

TERMOS E CONDIÇÕES

TERMOS E CONDIÇÕES – BAYQI

PAGAQI – SOCIEDADE PRESTADORA DE SERVIÇOS DE PAGAMENTO (SU), LDA.

1. APLICAÇÃO DOS TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS

- 1.1. Estes termos e condições gerais ("**Termos e Condições Gerais**") constituem uma parte integrante do Contrato de Adesão BayQi é uma inovadora aplicação, desenvolvida pela empresa PagaQi – Sociedade Prestadora De Serviços De Pagamento (Su), Lda. (adiante designada "PagaQi")
- 1.2. Os Termos e Condições Gerais são aplicáveis na íntegra, a menos que a PagaQi e o Cliente concordem em contrário por escrito.

2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Para efeitos do presente Contrato, os seguintes termos são definidos como se segue:
 - "**Amigos BayQi**" significa os contactos existentes na rede de pagamentos BayQi, para os quais poderá enviar ou solicitar dinheiro, sujeito aos Termos e Condições Gerais;
 - "**Aplicação BayQi**" significa a aplicação disponibilizada pela BayQi através da Apple Store ou Google Play, a qual deve ser instalada no dispositivo móvel utilizado pelo Cliente para efeitos de subscrição e utilização;
 - "**Autenticação**" significa os procedimentos definidos pela BayQi para verificar a identidade do Cliente ou a validade da utilização de um Método de Pagamento específico. Estes procedimentos incluem a utilização de Dados de Segurança Personalizados e Dados de Identificação.
 - "**Autenticação Forte de Cliente**" significa os procedimentos de Autenticação definidos pela BayQi, incluindo a utilização de dois (2) ou mais elementos independentes categorizados como conhecimento, posse e inerência, permitindo estabelecer uma ligação dinâmica entre a Transacção, o montante e o Beneficiário.
 - "**PagaQi**" significa PAGAQI – SOCIEDADE PRESTADORA DE SERVIÇOS DE PAGAMENTO (SU), LDA., com sede em Luanda, Rua António Feliciano Castilho – Bairro Vila Alice, Nº 218/220, titular do Cartão de Contribuinte Fiscal Nº 5001025368.
 - "**BayQi Wallet**" significa a BayQi Wallet operada pela PagaQi em nome do Cliente, que consiste numa carteira de moeda electrónica pré-paga, utilizada para efeitos de implementação de operações de pagamento. Em nenhum caso a BayQi Wallet será tratada como uma conta de depósito. A BayQi Wallet é denominada em Kwanzas.
 - "**Beneficiário**" significa uma pessoa singular ou jurídica residente cambial no Território que é credor de uma Operação de Pagamento emitida pelo Cliente.
 - "**BNA**" significa Banco Nacional de Angola.

"Cliente" significa uma pessoa singular residente cambial no Território ou não residente cambial agindo em seu próprio nome e em cujo nome é aberta uma BayQi Wallet para utilizar o Serviço.

"Comerciante" (aceitante) significa a entidade em nome individual ou empresa que pretende providenciar aos seus clientes serviços ou produtos, cujo pagamento será autorizado através da Aplicação BayQi.

"Contrato" significa os Termos e Condições Gerais, juntamente com o Formulário de Subscrição, o Preçário e qualquer confirmação de encomenda fornecida à BayQi pelo Cliente, que conjuntamente constituem todo o Contrato relativo ao Serviço.

"Dados de Identificação" significa o Identificador Único do Cliente e a senha que lhe permite aceder ao seu Espaço Pessoal.

"Dados de Segurança Personalizados" são os dados personalizados fornecidos pela BayQi ao Cliente para fins de Autenticação. Incluem os Dados de Identificação e possivelmente quaisquer outros dados relacionados com os procedimentos de Autenticação ou de Autenticação Forte do Cliente.

"Dados Pessoais" significa qualquer informação relativa a um Titular de Dados que seja recolhida em conexão com a prestação do Serviço. Os Dados Pessoais podem incluir, mas não se limitam, dados recolhidos com a finalidade de executar operações de pagamento.

"Dia Útil" significa um dia diferente de um sábado, domingo ou feriado em Angola, quando os bancos estão abertos em horário de expediente.

"Espaço Pessoal" significa o ambiente dedicado do Cliente, acessível no site da BayQi, que lhe permite aceder à sua BayQi Wallet e utilizar o Serviço.

"Formulário de Subscrição" significa o formulário a ser preenchido por qualquer potencial cliente que deseje subscrever o Serviço, acessível no site da BayQi no momento do registo.

"Identificador Único" significa uma combinação de letras, números e símbolos que identifica claramente outro utilizador de serviço de pagamento ou a respectiva BayQi Wallet.

"Lei Aplicável" inclui todos e quaisquer estatutos, regulamentos, portarias, estatutos, directivas, códigos de prática, circulares, notas de orientação, sentenças e decisões de qualquer autoridade competente, ou qualquer órgão governamental, intergovernamental ou supranacional, agência, departamento ou regulador, autorregulamentação ou outra autoridade ou organização, e qualquer substituição ou alteração dos mesmos e outras disposições similares que imponham obrigações legalmente aplicáveis a cada Parte.

"Lei do Sistema de Pagamentos" significa a Lei n.º 40/20, de 16 de Dezembro, prorrogada, aplicada ou alterada de tempos a tempos e inclui qualquer legislação subordinada.

"Meio Duradouro" significa qualquer instrumento que permita ao Cliente armazenar informações dirigidas pessoalmente ao Cliente, a fim de poder consultá-las posteriormente durante um período de tempo adequado à finalidade a que as

informações se destinam e que permita a reprodução idêntica das informações armazenadas. Tal consiste, geralmente, num ficheiro PDF.

"Método de Pagamento" significa qualquer método de pagamento autorizado sempre aceitável para efeitos de crédito ou débito da BayQi Wallet.

"Operação de Pagamento" significa uma transferência periódica ou única, ordenada pelo Cliente, que debita a BayQi Wallet.

"Ordem de Pagamento" significa a instrução dada pelo Cliente à BayQi, de acordo com o procedimento estabelecido nestes Termos e Condições Gerais para a realização de uma Operação de Pagamento através da Aplicação BayQi.

