estes meios são apresentados e detalhados através dos canais de comunicação habituais.

**8.5** Os valores carregados pelo Utilizador estarão disponíveis na Conta Orange Money Europe do Utilizador assim que a validade da Transação seja confirmada pela EME.

O Utilizador deve conservar a prova emitida pelo PDV na qual figura o número da Transação, e o número de linha móvel (parcialmente ocultado) ao qual está associada a Conta Orange Money Europe para esta operação.

O Utilizador verá a transação aparecer na Aplicação Orange Money Europe, assim que a Conta Orange Money Europe for creditada com o valor deduzido das despesas cobradas pelo depósito.

**Condições de utilização do Serviço Orange Money Europe**  
**Versão de 10 de Maio de 2023**

**8.6** O saldo da Conta Orange Money Europe não pode ultrapassar os limites indicados no Anexo 1. O controlo dos limites é efetuado antes do depósito, nenhum depósito em dinheiro ou com cartão de crédito pode ser efetuado pelo Utilizador se atingir os limites em questão.

**8.7** A EME ou os PDV, apenas em França, podem recusar qualquer depósito ou desativar qualquer meio de carregamento sem aviso prévio com o objetivo de prevenção de fraudes e por razões de segurança.

**8.8** A lista dos PDV que permitem o depósito na Conta Orange Money Europe está disponível no Site ou junto do Apoio ao Cliente Orange Money Europe.

**8.9** Um depósito de dinheiro na Conta Orange Money Europe não envolve juros.

**8.10** O depósito de dinheiro na sua conta Orange Money Europe num PDV em França está disponível apenas para os Utilizadores que abriram a sua Conta Orange Money Europe em França.

**Artigo 9º – Levantamento de somas de dinheiro da Conta Orange Money Europe**

**9.1 Apenas Utilizadores em França.** Os levantamentos de dinheiro num PDV têm limites e originam uma faturação conforme as condições mencionadas no Anexo 1. O Utilizador também é informado de que os levantamentos poderão ser efetuados no limite das restrições da caixa de cada PDV, nomeadamente, dos valores disponíveis na caixa do PDV.

Quando o Utilizador inicia um pedido de levantamento através da Aplicação Orange Money Europe ou do Site, recebe um código válido por quinze (15) minutos. O Utilizador deverá deslocar-se nesse tempo a um PDV para comunicar o código em questão.

Logo que o PDV tenha efetuado todas as verificações necessárias, nomeadamente no âmbito da regulamentação relativa à luta contra o branqueamento e o financiamento do terrorismo, e que a validade da Transação seja confirmada pela EME, o histórico das transações será atualizado com esta operação em débito e os valores levantados pelo Utilizador ser-lhe-ão entregues em dinheiro.

O Utilizador deve conservar a prova emitida pelo PDV na qual figura o número da Transação, e o número de linha móvel (parcialmente ocultado) ao qual está associada a Conta Orange Money Europe para esta operação.

**9.2** A partir da Aplicação Orange Money Europe, ou apenas para os Utilizadores em França através do Site, o Utilizador pode efetuar um levantamento total ou parcial dos valores de que dispõe na sua Conta Orange Money Europe, iniciando uma transferência bancária para um IBAN com o seu nome que tenha previamente registado.

**9.3** O saldo da Conta Orange Money Europe deverá ser credor mínimo do montante que o Utilizador deseja levantar e das despesas que lhe serão faturadas pela operação de levantamento.

**9.4** A EME pode propor posteriormente ao Utilizador meios de levantamento suplementares. Estes meios ser-lhe-ão apresentados e detalhados através dos canais de comunicação habituais.

**9.5** A EME ou os PDV podem recusar temporariamente qualquer levantamento a qualquer momento e sem aviso prévio com o objetivo de prevenção de fraudes e por razões de segurança.

**9.6** Apenas para os Utilizadores em França, a lista dos PDV que permitem o levantamento na Conta Orange Money Europe está disponível no Site ou junto do Apoio ao Cliente Orange Money Europe.

**9.7** O conjunto das operações (nomeadamente os depósitos e levantamentos de dinheiro) na sua conta Orange Money Europe num PDV em França está disponível para os Utilizadores que abriram a sua Conta Orange Money Europe apenas em França.

Em caso de rescisão das presentes condições, seja por que razão for, os levantamentos num PDV já não podem ser efetuados a partir da data efetiva da rescisão das Condições de utilização.



**Condições de utilização do Serviço Orange Money Europe**  
**Versão de 10 de Maio de 2023**

---

**Artigo 10º – Transferência de dinheiro a partir da Conta Orange Money Europe**

**10.1** As transferências de dinheiro são limitadas, têm um limite e originam uma faturação, conforme as condições mencionadas no Anexo 1.

**10.2** O Serviço Orange Money Europe permite efetuar a partir da Aplicação Orange Money Europe, ou apenas para os Utilizadores em França a partir do Site, transferências de dinheiro nacionais ou internacionais para os países mencionados na Aplicação Orange Money Europe ou no Site <https://orangemoney.fr/>.

**10.3** A transferência de dinheiro na zona europeia é feita da forma normal de uma Conta Orange Money Europe para outra.

**10.4** No âmbito de uma transferência de dinheiro internacional, a transferência pode efetuar-se de uma Conta Orange Money Europe para uma conta Orange Money Europe ou para um serviço bancário local (conta de Moeda Eletrónica, conta bancária ou serviço de levantamento de dinheiro) gerido por um Parceiro autorizado na receção em nome do Beneficiário.

O Utilizador tem a possibilidade de definir o valor transferido em euros ou na moeda do país do Beneficiário. A taxa de câmbio é fixada pelo Serviço em função da taxa em vigor na data da operação. A taxa de câmbio é comunicada ao Utilizador no momento da Transação.

**10.5** O saldo da Conta Orange Money Europe do Utilizador que envia deverá ser credor mínimo do montante que o Utilizador deseja transferir para o Beneficiário e das despesas que lhe serão faturadas pela operação de transferência. Os valores das transferências e das despesas da operação são deduzidos do saldo da Conta Orange Money Europe do Utilizador.

**10.6** A transferência de dinheiro é válida pela EME sob reserva do fornecimento de informações suplementares que o Utilizador declara à EME a partir da Aplicação Orange Money Europe, nomeadamente, a razão da Transação (ajuda de saúde, ajuda da família, ...), assim como o nome, apelido e data de nascimento do Beneficiário, sem que esta lista seja exaustiva.

**10.7** Quando a transferência for confirmada pelo Utilizador no Site ou na Aplicação Orange Money Europe, a Transferência já não pode ser anulada pelo Utilizador.

O Utilizador é informado que deve verificar, em cada transferência iniciada que não se enganou no Beneficiário, principalmente, o número de telemóvel do mesmo no âmbito de uma transferência “mobile money”, este número de telemóvel é a identificação da conta do Beneficiário.

A EME não é responsável em caso de erro ou de informação incompleta por parte do Utilizador relativamente a qualquer Beneficiário ou sobre o seu número de linha móvel, quer esse erro ou informação incompleta tenha ou não por consequência a falha da Transferência.

A EME não é responsável no âmbito de uma transferência em relação ao Beneficiário por qualquer erro relacionado com o valor da transferência. Nesse caso, o Beneficiário deve informar exclusivamente o Utilizador remetente da Transferência.

**10.8** Quando a operação de transferência nacional ou internacional é efetuada para uma conta Orange Money Europe, o Utilizador é informado do sucesso ou não da operação.

**10.9** No que respeita às transferências internacionais, poderão ser cobradas aos Beneficiários comissões de levantamento cujo valor varia consoante o Parceiro envolvido na operação.

**10.10** A EME pode recusar temporariamente qualquer transferência a qualquer momento sem aviso prévio com objetivo de prevenção de fraudes e por razões de segurança.

**Artigo 11º – Espaço cliente Orange Money Europe**

**Condições de utilização do Serviço Orange Money Europe**  
**Versão de 10 de Maio de 2023**

O Espaço cliente Orange Money Europe está acessível para o Utilizador através da Aplicação Orange Money Europe, ou, apenas para os Utilizadores em França, através do Site <https://orangemoney.fr/> que dispõe de uma parte das funcionalidades do Serviço Orange Money Europe.

