

Termos e Condições do Cliente

Deblock SAS

Version: 13

Date: 13 de março de 2026 para novos clientes e 19 de maio de 2026 para clientes cujo processo de onboarding foi concluído antes de 13 de março de 2026.

A Deblock ("Deblock") é uma sociedade por ações simplificada, com um capital social de €2.500.000, com sede social em Spaces Shake Building - 612 Rue de la Chaude Rivière, 59800 Lille, França, registada sob o número 948 264 163 no Registo Comercial e das Sociedades de Lille. A Deblock está licenciada como instituição de moeda eletrónica pela ACPR sob o número CIB 17748 e como prestadora de serviços de Criptomoedas, licenciada pela AMF sob o número de licença A2025-001.

A ACPR está sediada em 4 Place de Budapest - 75436 Paris Cedex 09 e a AMF está sediada em 17, Place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02.

A autorização da Deblock diz respeito à prestação de serviços relacionados com moeda eletrónica, serviços de pagamento e Criptomoedas. Isto significa que a Deblock presta um serviço regulado quando:

- A. A Deblock emite moeda eletrónica e quando o Cliente efetua pagamentos com a Deblock em moeda fiduciária através da aplicação Deblock;
- B. o Cliente compra, vende ou converte Criptomoedas utilizando a infraestrutura da Deblock;
- C. A Deblock executa uma ordem em nome dos Clientes.

1. Sobre os presentes Termos e Condições

1.1. Objetivo

Os presentes **Termos e Condições** ("T&C", os "Termos") constituem um acordo juridicamente vinculativo celebrado entre os Clientes da Deblock (o "Cliente") e a Deblock SAS ("Deblock", "Nós", "Nos"), relativo ao acesso e à utilização, por parte do Cliente, dos serviços disponibilizados pela Deblock, conforme descrito abaixo, bem como de quaisquer outros serviços que possam ser disponibilizados pela Deblock ocasionalmente (os "Serviços da Deblock" ou os "Serviços"), quer através da aplicação móvel Deblock, quer através de qualquer outro formato de media, canal de media, website móvel ou aplicação móvel relacionada, ligada ou de outra forma associada (coletivamente, com exclusão da

aplicação móvel Deblock, os “Sites”). O Cliente concorda que, ao aceder à aplicação móvel Deblock ou aos Sites, leu, compreendeu e aceitou ficar vinculado a todos os presentes Termos. Caso o Cliente não concorde com a totalidade dos presentes Termos, fica expressamente proibido de utilizar a aplicação móvel Deblock ou qualquer um dos Sites, devendo cessar imediatamente a sua utilização.

A Deblock disponibiliza informações ou documentos ao Cliente num suporte duradouro sempre que tal seja exigido. O Cliente reconhece que o serviço é prestado exclusivamente por via eletrónica, que dispõe de ligação à internet e de um endereço de correio eletrónico. O Cliente reconhece, assim, que a utilização de um suporte duradouro pela Deblock para comunicar informações ou documentos é adequada à sua situação e que tem capacidade para ler essas informações e documentos nesse suporte. O Cliente reconhece ainda ter sido informado, e aceitar sem reservas, que extratos, notificações e todos os demais documentos previstos pela regulamentação em vigor serão comunicados por via eletrónica.

Ao registar-se para utilizar a aplicação Deblock ou os Serviços, o Cliente concorda que leu, compreendeu e aceitou todos os termos e condições constantes dos presentes Termos, incluindo a Política de Privacidade da Deblock.

1.2. Eficácia e Prova

Os presentes Termos são disponibilizados ao Cliente no Website e na App mobile. Podem também ser comunicados ao Cliente por e-mail, para além da comunicação automática e validação dos Termos aquando da criação da Conta do Cliente e da realização de uma Transação, o que significa a aceitação dos Termos. O Cliente compreende que a execução de uma Transação através da sua Conta constitui a execução definitiva do acordo entre o Cliente e a Deblock. Em consequência, renuncia expressamente ao período de retratação de 14 dias a que tem direito ao abrigo do artigo L. 222-7 do Código do Consumidor francês. Como tal, só poderá pôr termo à utilização dos Serviços Deblock encerrando a sua Conta Deblock, o que poderá ter consequências financeiras, conforme descrito nos presentes Termos. Desde que o Cliente não tenha executado qualquer transação nos 14 dias seguintes à criação de uma Conta Deblock, pode pôr termo à utilização dos Serviços Deblock e encerrar a sua Conta contactando o apoio ao cliente em support@deblock.com.