"Página de Pagamento" significa a página assegurada pelo fornecedor de serviços de pagamento electrónico da BayQi.

"Parte" significa cada uma das partes deste Contrato, designadamente a BayQi e o Cliente.

"Preçário" significa o documento que descreve os termos e condições financeiras acordados entre a BayQi e o Cliente para a prestação do Serviço, incluindo as taxas previstas no Contrato, o qual pode ser revisto a todo o tempo pela BayQi, conforme as disposições destes Termos e Condições Gerais.

"Serviço" significa os serviços de pagamento definidos na cláusula 3.

"Titular dos Dados" significa qualquer pessoa singular cujos Dados Pessoais são processados no contexto da celebração do presente Contrato.

"Violação de Dados Pessoais" significa uma quebra de segurança que leva à destruição accidental ou ilícita, perda, alteração, divulgação não autorizada ou acesso a Dados Pessoais transferidos, armazenados ou processados de outra forma.

"Território" significa Angola.

"Terceiro Prestador de Serviços de Pagamento" significa qualquer instituição, que não a BayQi, autorizada a prestar serviços de pagamento.

- 2.2. As referências feitas a cláusulas respeitam às cláusulas dos Termos e Condições Gerais.
- 2.3. Os títulos das cláusulas e dos anexos não afectam a interpretação dos Termos e Condições Gerais.
- 2.4. Salvo quando do contexto resulte de outro modo, as palavras no singular devem incluir o plural e no plural devem incluir o singular.
- 2.5. Quaisquer palavras a que se sigam os termos incluindo, em particular, por exemplo, ou qualquer expressão similar devem ser interpretadas como ilustrativas e não devem limitar o sentido das palavras, descrição, definição, frase ou termo anterior a esses termos.

3. OBJECTIVO E ÂMBITO

- 3.1. O objectivo das Condições Gerais é definir os termos e condições sob os quais a BayQi fornece o Serviço ao Cliente em contrapartida de uma remuneração, tal como definido na Cláusula k) dos Termos e Condições.
- 3.2. O Serviço inclui:
 - a) a abertura e gestão da BayQi Wallet;

- b) o crédito da BayQi Wallet, para o recebimento de transferências através de qualquer Método de Pagamento;
 - c) débito da BayQi Wallet, permitindo a transferência de fundos para o Beneficiário, a cobrança das taxas devidas nos termos deste Contrato e a inversão de transferências de fundos.
- 3.3. A BayQi Wallet não estará sujeita a qualquer descoberto, adiantamento, crédito ou desconto.
- 3.4. Todos os pagamentos e transferências feitos ao abrigo destes Termos e Condições Gerais devem ser feitos em Kwanzas.
- 3.5. A utilização do Aplicativo BayQi pressupõe e exige acesso à internet no dispositivo móvel onde este estiver instalado.

4. SUBSCRIÇÃO DO SERVIÇO

- 4.1. **Inscrição na Aplicação BayQi**
- (i) Para utilizar o Serviço, o potencial cliente deve criar uma conta, registar-se e manter uma conta de Cliente ("**Conta Verificada**") na Aplicação BayQi como cliente ("**Cliente da Aplicação BayQi**").
 - (ii) A elegibilidade está sujeita ao cumprimento dos requisitos de verificação de identidade e *compliance* (as "**Verificações de Compliance**") a realizar pela instituição financeira em que esteja sediada a conta bancária de depósito do Cliente.
- 4.2. Condições e Pré-requisitos para Subscrever o Serviço
- (i) Qualquer pessoa singular, residente cambial ou não residente cambial, no Território, pode subscrever o Serviço mediante inscrição na Aplicação BayQi.
 - (ii) A inscrição na Aplicação BayQi apenas pode ser realizada mediante:
 - a) Fornecimento do nome completo, indicação do género, data de nascimento, nacionalidade, número de telemóvel e documento(s) de identificação;
 - b) Aceitação expressa dos Termos e Condições Gerais.
 - (iii) Ao subscrever o Serviço e durante toda a vigência do Contrato, o Cliente declara que:
 - a) é maior de idade;
 - b) está a agir em seu próprio nome;
 - c) todas as informações fornecidas no momento da inscrição na Aplicação BayQi são verdadeiras, precisas e actualizadas; e
 - d) concorda que a Aplicação BayQi pode enviar à BayQi todas as informações e documentos de apoio enviados pelo Cliente na Aplicação BayQi.
 - (iv) O pedido de subscrição do Cliente é automático, mediante a verificação das condições descritas nos números 4.1 e 4.2, sendo a utilização da Aplicação BayQi pelo Cliente sujeita a posterior validação pela Aplicação BayQi.
 - (v) Sem prejuízo do definido no número (iv) anterior, a BayQi pode, nos 10 (dez) Dias Úteis após a subscrição do Serviço, sem dar qualquer razão justificativa ou sem dar origem a qualquer direito a indemnização a favor do Cliente, cancelar a subscrição, a notificar ao Cliente por qualquer meio.

- (vi) A BayQi reserva o direito de solicitar, antes de qualquer registo e a qualquer momento durante a vigência do Contrato, documentos adicionais relativos ao Cliente, ou a Operações de Pagamento específicas.
- (vii) Caso o Cliente não seja maior de idade, a subscrição ao Aplicativo BayQi está sujeita à entrega de declaração assinada por quem exerce o poder paternal sobre o menor, acompanhada dos respectivos documentos de identificação, na qual autorizam o menor a aderir aos Termos e Condições Gerais e utilizar o Aplicativo BayQi, obrigando-se estes a garantir a respectiva supervisão do menor durante a vigência deste Contrato.
- (viii) A BayQi compromete-se a manter as informações do titular de conta atualizadas e precisas para garantir a conformidade com os regulamentos aplicáveis e a segurança das transações.
- (ix) O titular da conta reconhece e concorda que é sua responsabilidade manter suas informações pessoais atualizadas por meio do aplicativo ou plataforma da BayQi. A BayQi poderá, ocasionalmente, solicitar a verificação ou atualização das informações do titular de conta para garantir a integridade e a segurança da carteira digital.
- (x) O titular da conta concorda em cooperar prontamente com quaisquer solicitações de atualização de informações feitas pela BayQi, fornecendo documentos ou evidências adicionais, conforme necessário.
- (xi) O titular da conta compreende que informações desatualizadas ou imprecisas podem afetar adversamente sua capacidade de utilizar os serviços oferecidos pela BayQi e concorda em assumir total responsabilidade pela manutenção precisa de suas informações de conta.