Para aceder ao Espaço cliente Orange Money Europe, o Utilizador deve introduzir o seu Código Confidencial. No caso de tentativas falhadas aplicam-se as disposições do artigo 6.3 das presentes condições.

O Espaço cliente Orange Money Europe permite ao Utilizador:

- consultar as Transações no histórico durante os cinco (5) anos seguintes à data da Transação;
- descarregar os recibos das operações de transferência de dinheiro e de pagamento durante vinte e quatro (24) meses seguintes à data da operação;
- descarregar o extrato mensal das operações durante vinte e quatro (24) meses seguintes ao mês do extrato mensal;
- descarregar o resumo das despesas Orange Money Europe durante o ano correspondente ao extrato e o ano seguinte.
- e comunicar com a EME através das mensagens internas.

É aconselhado ao Utilizador proceder regularmente à impressão dos documentos disponíveis através do seu Espaço cliente Orange Money Europe, e conservá-los.

Tratando-se de informações relativas às Transações efetuadas junto dos Parceiros Terceiros Orange Money Europe, a W-HA não pode garantir a exatidão das informações transmitidas por esses terceiros.

### **Artigo 12º – Despesas aplicadas**

**12.1.** Em conformidade com o Anexo 1, as despesas aplicadas ao Utilizador são detalhadas e disponibilizadas através do tarifário disponível na Aplicação Orange Money Europe ou no Site: <https://orangemoney.fr/tarifs/>.

**12.2** O Serviço Orange Money Europe requer que o saldo disponível na Conta Orange Money Europe do Utilizador seja debitado das despesas relacionadas com cada Transação. Em nenhum momento pode a Conta Orange Money Europe apresentar um saldo negativo.

Ademais, antes de proceder a qualquer Transação com o seu Serviço Orange Money Europe, o Utilizador deve assegurar-se de que dispõe de fundos suficientes na sua Conta Orange Money Europe para cobrir o valor da mesma e as despesas eventualmente aplicáveis, senão a Transação não será autorizada pela EME.

**12.3** O Utilizador pode verificar a qualquer momento o saldo disponível na sua Conta Orange Money Europe a partir da Aplicação Orange Money Europe ou do Site.

**12.4** O Utilizador compromete-se a pagar o valor total devido à EME no âmbito das presentes condições, e autoriza a EME a debitar automaticamente a sua Conta Orange Money Europe para cobrir o valor em questão.

Caso não haja fundos suficientes na sua Conta Orange Money Europe para cobrir a totalidade do valor devido numa Transação, a Transação não pode ser efetuada.

### **Artigo 13º – Conta Orange Money Europe inativa e faturação das despesas de manutenção da conta**

**13.1** Quando a Conta Orange Money Europe do Utilizador não efetua nenhuma operação de depósito, de levantamento, de pagamento, de transferência a sair ou a entrar durante um período consecutivo de pelo menos um (1) ano, essa Conta é considerada como inativa e serão faturadas despesas mensais de manutenção da conta ao Utilizador.

**13.2** As despesas mensais de manutenção da conta estão mencionadas no tarifário no artigo 12.1 acima e no Anexo 1. Serão debitadas, no início de cada mês civil, do montante de Moeda Eletrónica

**Condições de utilização do Serviço Orange Money Europe**  
**Versão de 10 de Maio de 2023**

---

correspondente ao saldo residual da Conta Orange Money Europe inativa, até que o saldo seja nulo ou até que o Utilizador peça o reembolso total do saldo.

**13.3** O Utilizador pode a qualquer momento reativar a sua Conta Orange Money Europe ao efetuar uma Transação.

**13.4** Em caso de Conta inativa, o Utilizador reconhece e aceita que as despesas de manutenção da conta podem ser-lhe faturadas pela EME em conformidade com o tarifário tal como mencionado no Anexo 1.

**Artigo 14º – Duração e expiração**

**14.1** O período de validade do Serviço Orange Money Europe é de trinta e seis (36) meses a partir da data de aceitação das presentes Condições de utilização.

**14.2** Se nos trinta (30) dias precedentes à data de expiração do Serviço Orange Money Europe, o Utilizador não notificar à EME por carta registada com aviso de receção que não deseja prolongar a utilização do Serviço Orange Money Europe, para a seguinte morada: W-HA – SAV Orange Money, Village de l'Arche 6, 31 Place Ronde, 92800 PUTEAUX La Défense - FRANÇA, o Serviço Orange Money Europe é renovado por um período de trinta e seis (36) meses.

O Utilizador receberá noventa (90) dias antes do termo das presentes condições uma informação (e-mail e/ou notificação na Aplicação Orange Money Europe) a informá-lo de que caso não efetue a rescisão o mais tardar trinta (30) dias antes do seu termo, está a aceitar tacitamente que as Condições de utilização sejam renovadas por trinta e seis (36) meses.

**14.3** Assim que o Serviço Orange Money Europe do Utilizador é rescindido, seja porque razão for, a EME bloqueará a Conta Orange Money Europe para que o Serviço Orange Money Europe não possa ser mais utilizado.

**Artigo 15º – Controlo**

**15.1** Ao aceitar as presentes condições, o Utilizador autoriza expressamente a EME a comunicar qualquer documento/informação necessário para as autoridades judiciais no âmbito da regulamentação aplicável, nomeadamente, na luta contra o branqueamento de capitais e na luta contra o financiamento do terrorismo, incluindo as listas europeias e nacionais do congelamento de fundos.

**15.2** Se for o caso e se necessário, a EME poderá contactar diretamente o Utilizador, em particular no âmbito da regulamentação aplicável, nomeadamente na luta contra o branqueamento de capitais e na luta contra o financiamento do terrorismo, incluindo as listas europeias e nacionais do congelamento de fundos. O Utilizador deverá, se for o caso, facultar ao primeiro pedido qualquer documento/informação necessário no âmbito do Serviço Orange Money Europe.

Se o Utilizador não fornecer os documentos pedidos num prazo de quinze (15) dias consecutivos, a EME tem o direito de suspender e/ou rescindir a execução das presentes condições sem que esta decisão possa dar direito a uma indemnização ou compensação do Utilizador por parte da EME.

**Artigo 16º – Perda, roubo e Transação não autorizada ou mal executada**

**16.1** Assim que houver conhecimento da perda ou roubo do seu terminal móvel, do cartão SIM que dá acesso ao Serviço Orange Money Europe ou do Código Confidencial, da utilização fraudulenta ou da apropriação indevida do Serviço Orange Money Europe, o Utilizador deve informar sem demora o Apoio ao Cliente Orange Money Europe a fim de bloquear o Serviço Orange Money Europe. O Utilizador deverá indicar as razões pelas quais pede o bloqueio.

**16.2** Este pedido de bloqueio deve ser feito por chamada para o número e durante o horário de atendimento do Apoio ao Cliente Orange Money Europe indicados no artigo 24º das presentes condições. O pedido de bloqueio será imediatamente considerado.

**Condições de utilização do Serviço Orange Money Europe**  
**Versão de 10 de Maio de 2023**

**16.3** Após o pedido de bloqueio, a EME poderá pedir ao Utilizador para enviar um recibo ou cópia de reclamação ou uma declaração de honra.

**16.4** O pedido de bloqueio feito junto da EME não afeta o funcionamento do serviço de telemóvel. Para o bloqueio do serviço de telemóvel, o Utilizador deve declarar a perda ou o roubo do seu terminal móvel ou do Cartão SIM junto do seu Operador de comunicações eletrónicas nas condições acordadas com este.

**16.5** Se o Utilizador acreditar que uma Transação não autorizada foi executada ou que uma Transação foi mal executada, deve contactar imediatamente o apoio ao cliente Orange Money Europe (formulário disponível na Aplicação Orange Money Europe ou por chamada para o número e nas horas de atendimento do Apoio ao Cliente Orange Money Europe indicados no artigo 24º das presentes condições, ou apenas pelos Utilizadores em França no formulário disponível no Site [orangemoney.fr](http://orangemoney.fr)). O Utilizador será então convidado a enviar o mais rapidamente possível ao Apoio ao Cliente Orange Money Europe uma declaração de honra exaustiva dos factos declarados. A EME poderá, em caso de necessidade, pedir informação complementar às informações fornecidas.