Os presentes Termos são também automaticamente comunicados ao Cliente sempre que sejam atualizados. Consequentemente, os Termos e as suas modificações subsequentes são oponíveis aos Clientes, que reconhecem ter sido informados dos mesmos e os aceitam. As comunicações, Serviços e documentos do Cliente são arquivados num suporte fiável e duradouro em conformidade com o artigo 314-5 do Regulamento Geral da AMF (“RGAMF”) e o artigo L222-4 do Código do Consumidor francês.

1.3. Idioma

Os presentes Termos podem ser traduzidos para inglês a fim de facilitar a sua compreensão pelos Clientes. Não obstante esta tradução, é expressamente acordado entre as Partes que, em caso de litígio, apenas a versão francesa dos presentes Termos será vinculativa entre as Partes.

1.4. Modificação

A Deblock tem o direito de alterar os Termos a qualquer momento. Os Termos só serão alterados pelos seguintes motivos:

- se entendermos que tal os tornará mais fáceis de compreender ou mais úteis para o Cliente;
- para refletir a forma como o negócio da Deblock é gerido, nomeadamente se a alteração for necessária devido a uma mudança na forma como qualquer sistema financeiro ou tecnologia é fornecido;
- para refletir requisitos legais ou regulatórios que nos sejam aplicáveis;
- para refletir alterações nos custos de operação do negócio da Deblock; ou
- porque estamos a alterar ou a introduzir novos serviços ou produtos que afetam os serviços ou produtos existentes da Deblock abrangidos pelos presentes Termos.

Em caso de modificação dos Termos, a nova versão dos Termos está sujeita à aceitação do Cliente, que dispõe de 60 dias para a recusar. Após este prazo de 60 dias e caso o Cliente não os tenha recusado, os Termos entrarão em vigor e serão aplicáveis a qualquer Serviço executado pelo Cliente. Se o Cliente recusar a nova versão dos Termos, deverá levantar os fundos detidos na sua Conta de Cliente dentro do prazo de 60 dias, findo o qual a sua Conta de Cliente será encerrada nas condições previstas no Artigo 9. A versão dos Termos aplicável é a que está em vigor na data de execução de um Serviço. Aconselha-se o Cliente a guardar os Termos em vigor na data de conclusão dos Serviços que utilizou, sem prejuízo das regras de arquivo implementadas pela Deblock.

1.5. Invalidade de uma cláusula

A invalidade de uma das disposições dos presentes Termos não invalida a totalidade dos Termos.

2. Definições

« **AML-FT** » designa o combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo na aceção do Código Monetário e Financeiro, dando origem à implementação de

um sistema de avaliação das transações dos clientes em conformidade com a regulamentação em vigor em França e na Europa.

« **Criptoativo** » designa uma representação digital de valores ou direitos que podem ser transferidos e armazenados eletronicamente, utilizando tecnologia blockchain ou similar. Os criptoativos são legalmente definidos ao abrigo da lei francesa como:

Os tokens mencionados no Artigo L. 552-2 do Código Monetário e Financeiro (« **CMF** »), com exceção dos que preencham as características dos instrumentos financeiros mencionados no Artigo L. 211-1 CMF e das obrigações de poupança mencionadas no Artigo L. 223-1 CMF;

Qualquer representação digital de valor que não seja emitida ou garantida por um banco central ou autoridade pública, que não esteja necessariamente associada a moeda legal e que não tenha estatuto legal de moeda, mas que seja aceite por pessoas singulares ou coletivas como meio de troca e que possa ser transferida, armazenada ou trocada eletronicamente.

Note que esta definição pode ser alterada periodicamente.

« **Conta Deblock** » ou « **Conta do Cliente** » designa a Carteira Sem Custódia do Cliente e a Conta de Moeda Eletrónica do Cliente.