4.3. Celebração do Contrato

- (i) A este contrato é aplicável a língua Portuguesa.
- (ii) O titular da conta concorda em receber todas as comunicações, incluindo notificações, termos e condições, em língua portuguesa.
- (iii) Em caso de dúvidas ou necessidade de esclarecimentos adicionais, a BayQi compromete-se a fornecer suporte ao cliente na língua portuguesa, por meio dos canais de comunicação disponibilizados pela empresa.
 - a. Canal Telefonia Vocal (também designado " Call Center") do BayQi através do número de telefone +244 944 090 618 (chamada rede móvel nacional).
 - b. Canal Electrónico apoiocliente@bayqi.com
- (iv) A inscrição na Aplicação BayQi é suficiente para subscrição do Serviço e para a celebração do Contrato entre a BayQi e o Cliente.
- (v) A data de celebração do Contrato é considerada como a data de inscrição na Aplicação BayQi
- (vi) A qualquer momento durante a vigência do Contrato, o Cliente poderá, mediante solicitação, receber os Termos e Condições Gerais e o Preçário em papel ou em qualquer outro Meio Duradouro.
- (vii) A BayQi deverá manter o acesso aos documentos do Contrato por um período de 10 (dez) anos a partir do final da vigência do Contrato.

- c. Pagamento através do Aplicativo BayQi
O Aplicativo BayQi irá permitir ao Cliente realizar operações de pagamento e pagamentos através de:
 - a) BayQi Wallet, conforme a Cláusula e) infra;
 - b) BayQi, que consiste numa opção de pagamento por terceiros inseridos na rede de pagamento BayQi – incluindo Amigos BayQi –, que permite enviar uma solicitação de pagamento a contactos existentes na sua rede;
 - c) Multicaixa Express, sujeita a confirmação no respectivo aplicativo;
 - d) Referência Multicaixa, com um prazo de validade no máximo de 48 (quarenta e oito) horas para completar o pagamento, caso ultrapasse o prazo a sua referência será expirada.

- d. Limites
 - i. As operações a crédito e a débito da Aplicação BayQi, de acordo com os respectivos Métodos de Pagamento, estão sujeitas aos limites de determinados pelo Banco Nacional de Angola.
 - ii. As transferências de Amigos PagaQi é de Kz 2.000.000,00 (dois milhões de Kwanzas) por ordenante.

- e) FUNCIONAMENTO DA BAYQI WALLET**
 - a. Disposições Gerais**
 - b.** A BayQi pode solicitar ao Cliente que apresente um extracto bancário de uma conta aberta em seu nome numa instituição financeira bancária angolana, bem como documentos adicionais relativos ao Cliente para funcionamento da BayQi Wallet.
 - c. Por livre decisão da BayQi, a utilização de uma BayQi Wallet pode ser limitada sem que a BayQi tenha de justificar a sua decisão ao Cliente. A BayQi deverá notificar imediatamente o Cliente sobre quaisquer limites relacionados com a BayQi Wallet.
 - i. Os montantes creditados na BayQi Wallet resultam de fundos transferidos por qualquer Método de Pagamento.
 - ii. Os valores debitados na BayQi Wallet resultam da execução de uma Ordem de Pagamento em uma conta aberta nos registos da BayQi ou de um Terceiro Prestador de Serviços de Pagamento, do débito pela BayQi das taxas devidas pelo Cliente nos termos do Contrato ou do reembolso de uma Operação de Pagamento.
 - iii. Após validação do processo de subscrição à Aplicação BayQi, será emitido um número único de Cliente e dada ao Cliente a escolha para um número PIN secreto, com o qual poderá realizar as Operações de Pagamento na Aplicação BayQi.

- d. Transferências para a BayQi Wallet
 - i. A BayQi Wallet pode ser creditada através de qualquer Método de Pagamento.
 - ii. Na presente data, os Metodos de Pagamento aceites para carregamento da Wallet BayQi são:

- e) Transferência bancária;
 - f) Meios disponibilizados pela Rede EMIS e aceites pela BayQi;
 - g) Transferências de Amigos BayQi.
- iii. Quando os Clientes pretendem transferir fundos para a BayQi Wallet, devem identificar-se junto da BayQi, de acordo com os procedimentos de autenticação implementados pela BayQi.
- iv. A ordem de transferência de fundos é inserida numa Página de Pagamento específica.
- v. Se necessário, a BayQi pode recusar qualquer pagamento, a seu critério, e sem que esta decisão dê lugar a qualquer tipo de compensação.
- vi. A aceitação de uma ordem de pagamento pela BayQi não garante o recebimento dos fundos correspondentes pelo Cliente na sua BayQi Wallet. O registo dos fundos na BayQi Wallet está sujeito à recepção efectiva pela BayQi dos fundos recolhidos, menos as taxas acordadas no Preçário.
- vii. A operação de carregamento da BayQi Wallet poderá demorar até 2 (dois) Dias Úteis até que esteja concluída.
- viii. Uma vez os fundos recebidos e registados na BayQi Wallet, a BayQi fornece ao Cliente um resumo da transacção de transferência recebida.
- ix. Na ausência de recebimento de fundos por razões técnicas relacionadas com a BayQi, a BayQi envidará os seus melhores esforços para rectificar a transacção. Se os fundos não forem recebidos por qualquer outro motivo, a BayQi informará o Cliente da sua incapacidade de creditar a respectiva BayQi Wallet com o montante esperado.
- e. Execução de Operação de Pagamento para débito da BayQi Wallet
 - i. O Cliente pode a qualquer momento enviar uma ordem para executar uma Ordem de Pagamento a um Beneficiário, que tenha uma conta bancária ou de pagamento com a BayQi ou com Terceiro Prestador de Serviços de Pagamento.
 - ii. Quando o Cliente desejar efectuar uma Operação de Pagamento de acordo com a cláusula 5.5.(i), deve identificar no seu Espaço Pessoal os respectivos Dados de Identificação e seguir o procedimento de Autenticação ou Autenticação Forte do Cliente, conforme o caso, especificado pela Aplicação BayQi.
 - iii. Para a execução de uma Ordem de Pagamento o Cliente deverá indicar e/ou confirmar na Página de Pagamento, as seguintes informações:
 - a) o Beneficiário;
 - b) o montante da operação de pagamento;
 - c) a moeda;
 - d) a data de implementação da Ordem de Pagamento ou, na ausência de qualquer indicação da data de implementação, considera-se que a Ordem de Pagamento é imediata; e
 - e) qualquer outra informação considerada como necessária pela BayQi.
 - iv. O Cliente dá o seu consentimento à Ordem de Pagamento seguindo as instruções indicadas na Página de Pagamento e, nesta data ("**Data da Ordem**"), a Ordem de