**16.6** Em caso de Transação não autorizada após a perda ou roubo do terminal móvel, do cartão SIM que integra o Serviço Orange Money Europe, realizada ao utilizar o Código Confidencial antes do pedido de bloqueio, o Utilizador suportará as perdas decorrentes da utilização deste instrumento nos limites previstos na aplicação da lei local do Utilizador.

No entanto, o Utilizador arcará com todas as perdas decorrentes das Transações não autorizadas se essas perdas resultarem de uma ação fraudulenta da sua parte ou se não cumprir intencionalmente ou por negligência grosseira as suas obrigações, em conformidade com a lei local do Utilizador, ou quando a EME tiver razões legítimas para suspeitar da existência de uma fraude.

**16.7** Se se confirmar que uma Transação parcial ou totalmente reembolsada foi autorizada ou efetuada pelo Utilizador em violação das presentes condições ou de forma fraudulenta ou por negligência grosseira, a EME tem o direito de anular qualquer reembolso efetuado e responsabilizar o Utilizador para obter a reparação de qualquer prejuízo causado pela utilização não conforme ou fraudulenta do Serviço Orange Money Europe. A EME também pode, se necessário, aplicar ao Utilizador as despesas de investigação presentes no Anexo 1.

**16.8** O Utilizador pode obter o reembolso de uma Transação quando não a tiver autorizado em conformidade com o previsto nas presentes condições ou quando a EME for responsável pela má execução de uma transação, em conformidade com a lei local do Utilizador. O reembolso só poderá ser pedido se o Utilizador notificar, caso a caso, a Transação não autorizada ou mal executada sem demoras e o mais tardar nos treze (13) meses seguintes à data de débito da Transação contestada.

**16.9** O Utilizador também pode obter o reembolso de qualquer operação de pagamento autorizada se as condições de reembolso forem satisfeitas, em conformidade com a lei local aplicável ao Utilizador. O Utilizador dispõe de um prazo de oito (8) semanas a partir da data em que os fundos foram debitados para formular o seu pedido. Deve fornecer todos os elementos pedidos pela EME relativos ao reembolso pedido.

**16.10** A EME reembolsará o Utilizador num prazo máximo de dez (10) dias úteis seguintes à receção do pedido de reembolso ou receção de qualquer outra informação suplementar que possa ter sido pedida para confirmar o direito ao reembolso do Utilizador.

### **Artigo 17º – Responsabilidade da EME**

**17.1** A EME não poderá ser responsabilizada por qualquer perda e prejuízo resultante:

- de qualquer caso de força maior tal como definido no artigo 1218 do Código Civil, ou seja, no caso de um evento fora do controlo da EME, não podendo tal evento ser razoavelmente previsto aquando da subscrição do Utilizador do Serviço Orange Money Europe e cujos efeitos não possam ser evitados por medidas apropriadas, impedindo a execução do Serviço Orange Money Europe;
- do bloqueio, restrição ou cancelamento do Serviço Orange Money Europe efetuados nas condições do artigo 18.1 das presentes condições;

**Condições de utilização do Serviço Orange Money Europe**  
**Versão de 10 de Maio de 2023**

- 
- da recusa de uma Transação pela EME ao aplicar o artigo 18.4 das presentes condições;
  - do cumprimento pela EME das disposições legais e regulamentares que lhe são aplicáveis;
  - do não respeito pelo Utilizador das presentes condições e mais geralmente das disposições legais e regulamentares que lhe são aplicáveis;
  - de qualquer perda ou alteração de dados, exceto se for causada por uma falta intencional da EME;
  - de um pedido de oposição/bloqueio que não parta do Utilizador;
  - da cessação de uma relação da EME com um parceiro essencial para o fornecimento do Serviço Orange Money Europe, impedindo a EME de oferecer uma solução equivalente.

**17.2** A EME compromete-se a implementar os meios necessários para o fornecimento do Serviço Orange Money Europe.

Seja qual for o fundamento e a natureza da ação, a responsabilidade da EME só pode ser acionada em caso de falta provada da sua parte que cause prejuízo pessoal, direto e certo para o Utilizador.

As Partes acordam explicitamente que a tipologia seguinte dos danos e/ou prejuízos não dará lugar a indemnização, sejam eles razoavelmente previsíveis ou não: lucros cessantes, perda do volume de negócios, de exploração, de oportunidades, de clientes, prejuízo da imagem e perda de dados.

**17.3** A EME compromete-se a informar o Utilizador de qualquer evolução do Serviço Orange Money Europe, por qualquer meio, nomeadamente as mensagens internas da Aplicação Orange Money Europe, e/ou dos dados de contacto, ou seja o número de telemóvel e/ou e-mail fornecidos pelo Utilizador.

O Utilizador também será informado de eventuais promoções propostas pelo Serviço Orange Money Europe, na aplicação Orange Money Europe ou apenas pelos Utilizadores em França, no Site <https://orangemoney.fr/>.

É explicitado que no âmbito do Serviço Orange Money Europe, a EME comunicará por e-mail e/ou qualquer outro meio acordado com o Utilizador nos seguintes casos:

- aquando da aceitação das Condições de utilização;
- para informar o Utilizador da atualização das Condições de utilização ou das evoluções do Serviço Orange Money Europe;
- para comunicar as promoções e as informações dos Parceiros Terceiros Orange Money Europe ao Utilizador quando este tenha aceite receber essa informação;
- em caso de pedido de informação e/ou de comprovativo complementar solicitado no âmbito da regulamentação relativa à luta contra o branqueamento e o financiamento do terrorismo;
- no âmbito das trocas do Utilizador com o Apoio ao Cliente Orange Money Europe, em conformidade com as estipulações do artigo 24º abaixo.

**Artigo 18º – Bloqueio do Serviço Orange Money Europe e recusa de Transação**

**18.1** A EME pode restringir (por exemplo, reduzir os limites de utilização de uma subscrição completa para uma subscrição parcial), bloquear ou encerrar a qualquer momento o Serviço Orange Money Europe do Utilizador por uma das seguintes razões:

- se não houver relação entre por um lado as necessidades e os objetivos declarados no início pelo Utilizador durante a sua subscrição inicial ou durante o seu eventual pedido de subscrição completa e, por outro lado, a utilização finalmente observada pela EME;
- se houver suspeita de que o Serviço Orange Money Europe é utilizado de forma não autorizada ou fraudulenta;
- se a lei ou qualquer regulamento o exigir;
- se o terminal móvel do Utilizador for roubado, perdido e a EME for informada;
- se o Utilizador não pagar os valores devidos no âmbito da utilização do Serviço Orange Money Europe;
- em caso de suspensão do acesso do Utilizador na Aplicação Orange Money Europe nos casos mencionados no artigo 4.2 das Condições de Utilização da Aplicação (Anexo 3);
- em caso de cessação de uma relação da EME com um parceiro essencial para o fornecimento do Serviço Orange Money Europe, impedindo a EME de oferecer uma solução equivalente.

**Condições de utilização do Serviço Orange Money Europe**  
**Versão de 10 de Maio de 2023**

**18.2** A EME implementará os meios necessários para informar o Utilizador em caso de bloqueio, de restrição ou de rescisão do seu Serviço Orange Money Europe, exceto se o facto de o informar comprometer medidas de segurança legítimas ou for ilegal.

**18.3** A EME desbloqueará o Serviço Orange Money Europe logo que possível quando já não existirem os motivos que provocaram a cessação da sua utilização e tiver disso conhecimento.

**18.4** A EME poderá recusar uma Transação realizada com o Serviço Orange Money Europe nos seguintes casos:

- se o Utilizador não tiver fundos suficientes na sua Conta Orange Money Europe para cobrir o valor e/ou todas as despesas aplicáveis;
- se o Utilizador violar as presentes condições;
- se o Utilizador ou o titular da oferta móvel associada ao Serviço Orange Money Europe tiver declarado o seu terminal móvel como perdido ou roubado;
- se a EME considerar que a Transação é suspeita ou ilegal;
- se a Transação fizer o Utilizador ultrapassar os limites estabelecidos nas presentes condições;
- se a lei, um tribunal ou qualquer outra autoridade competente obrigar a EME a recusar esta Transação;
- devido a erros, falhas (técnicas ou outras) ou recusas de organismos de processamento de pagamentos, das redes bancárias ou dos sistemas de pagamento;
- em caso de morte do Utilizador.