« **Serviços Deblock** » ou « **Serviços** » são os produtos e serviços oferecidos aos titulares de contas Deblock. A disponibilidade destes serviços varia consoante a região, mas no contexto dos clientes da Deblock SAS que se encontram em França. Para mais informações, consulta a secção 2.

« **App Deblock** » é a aplicação através da qual os Serviços são acessíveis aos Titulares de Conta autorizados.

« **Moeda Eletrónica** » designa um registo eletrónico de valor monetário na Conta de Moeda Eletrónica do Cliente que pode ser amplamente utilizado para efetuar pagamentos a entidades que não a Deblock.

« **Conta de Moeda Eletrónica** » designa a conta que detém a Moeda Eletrónica do Cliente.

« **Carteira Sem Custódia** » ou « **CSC** » designa a carteira na qual o Cliente armazena, acompanha, transfere e gere os saldos de Criptoativos Suportados do Cliente. O Cliente é o único a conhecer e a ter acesso às chaves privadas dos Criptoativos, que são utilizadas para processar transações nos Criptoativos do Cliente. Isto significa que os Criptoativos estão sempre sob o controlo do Cliente e que a Deblock nunca é, em nenhum momento, o depositário. A carteira é disponibilizada pela Techblock Ltd e o Cliente assina T&C específicos com esta última.

« **Criptoativos Suportados** » designa os criptoativos disponíveis para negociação ou armazenamento na Carteira Sem Custódia do Cliente. Os Criptoativos Suportados podem variar consoante a jurisdição.

« **Chave Privada** » As chaves privadas correspondem à chave alfanumérica que permite aos clientes Deblock aceder à sua Carteira Sem Custódia e realizar transações nessa carteira. A chave privada é conhecida apenas pelo Cliente no caso das CSC.

« **Chave de Encriptação** » é a chave que permite encriptar e desencriptar o Fragmento de Chave Privada do Cliente.

« **Estatuto de Identidade Verificada** » é o estatuto atribuído aos Clientes Deblock que passaram nos controlos de conformidade KYC da Deblock.

« **Informação sobre a Ocupação** » é a informação relativa à situação profissional do Cliente.

« **Informação sobre o Propósito da Conta** » é a informação relativa à utilização prevista da conta Deblock do Cliente após o início de uma relação comercial.

« **Operações Sensíveis** » são as ações de um utilizador que são particularmente sensíveis devido à vulnerabilidade dessas ações a atividades fraudulentas.

« **Transação(ões)** » designa qualquer transação efetuada utilizando Moeda Eletrónica ou Criptoativos.

« **Smartphone Principal** » é o smartphone principal do utilizador Deblock a partir do qual pode realizar Operações Sensíveis, mediante autenticação forte.

3. Regras gerais aplicáveis aos Serviços

O Cliente deve registar-se numa Conta Deblock para utilizar os Serviços Deblock. O Cliente terá de concluir determinados procedimentos de verificação antes de poder utilizar os Serviços Deblock através do acesso à sua Conta Deblock, conforme descrito mais adiante.

A Deblock pode, a seu exclusivo critério, recusar a abertura de uma Conta Deblock ou suspender ou encerrar a Conta de Moeda Eletrónica do Cliente.

3.1. Serviços de Criptoativos

Serviço	Descrição
Compra de Criptomonedas	O Cliente pode trocar a moeda FIAT por Criptoativos à sua escolha, a partir da lista de Criptoativos Suportados da Deblock, a uma taxa e preço previamente indicados. Estes

	Criptoativos chegarão após a troca à CSC do Cliente.
Venda de Criptomoedas	O Cliente pode trocar Criptoativos da lista de Criptoativos Suportados da Deblock, a partir da Carteira Sem Custódia do Cliente, para a Conta de Moeda Eletrônica do Cliente, a um preço e taxa previamente indicados.
Trocas de Criptomoedas	Troca de um Criptoativo por outro, a um preço e taxa previamente indicados.