- Pagamento é considerada irrevogável. O Cliente não poderá revogar qualquer Ordem de Pagamento após a Data da Ordem de pagamento.
- v. Antes de enviar uma Ordem de Pagamento, o Cliente deve certificar-se de que tem fundos suficientes disponíveis na sua BayQi Wallet para cobrir o valor da Operação de Pagamento e as taxas relacionadas, conforme acordado no Preçário. Quando aplicável, o Cliente deverá creditar na sua BayQi Wallet antes que a Ordem de Pagamento possa ser validamente enviada para implementação.
 - vi. As Partes concordam expressamente que as Ordens de Pagamento serão executadas automaticamente após Autenticação pelo Cliente da Operação de Pagamento.
 - vii. A BayQi pode recusar-se executar uma Ordem de Pagamento incompleta ou errada, ou bloquear uma Ordem de Pagamento em caso de suspeita de utilização fraudulenta da BayQi Wallet, utilização não autorizada da BayQi Wallet, violação da segurança da BayQi Wallet, no caso de uma medida de congelamento de bens por uma autoridade administrativa ou por qualquer outro motivo razoável.
 - viii. Em caso de recusa ou bloqueio de uma Ordem de Pagamento de acordo com a cláusula 5.5.(viii), a BayQi deverá informar o Cliente por e-mail, indicando os motivos da recusa ou bloqueio, a menos que proibido pela lei aplicável, bem como o procedimento a ser seguido pelo Cliente para completar ou corrigir os erros ou para desbloquear a Ordem de Pagamento. Uma taxa poderá ser cobrada pela BayQi para este serviço específico de rectificação e desbloqueio.
- f. **Link de Pagamento (QRcode)**
Quando disponível, poderá efectuar a Operação de Pagamento através de um link de pagamento (QRcode) de Comerciante. Ao clicar no link e efectuar o pagamento sofrerá um debito na BayQi Wallet.
 - g. **Mecanismo de reembolso (*cash-out*)**
 - i. Qualquer pedido de reembolso por parte do Cliente está sujeito ao pagamento de uma comissão nos termos e condições definidos no Preçário, nos seguintes casos:
 - a) O reembolso ser pedido antes do termo fixado para o fim do Contrato;
 - b) Denúncia antecipada pelo Cliente; ou
 - c) O reembolso ser solicitado após 12 (doze) meses após o termo do contrato.
 - ii. Para efeitos de reembolso, o Cliente deve indicar os detalhes de uma conta bancária, aberta, em Kwanzas, domiciliada em instituição financeira bancária angolana.
- f) RELATÓRIO**
 - a. O Cliente tem, no seu Espaço Pessoal, um extrato das Operações de Pagamento realizadas na BayQi Wallet.
 - b. Os registos de Operações de pagamento também podem ser disponibilizados ao Cliente em outros intervalos, mediante pedido específico.
 - g) ACESSO À BAYQI WALLET E CONFIDENCIALIDADE DOS DADOS DE SEGURANÇA PERSONALIZADOS**

- a. A BayQi Wallet é acessível online no Espaço Pessoal do Cliente, utilizando os Dados de Identificação e de acordo com o procedimento de Autenticação solicitado ou Autenticação Forte do Cliente, conforme o caso.
- b. O Cliente é o único responsável por qualquer utilização do seu Identificador Único.
- c. O Cliente deverá tomar todas as medidas razoáveis a fim de manter a confidencialidade e a segurança dos seus Dados de Segurança Personalizados.
- d. O Cliente concorda em não divulgar os seus Dados de Segurança Personalizados a terceiros.

h) PROTECÇÃO DOS DADOS DE SEGURANÇA PERSONALIZADOS

O Cliente deve informar a BayQi da perda ou roubo dos seus Dados de Segurança Personalizados, a apropriação indevida ou qualquer uso não autorizado do seu Espaço Pessoal ou dados relacionados e assim que tiver conhecimento para solicitar o seu bloqueio. Esta declaração deve ser feita por e-mail para o contacto email: apoiocliente@bayqi.com

i) BLOQUEIO DA BAYQI WALLET E RECUSA DE ACESSO À BAYQI WALLET

- a. A BayQi reserva-se o direito de bloquear a BayQi Wallet por razões objectivamente justificadas relacionadas com a segurança da BayQi Wallet, a presunção de utilização não autorizada ou fraudulenta da BayQi Wallet ou o aumento significativo do risco de que o Cliente não irá cumprir a sua obrigação de pagar as taxas devidas nos termos do Contrato.
- b. Nos casos referidos na cláusula 9.1, o Cliente será informado no seu Espaço Pessoal do bloqueio ou da recusa de acesso à BayQi Wallet e dos motivos de tal bloqueio ou recusa. Esta informação será comunicada ao Cliente, se possível, antes do bloqueio ou recusa de acesso à BayQi Wallet e, o mais tardar, imediatamente após o bloqueio ou recusa, a menos que o fornecimento desta informação não seja comunicável por razões de segurança objectivamente justificadas, ou seja proibido nos termos da Lei Aplicável.
- c. A BayQi desbloqueia a BayQi Wallet ou restabelece o acesso à mesma assim que os motivos que justificam o bloqueio ou a recusa de acesso deixarem de existir.
- d. O Cliente pode solicitar que a BayQi Wallet seja desbloqueada a qualquer momento, contactando a BayQi para o email apoiocliente@bayqi.com. Poderá ser solicitado ao Cliente a definição de novos Dados de Identificação.