**18.5** Em caso de recusa, o Utilizador também poderá contactar o Apoio ao Cliente Orange Money Europe para contestar a recusa da Transação e obter as informações que julgue necessárias, exceto se o facto de o informar comprometer medidas de segurança legítimas ou for ilegal.

**18.6** Em caso de recusa pela EME de uma Transação, as Condições de utilização continuam a aplicar-se, e a EME continuará a fornecer o Serviço Orange Money Europe ao Utilizador.

**18.7** A EME pode recusar temporariamente qualquer Transação, a qualquer momento sem aviso prévio com objetivo de prevenção de fraudes e por razões de segurança.

**Artigo 19º – Suspensão, rescisão e cessação do Serviço Orange Money Europe**

**19.1** É explicitado que o Utilizador tem a possibilidade de rescindir a qualquer momento o seu Serviço Orange Money Europe enviando uma carta registada com aviso de receção para a seguinte morada: W-HA – SAV Orange Money Europe, Village de l'Arche 6, 31 Place Ronde, 92800 PUTEAUX La Défense - FRANÇA ou pelas mensagens internas da Aplicação Orange Money Europe.

Os fundos ainda disponíveis na conta Orange Money Europe serão reembolsados conforme as modalidades detalhadas no artigo 21º abaixo.

**19.2** A EME tem o direito de rescindir sem demoras o Serviço Orange Money Europe do Utilizador sem que este possa solicitar uma indemnização seja de que natureza for nos seguintes casos:

- incumprimento do Utilizador das presentes condições, nomeadamente em caso de não respeito da regulamentação aplicável de luta contra o branqueamento de capitais e de luta contra o financiamento do terrorismo, incluindo as listas europeias e nacionais do congelamento de fundos;
- perda pela EME da autorização de emissão do Serviço Orange Money Europe;
- comportamento ameaçador ou abusivo com o pessoal da EME ou de qualquer outra pessoa que atue em nome da EME;
- utilização pelo Utilizador da sua Conta Orange Money Europe com objetivos fraudulentos ou ilegais;
- em caso da cessação de uma relação da EME com um parceiro essencial para o fornecimento do Serviço Orange Money Europe, impedindo a EME de oferecer uma solução equivalente.

**19.3** Em caso de utilização pelo Utilizador da sua Conta Orange Money Europe com objetivos fraudulentos ou ilegais que resulte na rescisão da sua Conta Orange Money Europe segundo as

**Condições de utilização do Serviço Orange Money Europe**  
**Versão de 10 de Maio de 2023**

---

condições estabelecidas no artigo 19.2 acima, a EME tem o direito de faturar as despesas do incidente bancário ao Utilizador em conformidade com o tarifário no Anexo 1.

**19.4** A EME reserva-se também o direito de cessar a comercialização e interromper o Serviço Orange Money Europe a seu exclusivo critério, sem que o Utilizador possa solicitar uma indemnização seja de que natureza for. Nesse caso, a EME informará o Utilizador pelo menos dois (2) meses antes da data de cancelamento do Serviço Orange Money Europe.

**19.5** Em caso de conta inativa conforme a Lei nº2014-617 de 13 de junho de 2014, os valores depositados na Conta Orange Money Europe serão transferidos para a Caixa de Depósitos e Consignações num prazo de 10 (dez) anos a contar da última Transação ou da última manifestação do Utilizador. Este prazo é reduzido para 3 (três) anos após a data de falecimento para uma conta inativa cujo Utilizador tenha falecido. Este depósito implica o encerramento da Conta do Utilizador, sendo o Utilizador informado pela EME por correio eletrónico enviado ao Utilizador ou seus beneficiários conhecidos seis (6) meses antes do fim dos prazos acima mencionados. Caso não haja reclamação do Utilizador ou dos seus beneficiários, os valores depositados serão entregues ao Estado no prazo de 20 (vinte) anos a contar da data do seu depósito na Caixa de Depósitos e Consignações para uma conta inativa cujo titular está vivo... Esse prazo é elevado para 27 (vinte e sete) anos quando o titular faleceu. Até ao fim de um desses prazos, os valores depositados na Caixa de Depósitos e Consignações são detidos pela mesma em nome do Utilizador ou dos seus beneficiários. Para obter os valores depositados, eles devem comunicar à Caixa de Depósitos e Consignações as informações que permitam comprovar a sua identidade e determinar o valor que lhes é devido.

**19.6** Os serviços de Parceiros Terceiros acessíveis através da Aplicação Orange Money Europe poderão ser suspensos e, se for o caso, rescindidos sem aviso prévio em conformidade com as disposições contratuais negociadas com o parceiro em questão, sem que o Utilizador possa solicitar qualquer indemnização.

#### **Artigo 20º – Morte do Utilizador**

**20.1** A morte do Utilizador cessa automaticamente as presentes Condições de utilização, desde que esta seja comunicada à EME por carta registada com aviso de receção para a seguinte morada: W-HA – SAV Orange Money Europe, Village de l'Arche 6, 31 Place Ronde, 92800 PUTEAUX La Défense - FRANÇA com uma certidão de óbito.

**20.2** As operações realizadas após a EME ter sido informada da morte, exceto em caso de acordo com os beneficiários ou com o notário encarregue da sucessão para os honrar, serão consideradas como não tendo sido autorizadas.

**20.3** A Conta Orange Money Europe permanecerá aberta pelo tempo necessário para o encerramento da sucessão. No entanto, se ao fim de um período de doze (12) meses após a morte nenhum dos seus beneficiários tiver informado a EME da sua vontade de fazer valer os seus direitos na Conta Orange Money Europe, a EME poderá aplicar despesas de manutenção da conta cujo valor está estabelecido no Anexo 1. Estas despesas serão então debitadas, no início de cada mês civil, do montante de Moeda Eletrónica correspondente ao saldo residual da Conta Orange Money Europe inativa, até que o saldo seja nulo.

**20.4** Para obter o reembolso do saldo residual da Conta Orange Money Europe, os beneficiários ou o notário devem enviar um pedido escrito por carta registada com aviso de receção para a seguinte morada: W-HA – SAV Orange Money Europe, Village de l'Arche 6, 31 Place Ronde, 92800 PUTEAUX La Défense - FRANÇA incluindo as informações e os seguintes comprovativos:

- o certificado de morte do Utilizador;
- o número de linha móvel ao qual está, ou estava, associada a Conta Orange Money Europe em questão;
- a modalidade de pagamento escolhida para o reembolso entre as seguintes escolhas: transferência bancária ou ordem de pagamento. Em caso de pedido de reembolso por transferência, o BIC/IBAN (extrato de identidade bancária) de uma conta bancária para a realização da transferência. Essa transferência apenas pode ser efetuada para uma conta aberta num estabelecimento de crédito situado na zona de pagamento europeia. Qualquer pedido de reembolso para outra conta será recusado.

**20.5** Após a receção do conjunto dos comprovativos indicados no artigo 20.4, a EME realizará o reembolso da Conta Orange Money Europe conforme as modalidades descritas nos artigos 21.5 e seguintes, sendo que nenhuma despesa de pedido de reembolso e despesas inerentes à ordem de pagamento serão faturadas.

**Artigo 21º – Reembolso dos fundos disponíveis na Conta Orange Money Europe em caso de rescisão do Serviço Orange Money Europe**

**21.1** Em caso de rescisão do Serviço Orange Money Europe, o Utilizador deverá pedir o reembolso da totalidade do saldo da sua Conta Orange Money Europe.

**21.2** Apenas o saldo residual da Conta Orange Money Europe é reembolsável: as despesas de serviço correspondentes a operações de depósito, de levantamento num PDV ou de transferência ordenadas pelo Utilizador antes da rescisão do Serviço Orange Money Europe são efetivamente devidas e por isso não reembolsáveis.