3.2. Serviços Facilitados pela Conta de Moeda Eletrônica

Serviço	Descrição
Conta de Moeda Eletrônica	A Conta de Moeda Eletrônica do Cliente será criada uma vez que o Cliente satisfaça os requisitos de ativação da Deblock. Esta conta será única e identificada pelo IBAN próprio do Cliente. Os fundos nesta carteira estão salvaguardados em conformidade com a Diretiva 2015/2366/UE (PSD2).
Transferências de Crédito SEPA Enviadas	O Cliente pode efetuar pagamentos em euros para contas externas à Deblock a partir da sua conta de moeda eletrônica, através de Transferências de Crédito SEPA. Estas transações podem demorar entre 1 e 3 dias úteis, dependendo do parceiro bancário do destinatário do Cliente.
Transferências de Crédito SEPA Recebidas	O Cliente pode receber pagamentos em euros de contas externas à Deblock para a sua Conta de Moeda Eletrônica Deblock, através de Transferências de Crédito SEPA. Estas transações podem demorar entre 1 e 3 dias úteis, dependendo do parceiro bancário do destinatário do Cliente.
Transferências SEPA INST Enviadas	O Cliente pode efetuar pagamentos em euros para contas externas à Deblock a partir da sua Conta de Moeda Eletrônica,

	via SEPA INST. Estas transações podem ser processadas em menos de 10 segundos.
Transferências SEPA INST Recebidas	O Cliente pode receber pagamentos em euros de contas externas à Deblock para a sua Conta de Moeda Eletrónica Deblock, via SEPA INST. Estas transações podem ser processadas em menos de 10 segundos.
Transações P2P entre utilizadores	Envia e recebe fundos de outros utilizadores Deblock dentro da App, de forma simples.
Emissão de Cartão Físico	A Deblock emitirá ao Cliente um Cartão de Débito Deblock único.
Transações de Cartão Enviadas	O Cliente pode efetuar transações de cartão enviadas, tais como comércio eletrónico, carregamentos de cartão enviados para contas de moeda eletrónica externas, entre outros.
Carregamentos de Cartão Recebidos	O Cliente pode receber fundos na sua Conta de Moeda Eletrónica Deblock através de um cartão que o Cliente possui fora da Deblock.
Levantamentos em ATM	O Cliente pode levantar dinheiro em caixas automáticos utilizando o seu cartão Deblock.
Pagamentos 3D Secure	Ao efetuar um pagamento com cartão a comerciantes ou outras empresas, o Cliente pode autorizar esses pagamentos de forma segura através da sua app Deblock para prevenir fraudes de apropriação indevida do cartão.

3.3. Restrições

3.3.1. Restrições Relativas ao Cliente

O Serviço para Clientes é reservado exclusivamente para uso pessoal do Cliente. A Conta de Cliente aberta ao abrigo dos presentes T&C destina-se a registar as transações do Cliente relativas à sua vida privada, com exclusão de todas as transações executadas para fins profissionais ou na sua qualidade de profissional.

Esta proibição aplica-se igualmente a fundadores de empresas individuais, trabalhadores independentes, auto-empresários e microempresários nos termos do Código Comercial.

A Conta do Cliente é estritamente pessoal. É proibido ao titular da Conta de Cliente Individual emprestá-la ou dispor dela. Qualquer cessão ou transferência de uma Conta de Cliente Deblock a terceiros é estritamente proibida e resultará na rescisão do acesso do Cliente ao Serviço por parte da Deblock sem aviso prévio.

O Cliente declara que, no momento do registo no Serviço:

- Tem mais de 18 anos de idade;
- Não está sujeito a qualquer proibição legal ou judicial, nem a qualquer incapacidade;
- Todas as informações fornecidas durante o registo são verdadeiras, precisas e atualizadas, e informará a Deblock de qualquer alteração a essas informações;
- Age por conta própria e no seu próprio interesse;
- Não é já titular de uma Conta de Cliente Deblock;
- Não é uma "Pessoa dos EUA" nem lhe é equiparado, ou seja, não é contribuinte americano nos termos da administração fiscal americana e do Foreign Account Tax Compliance de 18 de março de 2010.

Cabe ao Cliente comunicar por escrito à Deblock ou mediante a atualização dos dados na App qualquer alteração relativa à sua situação de utilizador para o Serviço, em especial em caso de alteração dos dados de contacto (número de telefone, morada, e-mail), de atividade profissional, estado civil, capacidade, estado matrimonial, nacionalidade, morada (residencial, fiscal e postal) ou dados de identificação relativos a eventuais mandatários e estatuto (nomeadamente em caso de aquisição da cidadania americana ou do Green Card).