j) OPERAÇÕES NÃO AUTORIZADAS

- a. O Cliente que pretenda rectificar uma Operação de Pagamento que não tenha sido devidamente autorizada ou que tenha sido incorrectamente executada, deve notificar a BayQi por escrito sobre essa operação o mais rapidamente possível após ter tomado conhecimento da anomalia e nunca após 13 (treze) meses da data do débito.
- b. A menos que o BayQi tenha motivos razoáveis para suspeitar de fraude e comunique esses motivos por escrito ao BNA ou em caso de perda, roubo ou apropriação indevida do instrumento de pagamento, a BayQi reembolsará o Cliente pelo valor da Operação de Pagamento imediatamente após a recepção do pedido de retificação e,

em qualquer caso, até ao final do primeiro dia útil após ter tomado conhecimento da Operação de Pagamento ou da comunicação de rectificação do Cliente. A BayQi deverá repor a BayQi Wallet no estado em que estaria se a Operação de Pagamento não autorizada não tivesse tido lugar.

- c. Em caso de perda, roubo ou apropriação indevida dos Dados de Segurança Personalizados, quaisquer Operações de Pagamento não autorizadas realizadas antes da notificação da oposição serão suportadas pelo Cliente.
- d. As operações de pagamento realizadas após a oposição, são suportadas pela BayQi, excepto em caso de fraude por parte do Cliente.
- e. O Cliente obriga-se ainda a não: (i) interferir na utilização do Aplicativo BayQi de outro Cliente; (ii) associar sem autorização, a imagem ou marca da BayQi; (iii) reproduzir, copiar, imprimir, criar deviações ou por alguma forma modificar o Aplicativo BayQi; e (iv) realizar quaisquer operações ilícitas ou fraudulentas.

k) CONDIÇÕES FINANCEIRAS

- a. Os serviços prestados pela BayQi estão sujeitos ao pagamento das taxas e comissões previstas no Preçário.
- b. Todas as comissões devidas pelo Cliente são automaticamente deduzidas da BayQi Wallet pela BayQi.
- c. O Cliente autoriza a BayQi a compensar a qualquer momento, inclusive após o encerramento da BayQi Wallet, qualquer reclamação definitiva, líquida e devida que permaneça pendente por qualquer motivo. A BayQi pode compensar a provisão na BayQi Wallet contra qualquer montante devido, pagável e não pago pelo Cliente à BayQi.
- d. Em caso de atraso no pagamento das taxas devidas e a pagar pelo Cliente à BayQi, o Cliente será responsável pelo pagamento de juros de mora pelo período desde a data de vencimento até o pagamento integral.

l) OBRIGAÇÕES GERAIS DO CLIENTE

- a. Sem prejuízo de outras obrigações estabelecidas no Contrato ou previstas na Lei Aplicável, o Cliente compromete-se a:
 - a) assegurar que nada no seu Espaço Pessoal viole os direitos de terceiros, seja contrário à lei, à ordem pública ou aos bons costumes;
 - b) não implementar o Contrato de forma ilegal ou sob condições que possam danificar, incapacitar, sobrecarregar ou prejudicar a Aplicação BayQi ou a BayQi;
 - c) não se fazer passar pela identidade de outra pessoa ou entidade, falsificar ou ocultar a sua identidade, idade ou criar uma identidade falsa;
 - d) não distribuir dados pessoais ou informações relativas a terceiros, tais como endereços postais, números de telefone, endereços de e-mail, números de cartões bancários;
 - e) O titular da conta reconhece e concorda que é o único responsável por todas as transações realizadas através da BayQi.

- f) A BayQi como uma plataforma de pagamento, actua como intermediária nas transações, transferindo o dinheiro de um usuário para outro, conforme solicitado pelo titular da conta. Portanto, é responsabilidade do titular da conta fornecer informações precisas e atualizadas sobre o valor em causa em cada transação.
- g) utilizar o instrumento de pagamento de acordo com as condições aplicáveis à sua emissão e utilização e tomar todas as medidas necessárias para garantir a segurança dos seus Dados de Segurança Personalizados.
- b. Sem prejuízo de qualquer acção judicial intentada por terceiros, a BayQi tem o direito de intentar qualquer acção judicial, a título próprio, para compensar qualquer dano que possa ter sofrido pessoalmente como resultado do incumprimento pelo Cliente das suas obrigações nos termos do Contrato.

m) PRAZO E DENÚNCIA

- a. O Contrato é celebrado por um período de 12 (doze) meses, automaticamente renovável por períodos iguais e sucessivos, sem prejuízo da possibilidade de oposição por qualquer uma das Partes, sujeito a um aviso prévio por escrito de 1 (um) mês.
- b. Qualquer Parte pode denunciar livremente o Contrato a qualquer momento, sujeito a um aviso prévio por escrito de 1 (um) mês, fornecido através de qualquer Meio Duradouro.
- c. Em caso de denúncia do Contrato:
 - a) a BayQi Wallet é fechada;
 - b) as taxas devidas pelos Serviços serão pagas pelo Cliente proporcionalmente ao período até à data da denúncia;
 - c) se o Contrato durar por um período inferior a 6 (seis) meses em virtude da denúncia pelo Cliente, as penalidades previstas no Preçário serão pagas pelo Cliente;
 - d) qualquer crédito na BayQi Wallet será transferido dentro de 2 (dois) meses para a conta bancária indicada pelo Cliente para tal fim, após a dedução das taxas devidas e a pagar pelo Cliente à BayQi.
- d. Em caso de violações graves, fraude ou dívidas não pagas por parte do Cliente, a BayQi reserva o direito de suspender ou resolver o Contrato, enviando um e-mail ao Cliente acompanhado de uma carta registada, sem necessidade de aviso prévio.

n) SEGURANÇA

- a. A BayQi compromete-se a prestar os Serviços em conformidade com a Lei Aplicável e as melhores práticas.
- b. A BayQi fará todos os esforços para garantir a segurança e confidencialidade dos dados do Cliente, de acordo com a Lei Aplicável.
- c. A BayQi reserva o direito de suspender temporariamente o acesso à BayQi Wallet por razões técnicas, de segurança ou de manutenção, sem que tal atribua ao Cliente um direito a compensação. A BayQi compromete-se a limitar este tipo de interrupção ao estritamente necessário.