**21.3** Para obter o reembolso do saldo residual da sua Conta Orange Money Europe, o Utilizador deve contactar a EME através das mensagens internas da Aplicação Orange Money Europe, incluindo as informações e comprovativos seguintes:

- o número de linha móvel ao qual está, ou estava, associada a Conta Orange Money Europe em questão;
- o(s) apelido(s), nome(s) e morada completa (rua, número, cidade, código-postal e país) do Utilizador;
- uma cópia frente e verso legível de um documento oficial de identificação válido do Utilizador com a sua fotografia;
- um pedido de rescisão do Serviço Orange Money Europe, se esse ainda não tiver sido efetuado, com uma das seguintes razões de rescisão:
  - rescisão por iniciativa do Utilizador antes do fim do prazo das Condições de utilização;
  - rescisão no prazo das Condições de utilização;
- a modalidade de pagamento escolhida pelo Utilizador para o reembolso entre as seguintes escolhas: transferência bancária ou ordem de pagamento. Em caso de pedido de reembolso por transferência, o BIC/IBAN (extrato de identidade bancária) de uma conta bancária em nome do Utilizador e na qual deseja receber a transferência. Essa transferência apenas pode ser efetuada para uma conta aberta num estabelecimento de crédito situado na zona de pagamento europeia. Qualquer pedido de reembolso para outra conta será recusado.

**21.4** A EME tem o direito de efetuar qualquer pedido de informação e/ou documento suplementar e útil para o pedido de reembolso do Utilizador, em conformidade com a regulamentação aplicável em termos de luta contra o branqueamento e o financiamento do terrorismo.

**21.5** Na receção dessa carta e da totalidade dos comprovativos, a EME abre um dossiê de pedido de reembolso em nome do Utilizador. O tratamento desse dossiê ocasionará a faturação de despesas de pedido de reembolso cujo valor consta do Anexo 1:

- se o pedido de reembolso e o seu tratamento forem anteriores ao fim do prazo deste instrumento, quando aplicável conforme renovado;
- se o Utilizador solicitar a rescisão do seu Serviço Orange Money Europe antes do fim do prazo e se a rescisão for efetiva antes do fim do prazo, quando aplicável conforme renovado;
- se o pedido de reembolso for feito mais de um (1) ano e um (1) dia após o fim do prazo das presentes condições.

**21.6** O Utilizador concorda que o pagamento das despesas de pedido de reembolso é efetuado por compensação com recurso à Moeda Eletrónica restante na Conta Orange Money Europe.

Se o saldo residual de Moeda Eletrónica da Conta Orange Money Europe do Utilizador for inferior às despesas, a EME cobra o saldo residual como pagamento das despesas e informa o Utilizador que o saldo residual da sua Conta Orange Money Europe não era suficiente para permitir um reembolso.



**Condições de utilização do Serviço Orange Money Europe**  
**Versão de 10 de Maio de 2023**

No caso em que o saldo residual de Moeda Eletrónica é superior às despesas, a EME efetua o reembolso do saldo restante pelo meio de pagamento escolhido pelo Utilizador num prazo de trinta (30) dias após a receção pela EME do dossiê completo.

**21.7** O reembolso da totalidade dos fundos numa Conta Orange Money Europe do Utilizador, origina o fecho automático e definitivo da Conta Orange Money Europe.

**21.8** Nalguns casos, a EME pode ser obrigada pela lei a não efetuar o reembolso.

**Artigo 22º – Alteração do Serviço Orange Money Europe**

**22.1** A EME pode alterar as presentes Condições de utilização a qualquer momento publicando uma nova versão das mesmas no Site ou informando por qualquer meio o Utilizador pelo menos dois (2) meses antes da sua entrada em vigor.

**22.2** A alteração e as novas Condições de utilização são automaticamente implementadas dois (2) meses depois. Durante esse prazo de notificação de dois (2) meses, o Utilizador pode recusar a alteração em questão ao informar o Apoio ao Cliente Orange Money Europe. O Serviço Orange Money Europe será então imediatamente rescindido e o Utilizador poderá pedir o reembolso do saldo ainda disponível na sua Conta Orange Money Europe nas condições previstas no artigo 21º das presentes Condições de utilização sem que nenhuma despesa de reembolso lhe seja faturada. Na hipótese de o Utilizador não notificar o Apoio ao Cliente Orange Money Europe da sua recusa das novas Condições de Utilização no prazo de dois (2) meses, será considerado que aceitou as novas Condições de Utilização.

**22.3** A versão em vigor das Condições de utilização do Serviço Orange Money Europe pode a qualquer momento ser consultada e descarregada na Aplicação Orange Money Europe (menu “a minha conta” e depois “termos e condições de utilização”) ou apenas para os Utilizadores em França, no Site, <https://orangemoney.fr/cgu/>. Ademais, o Utilizador pode pedir a qualquer momento e gratuitamente uma cópia das Condições de utilização em questão contactando o Apoio ao Cliente Orange Money Europe.

**Artigo 23º – Convenção de prova**

As Partes acordam em considerar as mensagens recebidas por fax ou por via eletrónica e mais especificamente os documentos eletrónicos enviados entre elas, como escritos originais, ou seja como tendo o mesmo valor que o acordado no original, no sentido das disposições da lei local aplicável ao Utilizador. As Partes acordam em conservar os faxes ou os escritos eletrónicos de forma a que possam constituir cópias fiéis e duráveis no sentido das disposições da lei local aplicável ao Utilizador.

**Artigo 24º – Apoio ao Cliente Orange Money Europe**

O Utilizador pode aceder ao Apoio ao Cliente Orange Money Europe através das mensagens internas da Aplicação Orange Money Europe ou por telefone apenas para os Utilizadores em França (número 0800 01 33 33 - chamadas gratuitas a partir de um telefone fixo ou móvel, de segunda-feira a sábado das 08h às 22h, fuso de Paris) e apenas para os Utilizadores em França, através do Site, Os horários do Apoio ao Cliente estão disponíveis na Aplicação Orange Money Europe ou apenas para os Utilizadores em França através do Site acessível no url <https://orangemoney.fr/>.

**Artigo 25º – Diversos**

**25.1 Cessão:** Os direitos e obrigações decorrentes das presentes condições, em parte ou na sua totalidade, não podem ser cedidos a um terceiro pelo Utilizador.

**25.2 Subcontratação:** A EME mantém o direito de subcontratar a totalidade ou uma parte do Serviço Orange Money Europe. Nesse caso, a EME continua responsável face ao Utilizador.

**25.3 Mediação:** O mediador, abaixo mencionado para os litígios aplicáveis em França, pode ser solicitado em caso de litígio resultante da aplicação das presentes Condições de utilização nas modalidades de arbitragem detalhadas nos sites <http://www.afepame.fr/mediation> e <https://mediateur-consommation-afepame.fr/>: Monsieur le Médiateur de l'AFEPAME - Association Française des Etablissements de Paiement et de Monnaie Electronique, 36 rue Taitbout, 75009 Paris, FRANÇA. Compete ao mediador recomendar soluções para o litígio. As constatações e as declarações que o mediador recolher não podem ser nem produzidas, nem mencionadas no seguimento do processo sem acordo das Partes.

**25.4 Renúncia:** O facto de uma ou outra das Partes não fazer uso de uma ou mais das estipulações não implica de modo algum uma renúncia por parte dessa Parte ao seu direito de fazer uso de tais estipulações numa data posterior.

**25.5 Nulidade parcial:** No caso em que algumas estipulações das Condições de utilização sejam inaplicáveis, seja por que razão for, incluindo devido a uma lei ou uma regulamentação aplicável, as Partes mantêm-se vinculadas às outras estipulações das mesmas Condições e esforçar-se-ão por corrigir as cláusulas inaplicáveis no mesmo estado de espírito existente aquando da sua subscrição.

#### **Artigo 26º – Direito aplicável e competência**

**26.1** Quando o Utilizador reside em França e é titular de uma conta Orange Money Europe, as presentes condições são regidas pela lei francesa. Qualquer litígio ocorrido entre as Partes e relativo à conclusão, à interpretação, à execução e à rescisão das presentes condições deve ser sujeito às jurisdições francesas competentes.

**26.2** Quando o Utilizador reside na Bélgica e é titular de uma conta Orange Money Europe, as presentes condições são regidas pela lei belga. Qualquer litígio ocorrido entre as Partes e relativo à conclusão, à interpretação, à execução e à rescisão das presentes condições deve ser sujeito às jurisdições belgas competentes.

**26.3** Quando o Utilizador reside em Itália e é titular de uma conta Orange Money Europe aberta em Itália, as presentes condições são regidas pela lei italiana. Qualquer litígio ocorrido entre as Partes e relativo à conclusão, à interpretação, à execução e à rescisão das presentes condições deve ser sujeito às jurisdições italianas competentes.

**26.4** Quando o Utilizador reside nos Países Baixos e é titular de uma conta Orange Money Europe aberta nos Países Baixos, as presentes condições são regidas pela lei dos Países Baixos. Qualquer litígio ocorrido entre as Partes e relativo à conclusão, à interpretação, à execução e à rescisão das presentes condições deve ser sujeito às jurisdições dos Países Baixos competentes.

**26.5** Quando o Utilizador reside em Espanha e é titular de uma conta Orange Money Europe aberta em Espanha, as presentes condições são regidas pela lei espanhola. Qualquer litígio ocorrido entre as Partes e relativo à conclusão, à interpretação, à execução e à rescisão das presentes condições deve ser sujeito às jurisdições espanholas competentes.

**26.6** Quando o Utilizador reside na Alemanha e é titular de uma conta Orange Money Europe aberta na Alemanha, as presentes condições são regidas pela lei alemã. Qualquer litígio ocorrido entre as Partes e relativo à conclusão, à interpretação, à execução e à rescisão das presentes condições deve ser sujeito às jurisdições alemãs competentes.

**26.7** Quando o Utilizador reside em Portugal e é titular de uma conta Orange Money Europe aberta em Portugal, as presentes condições são regidas pela lei portuguesa. Qualquer litígio ocorrido entre as Partes e relativo à conclusão, à interpretação, à execução e à rescisão das presentes condições deve ser sujeito às jurisdições portuguesas competentes.

**Condições de utilização do Serviço Orange Money Europe**  
**Versão de 10 de Maio de 2023**

---

**26.8** Quando o Utilizador reside no Luxemburgo e é titular de uma conta Orange Money Europe aberta no Luxemburgo, as presentes condições são regidas pela lei luxemburguesa. Qualquer litígio ocorrido entre as Partes e relativo à conclusão, à interpretação, à execução e à rescisão das presentes condições deve ser sujeito às jurisdições luxemburguesas competentes.

**Condições de utilização do Serviço Orange Money Europe**  
**Versão de 10 de Maio de 2023**

**Anexo 1: Limites e despesas aplicáveis ao Serviço Orange Money Europe**

**1.1 Limites**

<b>Tipo de serviço</b>		<b>Depósito*</b>	<b>Transferência de entrada (recebido pelo Utilizador)</b>	<b>Transferência de saída (enviado ao Utilizador)</b>	<b>Operação de pagamento</b>	<b>Levantamento num PDV* ou através do Site/Aplicação por transferência</b>	<b>Saldo máximo da conta</b>
<b>Inscrição completa</b>	<b>montante máximo por operação</b>	950 €**	950 €	950 €	950 €	950 €	5000 €
	<b>montante máximo por dia</b>	950 €** (no limite de quatro operações por dia)	Estritamente inferior a 2000 €	Estritamente inferior a 2000 €	Estritamente inferior a 2000 €	950 €	
	<b>montante máximo por mês do calendário</b>	Estritamente inferior a 2000 €**	Estritamente inferior a 2000 €	Estritamente inferior a 2000 €	Estritamente inferior a 2000 €	Estritamente inferior a 2000 €	
<b>Inscrição parcial</b>	<b>montante máximo por operação</b>	500 €**	500€	500€	500€	500€	500€
	<b>montante máximo por dia</b>	500 €** (no limite de quatro operações por dia)	500€	500€	500€	500€	
	<b>montante máximo por mês do calendário</b>	500 €**	500€	500€	500€	500€	

**\*Conforme disponibilidade num PDV: um PDV pode limitar o valor das operações em função do dinheiro disponível em caixa**

**\*\*Valor que exclui as despesas aplicadas ao utilizador no âmbito da operação tal como detalhadas e disponibilizadas para o Utilizador através do tarifário disponível na Aplicação Orange Money Europe, ou no Site: <https://orangemoney.fr/tarifs/>.**

**1.2 Tarifário**

As despesas inerentes ao serviço Orange Money Europe e relacionadas com as diferentes operações possíveis que estão mencionadas no documento Tarifário Orange Money Europe. Este documento está disponível no Site <https://orangemoney.fr/tarifs/> e também na aplicação Orange Money Europe.

**1.3 Conversão EURO/Moeda do país do beneficiário**

O euro é convertido na moeda do país do beneficiário conforme a taxa de câmbio do dia proposta pelo Serviço e visível para o Utilizador no momento da Transação. A taxa de câmbio pode depender do Parceiro autorizado na receção escolhido pelo Emissor para que o Beneficiário possa receber os fundos



## **Anexo 2: Proteção dos dados pessoais**

A W-HA compromete-se, no âmbito das suas atividades e conforme a legislação em vigor na Europa, a assegurar a proteção, a confidencialidade e a segurança dos dados de carácter pessoal dos utilizadores dos seus serviços, assim como respeitar a sua vida privada.

A presente Política informa-o sobre a forma como a W-HA, os seus subcontratantes e os seus parceiros bancários tratam os seus dados pessoais.

Esta Política é principalmente aplicável para os clientes e os utilizadores das ofertas e dos serviços da W-HA e aos visitantes dos sites W-HA.com.

Esta pode ser complementada com informações específicas relacionadas com o conhecimento do utilizador, tratando-se de uma oferta ou de um serviço particular.

### **2.1 Porque é que a W-HA trata os seus dados?**

A W-HA só trata os dados pessoais para fins específicos, explícitos e legítimos diretamente relacionados com as ofertas. Neste respeito, a W-HA trata os seus dados no âmbito da execução de um contrato.

#### **Os fins respeitados pela W-HA são os seguintes:**

- Gerir a identidade do cliente ou do utilizador e confirmá-la
- Gerir a encomenda
- Gerir o material
- Faturar e cobrar os pagamentos
- Assegurar o serviço pré-venda e vender
- Assegurar o Serviço Pós-venda
- Gerir os dados pessoais, características e direitos num contrato
- Tratar das rescisões
- Tratar das reclamações
- Comunicar sobre a gestão dos clientes
- Gerir o correio recebido
- Cobrar pagamentos pendentes
- Gerir o contencioso
- Gerir os pedidos relativos aos direitos das pessoas em questão
- Armazenar os dados do cliente ou de um utilizador
- Propor serviços de autenticação
- Operar as redes
- Operar os serviços

A W-HA também realiza tratamentos de dados para outros fins que não a estrita execução de contratos. Nesse caso, a W-HA garante ter um interesse legítimo para realizar o tratamento. Além disso, os tratamentos poderão requerer o seu consentimento, sempre que necessário, que poderá retirar a qualquer momento.

#### **Para este efeito, os fins da W-HA são os seguintes:**

- Organizar operações de marketing direto
- Organizar animações comerciais
- Analisar a utilização das ofertas e serviços para fazer propostas ao cliente

## **Condições de utilização do Serviço Orange Money Europe** **Versão de 10 de Maio de 2023**

---

- Sondar os clientes ou os utilizadores
- Melhorar as ofertas e a relação com o cliente
- Assegurar a segurança das plataformas e serviços
- Desenvolver e operar as ofertas e serviços
- Lutar contra a fraude

Os seus dados são conservados pelo prazo necessário para o cumprimento dos objetivos mencionados acima.

### **A W-HA trata também os seus dados para respeitar as suas obrigações legais ou regulamentares**

Para este efeito, os fins da W-HA são os seguintes:

- Conservar os dados pedidos para poder responder às obrigações legais;
- Gerir os pedidos de comunicação de dados das autoridades autorizadas;
- Assegurar o bloqueio do acesso aos serviços em caso de exigência legal.