- d. A BayQi não pode ser responsabilizada perante o Cliente por eventuais erros, omissões, interrupções ou atrasos nas operações realizadas através da Aplicação BayQi resultantes do acesso não autorizado à mesma.
- e. A BayQi não pode ser responsabilizada por roubo, destruição ou comunicação não autorizada de dados resultantes do acesso não autorizado à Aplicação BayQi.
- f. A BayQi não pode ser responsabilizada pelas falhas, deficiências ou negligência que advenham do Método de Pagamento escolhido pelo Cliente.
- g. Se o Identificador Único ou qualquer outra informação necessária para a execução de uma Operação de Pagamento fornecida pelo Cliente for incorrecta, a BayQi não será responsável pela não execução ou execução incorrecta de tal Operação de Pagamento.

o) SUSPENSÃO DO SERVIÇO

Em caso de incumprimento das suas obrigações por parte do Cliente, a BayQi poderá tomar todas as medidas adequadas para cessar as acções em causa e terá ainda o direito de suspender, eliminar e/ou bloquear o acesso do Cliente à sua BayQi Wallet e suspender a prestação dos Serviços até que o Cliente tenha cumprido tais obrigações.

p) CONTAS DE PAGAMENTO INATIVAS

- a. Qualquer BayQi Wallet inactiva pode ser sujeita a uma notificação de inactividade enviada por e-mail pela PagaQi seguida de um lembrete 1 (um) mês depois.
- b. A BayQi Wallet é considerada inativa quando, ao fim de um período de 6 (seis) meses, não tiver sido objecto de nenhuma transação (além da cobrança de taxas de administração) por iniciativa do Cliente e não tenha comunicado com a BayQi sob qualquer forma.
- c. Se não houver resposta e não houver utilização do saldo creditado na BayQi Wallet dentro do período estabelecido na cláusula 16.2, a BayQi poderá encerrar a BayQi Wallete mantê-la com a única finalidade de transferir os montantes devidos para a conta indicada pelo Cliente, e sujeito aos Termos e Condições Gerais.

q) LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE DA BAYQI

- a. A BayQi não intervém de forma alguma nas relações jurídicas e comerciais e nos eventuais litígios entre o Cliente e um Comerciante, o Cliente e um Terceiro Prestador de Serviços de Pagamento ou entre o Cliente e um Beneficiário.
- b. A BayQi não tem controlo sobre a conformidade, segurança, legalidade, características e adequação dos produtos e serviços que são objecto de uma Operação de Pagamento.
- c. A BayQi não pode ser responsabilizada por quaisquer desacordos ou disputas relacionadas ao valor das transações, uma vez que apenas facilita a transferência de fundos entre as partes.
- d. Cada transacção realizada pelo Cliente dá origem a um acordo, formado directamente entre o Cliente e um Comerciante, no qual a BayQi não está envolvida.

Consequentemente, a BayQi não poderá ser responsabilizada pelo não cumprimento ou cumprimento indevido das obrigações daí resultantes, nem por quaisquer danos causados ao Cliente.

- e. O Aplicativo BayQi pode conter links ou reencaminhar para sites de Comerciantes ou Terceiros Prestadores de Serviços de Pagamento. Ao aceder a esses links e sites, o Cliente reconhece expressamente que o conteúdo e informação providenciado nesses ecossistemas não são da responsabilidade da BayQi, não assumindo esta qualquer responsabilidade. O Aplicativo BayQi não constitui e não pode ser interpretado como qualquer tipo de endosso, patrocínio ou representação da BayQi relativamente a esses Comerciantes ou Terceiros Prestadores de Serviços de Pagamento.
- f. Não obstante qualquer disposição em contrário no Contrato, a responsabilidade da BayQi para com um Cliente limita-se à indemnização por danos directos, tal como previsto na Lei Aplicável.

r) REGRAS RELATIVAS À LUTA CONTRA O BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS E O FINANCIAMENTO DO TERRORISMO

- a. A PagaQi está sujeita à Lei Aplicável relativa ao combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo e é, portanto, obrigada a obter informações de todos os Clientes para todas as transacções ou relações comerciais quanto à origem, finalidade e destino da transacção ou à abertura da BayQi Wallet. A PagaQi também deve tomar todas as medidas necessárias para identificar o Cliente e, quando aplicável, o beneficiário efectivo da BayQi Wallete/ou das Operações de Pagamento com ela relacionadas.
- b. O Cliente reconhece que a PagaQi pode, a qualquer momento, cancelar ou adiar a utilização de Dados de Segurança Personalizados, o acesso a uma BayQi Wallet ou a implementação de uma Operação de Pagamento na ausência de informação suficiente sobre a sua finalidade ou natureza.
- c. O Cliente é informado de que uma transacção efectuada ao abrigo do presente documento pode estar sujeita ao exercício do direito de divulgação às autoridades competentes. O Cliente pode, em conformidade com a Lei Aplicável, aceder a todas as informações assim comunicadas, desde que este direito de acesso não prejudique o objectivo da luta contra o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo, quando estes dados se relacionem com o requerente.
- d. Nenhuma ação legal ou acção civil pode ser proposta ou qualquer sanção profissional imposta contra a PagaQi, os seus gerentes ou funcionários que tenham feito declarações de suspeita, de boa fé, às autoridades competentes.

s) DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

A PagaQi manterá a propriedade plena dos títulos de propriedade e direitos, de qualquer tipo, ligados aos Serviços oferecidos ao Cliente. Nenhum destes direitos de propriedade é transferido para o Cliente.

t) PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- a. A PagaQi recolhe e processa todos os Dados Pessoais de acordo com a Lei Aplicável relativa à protecção de tais dados.
- b. Os Dados Pessoais exigidos no momento da subscrição dos Serviços são necessários no âmbito dos Serviços prestados em conformidade com o Contrato e o não fornecimento dos Dados Pessoais obrigatórios para prosseguir com a subscrição dos Serviços pode resultar na recusa do acesso do potencial cliente aos Serviços.
- c. A PagaQi actuará como responsável pelo tratamento dos Dados Pessoais no contexto do Contrato.
- d. O tratamento dos Dados Pessoais é necessário para a execução do Contrato e para o cumprimento das obrigações legais a que a PagaQi está sujeita, incluindo, em particular, as seguintes finalidades:
 - a) a prestação dos Serviços;
 - b) a análise de risco do ponto de vista financeiro e notação de crédito;
 - c) a prevenção, investigação e detecção de branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo;
 - d) o processamento de pedidos de informação e reclamações;
 - e) a prevenção, investigação e detecção de fraudes em matéria de pagamentos;
e
 - f) a produção de estatísticas.