Os seus dados são conservados pelo prazo necessário para o cumprimento dos objetivos mencionados acima. Tratando-se de tratamentos relativos à execução do contrato, os dados podem ser conservados no máximo durante 5 anos após o fim da relação exceto em caso de exigências legais ou regulamentares. Os seus dados podem portanto ser conservados pelo tempo necessário para a W-HA poder cumprir as suas obrigações legais.

A W-HA também poderá tratar os seus dados para fins estatísticos, incluindo a comercialização das estatísticas obtidas. Neste caso, todos os dados são previamente tornados anónimos.

### **2.2 Quais são os dados tratados?**

Conforme o caso, a W-HA trata os seus dados pessoais, diretamente recolhidos de si ou como resultado da utilização dos produtos ou dos serviços. A W-HA também pode ser a destinatária dos dados que foram recolhidos de si por um terceiro.

A W-HA trata apenas dados ou categorias de dados que sejam estritamente necessários para a finalidade pretendida. Poderá consultar informação sobre essas finalidades acima.

A W-HA trata as seguintes categorias de dados:

- Dados de identificação: Apelido, nomes, nome de utilizador, SIREN...
- Características pessoais: data de nascimento, nacionalidade...
- Dados de contacto: morada, e-mail, número de telefone...
- Dados económicos e financeiros: meios de pagamento, histórico dos pagamentos...
- Dados de conexão, de utilização dos serviços e de interação: Logs de conexão e de utilização, relatório de intervenção...
- Produtos e serviços detidos ou utilizados
- Perfis e pontuações que permitem a segmentação do cliente
- Dados de localização

### **2.3 Quais são os destinatários dos seus dados?**

Os dados recolhidos são destinados aos serviços internos da W-HA e aos seus subcontratantes.

Os dados também são tratados pelos parceiros da W-HA para cumprir as obrigações regulamentares bancárias. Tratam-se de situações em que os seus parceiros bancários intervêm na transferência de

**Condições de utilização do Serviço Orange Money Europe**  
**Versão de 10 de Maio de 2023**

dinheiro até à entrega ao beneficiário. Também podem ser tratamentos para os quais lhe é solicitado o seu consentimento.

Os dados tratados podem por fim ser transmitidos às autoridades competentes, quando solicitados, no âmbito de procedimentos judiciais, no âmbito de investigações judiciais e de solicitações de informação das autoridades ou para o cumprimento de outras obrigações legais.

**2.4 Os seus dados são tratados fora da UE?**

Os dados recolhidos podem ser tratados fora da União Europeia. Nesse caso, a W-HA toma as providências necessárias com os seus subcontratantes e parceiros para garantir um nível de proteção dos seus dados adequado e em conformidade com a regulamentação aplicável.

Se os subcontratantes e parceiros em questão não forem aderentes do acordo Privacy Shield sobre as transferências para os Estados Unidos da América, ou não se encontrarem em países com legislações consideradas como tendo uma proteção adequada, terão previamente de assinar as “cláusulas contratuais tipo” da Comissão europeia ou serão submetidos a Regras internas restritivas aprovadas pelas autoridades.

**2.5 Quais são os seus direitos?**

Dispõe do direito de acesso, de retificação e de eliminação dos seus dados. Pode pedir a portabilidade dos mesmos. Também tem o direito de se opor aos tratamentos realizados ou de pedir a sua limitação.

Pode emitir instruções sobre a conservação, a eliminação ou a comunicação dos seus dados pessoais após a sua morte.

Regras específicas para a venda telefónica em França: Qualquer consumidor pode registar-se gratuitamente na lista de oposição “Bloctel” para deixar de ser contactado para vendas telefónicas por um profissional com o qual não tem nenhuma relação contratual. O consumidor pode registar-se no site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou por correio dirigido a: Société Opposetel, Service Bloctel, 6, rue Nicolas Siret – 10 000 Troyes - França

**2.6 Como exercer os seus direitos?**

Pode exercer os seus direitos a qualquer momento, assim como contactar o Delegado da Proteção de Dados pessoais nas moradas abaixo.

Qualquer pedido de exercício dos seus direitos deve ser acompanhado da fotocópia de um documento de identidade (ver, lista dos comprovativos aceites detalhados no artigo 5.1), Ser-lhe-á enviada uma resposta no prazo de um mês a contar da receção do seu pedido.

***Ofertas de Moeda eletrónica***

W-HA monnaie électronique – Gestion des données personnelles, Village de l'Arche 6, 31 Place Ronde, 92800 PUTEAUX La Défense - FRANÇA

***Ofertas de Moeda***

W-HA monétique, Gestion des données personnelles, Village de l'Arche 6, 31 Place Ronde, 92800 PUTEAUX La Défense - FRANÇA

***Possibilidade de recorrer à autoridade de controlo responsável pelo cumprimento das obrigações relativas aos dados de carácter pessoal***



**Condições de utilização do Serviço Orange Money Europe**  
**Versão de 10 de Maio de 2023**

Se as suas conversas com a W-HA não foram satisfatórias, tem a possibilidade de reclamar junto da autoridade de controlo responsável pelo cumprimento das obrigações relativas aos dados de carácter pessoal:

- Para os clientes em França: Commission Nationale l'Informatique et des Libertés - CNIL 3 place de Fontenoy TSA 80715 – 75334 Paris Cedex 07 ;
- Para os clientes na Bélgica: Autorité de protection des données, rue de la presse, 35 1000 Bruxelas;
- Para os clientes em Itália: Garante per la protezione dei dati personali, Piazza Venezia 11, 00187 Roma – Itália ;
- Para os clientes nos Países Baixos: Dutch Data Protection Authority , Postbus 93374 2509 AJ DEN HAAG – Países Baixos;
- Para os clientes em Portugal: Comissão Nacional de Proteção de Dados – CNPD, Av. D. Carlos I, 134, 1º 1200-651 Lisboa – Portugal;
- Para os clientes em Espanha: Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) C/Jorge Juan, 6, 28001 Madrid – Espanha;
- Para os clientes na Alemanha: Der Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit, Graurheindorfer Straße 153, 53117 Bonn – Alemanha;
- Para os clientes no Luxemburgo: Commission Nationale pour la Protection des Données, 15, Boulevard du Jazz, L-4370 Belvaux – Luxemburgo.

A lista atualizada das autoridades de controlo na Europa está disponível no site:

[https://edpb.europa.eu/about-edpb/about-edpb/members\\_fr#](https://edpb.europa.eu/about-edpb/about-edpb/members_fr#)

### **2.7 Como é que os seus dados são protegidos?**

A W-HA assegura-se de que os seus dados são tratados de forma segura e confidencial, incluindo quando algumas operações são realizadas por subcontratantes. Para tal, são implementadas medidas técnicas e organizacionais apropriadas para evitar a perda, a utilização errada, a alteração e a eliminação dos seus dados pessoais. Estas medidas são adaptadas conforme o nível de sensibilidade dos dados tratados e conforme o nível de risco que o tratamento ou a sua implementação apresentam.

### **2.8 Alteração da Política de proteção dos dados**

A presente Política de proteção dos dados pessoais pode ser atualizada.

**Anexo 3: Condições de utilização da Aplicação Orange Money Europe**

**Preâmbulo**

Orange S.A., sociedade anónima com capital de 10 640 226 396 euros, situada em 111, quai du Président Roosevelt, 92449 Issy Les Moulineaux, França, RCS Nanterre 380 129 866 - abaixo referida como « Orange », disponibiliza aos Utilizadores a Aplicação Orange Money Europe.

A Aplicação Orange Money Europe permite aceder a algumas funcionalidades do Serviço Orange Money Europe operado pelo estabelecimento de moeda eletrónica W-HA.

Os Utilizadores da Aplicação Orange Money Europe, por conseguinte, reconhecem que a Orange está isenta de qualquer obrigação ou responsabilidade no fornecimento do Serviço Orange Money Europe.

O acesso e a utilização da Aplicação Orange Money Europe objeto das presentes condições pressupõem a aceitação prévia e sem reservas pelo Utilizador das presentes Condições de utilização da Aplicação Orange Money Europe relacionadas com a responsabilidade da Orange.

**Artigo 1º – Definições**

**Condições de utilização da Aplicação:** referem-se às presentes Condições de utilização da Aplicação Orange Money Europe.