e. PARTILHA DE DADOS PESSOAIS

O Cliente consente que os seus dados pessoais recolhidos sejam partilhados com o regulador e operador do Sistema de Pagamentos de Angola, para efeitos de superintendência, gestão e funcionamento do referido sistema, obrigando-se a PagaQi a salvaguardar o cumprimento do disposto no artigo 92.º da Lei de Sistemas de Pagamentos de Angola.

- f. Os Dados Pessoais não serão divulgados a terceiros que actuem como responsáveis pelo tratamento sem o consentimento expresso dos Titulares dos Dados, a menos que a divulgação seja exigida por lei ou decisão judicial, seja necessária para o cumprimento de um contrato, cumprimento de obrigações legais ou qualquer outra causa legalmente prevista.
- g. Para cumprir as suas funções e prestação dos Serviços, a PagaQi poderá ter de nomear terceiros para prestarem serviços que impliquem o tratamento de dados pessoais em seu nome. Tais terceiros agirão como subcontratantes para os fins da Lei Aplicável e só cumprirão as instruções emitidas pela PagaQi. Tais destinatários prestam serviços de (i) suporte de TI; (ii) gestão de documentos; (iii) suporte de contabilidade ou (iv) armazenamento de dados.
- h. Os subcontratantes mencionados na cláusula 20.6. agirão somente sob as instruções da PagaQi e exclusivamente em nome da PagaQi e, a PagaQi assegurará que os subcontratantes mencionados tomam todas as medidas necessárias para preservar a segurança e a confidencialidade dos Dados Pessoais. A PagaQi apenas nomeia subcontratantes que ofereçam garantias suficientes para implementar medidas

técnicas e organizativas adequadas, para que o tratamento atenda aos requisitos da Lei Aplicável e garanta a proteção dos direitos dos Titulares dos Dados.

- i. A PagaQi pode revelar Dados Pessoais a pedido de uma autoridade competente para cumprir a Lei Aplicável, para proteger ou defender os direitos do Cliente ou de um Titular de Dados, se circunstâncias imperiosas o justificarem, ou para proteger a segurança do Cliente, dos Serviços ou do público.
- j. Os Dados Pessoais tratados pela PagaQi no âmbito dos Serviços prestados em conformidade com esta cláusula, serão retidos pelo período de tempo estritamente necessário para alcançar os fins acima mencionados e para cumprir a Lei Aplicável. A menos que a lei preveja um período de retenção de dados diferente, a PagaQi reterá os dados durante um período de 10 anos.
- k. Os titulares dos dados têm os seguintes direitos sobre os seus Dados Pessoais, de acordo com as condições estabelecidas na Lei Aplicável: direito de informação, direito de acesso, direito de oposição, direito de rectificação, actualização e eliminação e direito de apresentar uma reclamação à autoridade competente para qualquer pedido relacionado com os seus Dados Pessoais. Os titulares dos dados podem, a qualquer momento, exercer os seus direitos contactando o suporte através do email: apoiocliente@bayqi.com. Os titulares dos dados devem indicar o nome e sobrenome do requerente e o identificador único e, ser acompanhado por uma fotocópia de um documento de identidade com a assinatura do requerente.
- l. Mais informações sobre o processamento de Dados Pessoais realizado no âmbito do Contrato, os períodos de retenção e os direitos dos Titulares dos Dados estão disponíveis na [Política de Privacidade](#) acessível na Aplicação BayQi.

u) **SIGILO PROFISSIONAL**

- a. A PagaQi está vinculada ao sigilo profissional. Contudo, este sigilo pode ser levantado, de acordo com a Lei Aplicável, em virtude de uma obrigação legal regulamentar e prudencial, nomeadamente, a pedido das autoridades de supervisão, da administração fiscal ou aduaneira, bem como do tribunal penal ou, em caso de ordem judicial, notificada à PagaQi.
- b. Não obstante o acima exposto, o Cliente tem o direito de liberar a PagaQi da obrigação de sigilo profissional, indicando expressamente à PagaQi os terceiros autorizados a receber informações confidenciais.
- c. O sigilo profissional pode ser levantado pelo efeito dos regulamentos, a favor das empresas que fornecem à PagaQi tarefas operacionais importantes, no âmbito do presente Contrato.

v) **NOTIFICAÇÕES**

- a. Salvo disposição em contrário no Contrato, qualquer notificação dada a uma Parte ao abrigo ou em conexão com o Contrato deverá ser feita por escrito e deverá ser entregue por e-mail.

- b. Esta cláusula não se aplica à notificação de qualquer processo ou outros documentos em qualquer ação legal ou, quando aplicável, qualquer arbitragem ou outro método de resolução de litígios.

w) ALTERAÇÕES OU MODIFICAÇÃO DO CONTRATO

- a. O Contrato reflete o acordo total das Partes relativamente ao respetivo objeto na presente data e sobrepõe-se a todos os acordos anteriores e substitui todos os contratos, entendimentos e compromissos anteriores, escritos ou orais. Nenhuma representação feita oralmente ou por escrito, antes ou depois da execução do Contrato, fará parte do Contrato ou será utilizada na sua interpretação.
- b. Salvo disposição em contrário da lei aplicável, a PagaQi pode alterar ou modificar o Contrato, enviando um e-mail para o endereço de e-mail do Cliente registado na Aplicação BayQi pelo menos 1 (um) mês antes da data proposta para a aplicação da alteração ou modificação.
- c. Se o Cliente não concordar com qualquer alteração ou modificação, poderá rejeitar a alteração ou modificação e denunciar o Contrato, até à data proposta para a aplicação da alteração.
- d. Se o Cliente não notificar a PagaQi da rejeição da alteração ou modificação proposta de acordo com a cláusula 23.3, a alteração ou modificação do Contrato será considerada como tendo sido aceite pelo Cliente e entrará em vigor na data proposta.

x) CESSÃO E OUTRAS NEGOCIAÇÕES

- a. O Cliente não poderá, sem o prévio consentimento escrito da PagaQi, ceder, transferir, cobrar, subcontratar ou negociar de qualquer outra forma, todos ou quaisquer dos seus direitos ou obrigações nos termos do Contrato.
- b. O Cliente autoriza expressamente a PagaQi a ceder, transferir, cobrar, subcontratar ou negociar de qualquer outra forma, todos ou quaisquer dos seus direitos ou obrigações nos termos do Contrato.

y) RENÚNCIA

O atraso ou não exercício por uma Parte de qualquer direito ou acção previstos no Contrato ou na Lei Aplicável, não constituirá uma renúncia a esse ou qualquer outro direito ou acção, nem impedirá ou restringirá o exercício posterior desse ou de qualquer outro direito ou acção. O exercício total ou parcial de um direito ou acção não impede ou restringe o exercício posterior desse ou de qualquer outro direito ou acção.

z) INVALIDADE OU INEFICÁCIA

Se qualquer disposição do Acordo for determinada como inválida ou inaplicável sob qualquer Lei Aplicável, tal disposição será alterada e interpretada para cumprir os objectivos da disposição, na medida do possível sob qualquer Lei Aplicável e a

validade ou aplicabilidade de qualquer outra disposição do presente Acordo não será afectada.

aa) FORÇA MAIOR

- a. A PagaQi não será considerada responsável pelo não cumprimento ou atraso no cumprimento das obrigações previstas no Contrato, se o não cumprimento ou atraso for resultado de um evento de força maior, tal como um terramoto, furacão, tornado, inundação ou outro desastre natural, ou em caso de guerra, acção de inimigos estrangeiros, actividades terroristas, disputa ou greve laboral, sanção governamental, bloqueio, embargo ou falha do serviço eléctrico, ou cumprimento de outras obrigações legais ou regulamentares, nomeadamente relacionadas com o combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo.
- b. No caso previsto na cláusula 27.1, a PagaQi deve envidar todos os esforços razoáveis para minimizar o atraso no cumprimento das respetivas obrigações.
- c. Se o evento de força maior continuar por mais de 60 (sessenta) dias, a PagaQi poderá resolver o Contrato.

bb) APOIO AO CLIENTE

- a) O Cliente pode contactar a PagaQi através de qualquer ligação de apoio ao cliente, serviço ou via e-mail para apoiocliente@bayqi.com, em relação a qualquer resposta, perguntas ou reclamações. Ao contactar a PagaQi, o Cliente deverá fornecer à PagaQi o seu nome e qualquer outra informação que a PagaQi possa necessitar para identificar o Cliente, a BayQi Wallet e a respectiva Operação de Pagamento.

cc) MEDIAÇÃO

- a. Em caso de disputa ou reclamação decorrente ou relacionada com o Contrato, as Partes entrarão em contacto de forma a negociar e alcançar uma solução satisfatória dentro do prazo de 30 (trinta) dias.
- b. Perante qualquer disputa relacionada com uso do Serviço, a PagaQi conduzirá inicialmente a sua própria investigação e, o Cliente concorda desde já em cooperar, na medida do razoável, com a investigação da PagaQi, fornecer informações solicitadas e consequentemente:
 - a) se for determinado pela PagaQi com uma fundamentação razoável que os montantes são devidos pelo Cliente com base em erro, fraude ou semelhante, o Cliente concorda em fazer o pagamento à PagaQi, de acordo com a decisão da PagaQi, dentro de 15 (quinze) dias;
 - b) se for determinado pela PagaQi com uma fundamentação razoável que os montantes são devidos ao Cliente, a PagaQi concorda em fazer o pagamento desses montantes ao Cliente no prazo de 15 (quinze) dias.
- c. As reclamações ou sugestões dos Clientes devem ser enviadas para:

- b) por email: reclamacoes@bayqi.com; apoiocliente@bayqi.com
- c) por telefone, no horário de expediente da PagaQi: +244 944 090 618;
- d) por correio: Rua António Feliciano Castilho N.º 218/220, Vila Alice;

dd) RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

- a. Além do recurso à Mediação, cada Parte terá o direito a que qualquer disputa que surja entre as Partes, nos termos do Contrato ou relacionada com o mesmo, seja resolvida por meio de arbitragem.
- b. O litígio será resolvido por um árbitro, que terá competência exclusiva para resolver qualquer disputa decorrente ou relacionada com a interpretação, aplicação, execução ou formação do Contrato, incluindo, mas não se limitando a, qualquer reivindicação de que a totalidade ou parte do requerimento arbitral, é nulo ou anulável.
- c. A arbitragem deve proceder somente nos termos e para os efeitos da presente cláusula arbitral e segundo as Lei da Arbitragem Voluntária – Lei n.º 16/03, de 26 de Julho (LAV ou Regras) –, prevalecendo as regras desta cláusula em caso de divergência entre elas e as Regras. Se as Regras mudarem após a submissão da acção, os procedimentos em vigor quando a acção foi submetida serão aplicáveis.
- d. A menos que as Partes acordem em contrário, a arbitragem será conduzida em língua portuguesa e em Luanda, Angola.
- e. Se o pedido do Cliente não exceder o montante em Kwanzas equivalente a USD 10.000 (dez mil dólares americanos), então a arbitragem será conduzida unicamente com base em documentos que as Partes submetem ao árbitro, a menos que o Cliente solicite uma audiência ou que o árbitro determine que esta é necessária. Se o pedido do Cliente exceder o montante em Kwanza equivalente a USD 10.000 (dez mil dólares americanos), o direito do Cliente a uma audiência será determinado pelas regras da LAV.
- f. Respeitando as Regras, o árbitro poderá livremente orientar uma razoável troca de informações pelas Partes, consistente com a natureza expedita da arbitragem.

ee) LEI APLICÁVEL

O Contrato e quaisquer obrigações extracontratuais dele decorrentes ou com ele relacionadas serão regidos e interpretados de acordo com as leis da República de Angola.