**Terminal:** refere-se ao telemóvel compatível com a Aplicação. A lista dos Terminais compatíveis pode evoluir.

**Artigo 2º – Objeto**

As Condições de utilização da Aplicação têm como objetivo definir as condições segundo as quais a Orange disponibiliza aos Utilizadores a Aplicação.

**Artigo 3º – Compatibilidades e instalação da Aplicação**

Para poder utilizar a Aplicação, é preciso que o Utilizador:

- tenha desejado subscrever o Serviço Orange Money Europe;
- disponha de um Terminal móvel;
- tenha descarregado a Aplicação a partir da loja de aplicações correspondente ao seu Terminal móvel (custos de conexão variáveis para o descarregamento conforme a oferta móvel detida), no Terminal móvel cujo número de linha móvel está associado ao Serviço Orange Money Europe.

A qualquer momento pode ser proposta uma nova versão da Aplicação, devendo o Utilizador então atualizar e descarregar a última versão fornecida pela Orange para assegurar o funcionamento correto da Aplicação. Por vezes, a atualização da Aplicação poderá ser obrigatória antes de qualquer nova utilização. Nesse caso, as antigas versões da Aplicação não serão utilizáveis.

**Artigo 4º – Duração, cessão, suspensão e rescisão**

4.1 A Aplicação pode apenas ser utilizada pelos Utilizadores durante a sua subscrição do Serviço Orange Money Europe.

Qualquer suspensão ou rescisão do Serviço Orange Money Europe por uma razão prevista nas Condições de utilização do Serviço Orange Money Europe, implicará a suspensão ou a rescisão, conforme o caso, do acesso à Aplicação.

**Condições de utilização do Serviço Orange Money Europe**  
**Versão de 10 de Maio de 2023**

---

4.2 A Orange reserva-se o direito de suspender o acesso do Utilizador à Aplicação, sem aviso prévio nem indemnização, nomeadamente em caso de:

- qualquer ato de pirataria ou tentativa de utilização ilícita das informações que circulam na rede implicando um contrato de subscrição (ou seja uma linha) do Utilizador;
- pirataria ou tentativa de pirataria dos equipamentos da rede móvel da Orange necessários para o fornecimento da Aplicação implicando a conexão com o Terminal do Utilizador;
- uma utilização abusiva ou fraudulenta da Aplicação e, mais especificamente, o não cumprimento das presentes Condições de utilização da Aplicação.

**Artigo 5º – Preços e faturação**

O descarregamento da Aplicação é gratuito, sujeito aos custos de conexão relacionados com a instalação a partir do Terminal móvel do Utilizador, que variam em função da oferta móvel da qual o Utilizador beneficia. Todas as utilizações efetuadas a partir do estrangeiro são faturadas por volume ou por sessão, em função da oferta tarifária da qual beneficia o Utilizador (preços disponíveis na ficha tarifária em vigor do seu Operador de comunicações eletrónicas).

**Artigo 6º – Assistência e Apoio ao Cliente**

Em caso de dificuldades relacionadas com a instalação da Aplicação no seu Terminal móvel, o Utilizador pode consultar o site internet [orangemoney.fr](http://orangemoney.fr).

A partir de França, é possível contactar o Apoio ao Cliente Orange Money ao ligar para 0 800 01 33 33 (chamadas gratuitas a partir de um telefone fixo ou móvel) ou escrevendo para o seguinte e-mail: [formulaireclient.ome@orange.com](mailto:formulaireclient.ome@orange.com) ou através do formulário de contacto presente no Site [orangemoney.fr](http://orangemoney.fr) ou na Aplicação Orange Money Europe.

**Artigo 7º – Obrigações e responsabilidades do Utilizador**

Em caso de alteração do Terminal móvel, seja porque razão for, o Utilizador fica responsável por transferir as informações do seu antigo cartão SIM para o novo Cartão SIM e instalar novamente a Aplicação.

**Artigo 8º – Obrigações e responsabilidades da Orange**

A Orange disponibiliza os meios necessários para o bom funcionamento da Aplicação. De qualquer forma, a Orange não está envolvida em nenhum litígio que possa ocorrer entre os Utilizadores e a W-HA aquando do fornecimento do Serviço Orange Money Europe operado pela mesma.

A Orange não poderá ser responsabilizada em caso de descarregamento ou de utilização fraudulenta da Aplicação por parte de um Utilizador ou qualquer outro terceiro.

A Orange não é responsável pela utilização por parte do Utilizador da Aplicação e do Serviço Orange Money Europe.

A Orange não pode ser responsabilizada pela interrupção temporária ou definitiva da Aplicação devido a um facto independente da sua vontade, decorrente de um caso de força maior conforme definido pelo artigo 1218 do Código Civil francês, nomeadamente, uma interrupção momentânea da Aplicação ou do Serviço Orange Money Europe relacionadas com o bom funcionamento do Serviço ou com uma operação de manutenção.

**Artigo 9º – Propriedade intelectual**

Para as necessidades das presentes condições, a Orange confere ao Utilizador, pela duração das presentes condições, uma autorização de utilização limitada ao objeto das presentes condições. O Utilizador está proibido de qualquer utilização, seja qual for o software, para outros fins ou fins desviados ou contrários ao objeto das presentes condições. Além disso, as presentes condições gerais não conferem ao Utilizador nenhum direito de propriedade intelectual sobre esses elementos. O Utilizador é obrigado a respeitar as menções de propriedade presentes no software, nos suportes e nos documentos.

O Utilizador está formalmente proibido de reproduzir de forma permanente ou provisória o software, total ou parcialmente, por qualquer meio ou forma, incluindo durante o carregamento, visualização, execução ou armazenamento do software. Proíbe-se também a engenharia inversa, desmontagem, descompilação ou descoberta do código fonte do software disponibilizado. O Utilizador está proibido de traduzir, adaptar, organizar ou alterar o software, exportá-lo, combiná-lo com outras aplicações informáticas.

A Orange, ou qualquer entidade que a substitua, mantém expressamente o direito exclusivo de intervir no software para permitir uma utilização em conformidade com o fim a que se destina e principalmente para corrigir os erros. O Utilizador está portanto formalmente proibido de intervir ou fazer intervir um terceiro no software. A disponibilidade do Software não pode ser considerada como uma cessão em termos de Código da propriedade intelectual de um qualquer direito de propriedade intelectual em benefício do Utilizador.

#### **Artigo 10º – Alterações das Condições de utilização da Aplicação**

A Orange reserva-se o direito de alterar a qualquer momento as Condições de utilização da Aplicação, nomeadamente, disponibilizando novas funcionalidades, ou alterando ou eliminando algumas funcionalidades.

A Orange informará o Utilizador por qualquer meio, com uma antecedência mínima de 2 (dois) meses, que essas alterações não implicarão para o Utilizador nenhum direito de reclamar da Orange quaisquer danos. Durante esse prazo de notificação de dois (2) meses, o Utilizador pode recusar a alteração em questão interrompendo, se for ele próprio Utilizador, ou proibindo aos seus Utilizadores, qualquer utilização da Aplicação. Na hipótese de o Utilizador continuar a utilizar a Aplicação após o prazo de dois (2) meses, será considerado que aceitou as novas Condições de utilização da Aplicação.

#### **Artigo 11º – Cessação da Aplicação**

No caso da cessação do Serviço Orange Money Europe por iniciativa da EME, a Orange poderá proceder à cessação definitiva do fornecimento da Aplicação.

Nesse caso, a Orange informará o Utilizador por qualquer meio, com uma antecedência de 2 (dois) meses, que essa cessação não implicará para o Utilizador nenhum direito de reclamar da Orange quaisquer danos.

#### **Artigo 12º – Proteção dos dados pessoais**

No âmbito da disponibilização da Aplicação Orange Money Europe, a Orange atua como subcontratante do tratamento dos dados pessoais em conformidade com a regulamentação aplicável em matéria de proteção dos dados pessoais, nomeadamente, o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 relativo à proteção das pessoas singulares no que respeita ao tratamento dos dados de carácter pessoal (“RGPD”).

Como tal, os dados pessoais do Utilizador são tratados nas condições definidas na política de proteção dos dados pessoais disponível no Anexo 2 dos Termos e Condições de Utilização do Serviço Orange Money Europe.