Tais alterações deverão ser comunicadas pelo Cliente por escrito e sem demora ao Apoio ao Cliente para o seguinte endereço: support@deblock.com. A Deblock não é responsável pelas consequências resultantes do incumprimento pelo cliente das suas obrigações. Os documentos comprovativos adequados deverão ser fornecidos pelo Cliente de forma voluntária e mediante solicitação da Deblock. Se o Cliente não fornecer à Deblock as

alterações da sua situação e os documentos comprovativos solicitados pela Deblock, esta poderá restringir ou cessar a prestação dos serviços a que o Cliente tem acesso e encerrar a Conta do Cliente.

O Cliente pode modificar alguns dos dados pessoais fornecidos no momento da subscrição do Serviço através da Aplicação Deblock ou do Serviço de Apoio ao Cliente (support@deblock.com).

3.3.2. Restrições relativas a transações

Utiliza a sua Conta Deblock e qualquer serviço que te prestamos de forma razoável e responsável. O Cliente está proibido de utilizar os Serviços para adquirir bens ou serviços relacionados com atividades ilegais, ou contrárias à ordem pública ou à moral, incluindo em particular, mas não limitado às seguintes atividades ou comportamentos:

- para fins ilegais (por exemplo, cometer fraude);
- de uma forma que razoavelmente acreditemos poder prejudicar a capacidade da Deblock de prestar os seus Serviços;
- utilizar fundos relacionados com os Serviços da Deblock provenientes de fontes ilegais;
- para quaisquer transações com vista a receber dinheiro em espécie que não seja um levantamento num ATM (caixa automático);
- para controlar ou utilizar uma conta Deblock que não seja a do Cliente;
- para ceder cartões Deblock a qualquer outra pessoa;
- para permitir que qualquer outra pessoa aceda ou utilize a Conta ou a App Deblock do Cliente;
- para tentar explorar qualquer vulnerabilidade, contornar quaisquer medidas de segurança que tenhamos implementado ou interferir ou de outra forma prejudicar o funcionamento correto dos Serviços Deblock, da app Deblock e de qualquer serviço Deblock, ou ainda introduzir, ou permitir a introdução de vírus, bugs, falhas, spyware, malware, adware ou outros programas, materiais, códigos ou software prejudiciais ou nocivos (qualquer "vírus") nos sistemas da Deblock;
- para utilizar os Serviços da Deblock de forma a constituir uma infração de evasão ou elisão fiscal ou qualquer facilitação de uma infração de evasão ou elisão fiscal;
- para abusar, explorar ou contornar quaisquer restrições de utilização definidas por um fornecedor de serviços junto do qual o cartão Deblock do Cliente esteja registado. Por exemplo, o Cliente deve utilizar apenas um cartão Deblock para qualquer fornecedor de serviços que ofereça uma subscrição gratuita ou um período experimental;
- para negociar moedas estrangeiras para fins especulativos (ou seja, tirar partido de qualquer subida ou descida esperada no valor de uma moeda) ou para tirar partido de discrepâncias no mercado de câmbio;

- cuja natureza seja direta ou indiretamente ameaçadora, insultuosa, difamatória, discriminatória, racista, xenófoba, homofóbica ou que prejudique a honra ou a reputação de terceiros;
- que degradem ou prejudiquem a dignidade humana;
- que incitem à prática de uma contraordenação, contravenção, crime ou ato de terrorismo, ou que glorifiquem crimes de guerra ou crimes contra a humanidade;
- que ofereçam ou se proponham oferecer serviços de jogos de azar e apostas online não autorizados pela regulamentação (incluindo, quando aplicável, serviços de ganhos instantâneos) ou serviços de jogos de azar proibidos pela regulamentação;
- que permitam a terceiros obter direta ou indiretamente substâncias ou produtos ilícitos;
- sujeitos a um regime jurídico específico e exercidos em violação desse regime (por exemplo, agentes de viagens, profissões médicas, profissões jurídicas, etc.);
- ligados à aquisição, utilização ou transferência de criptomoedas ou fundos para utilização não razoável, abusiva ou profissional e/ou no âmbito de um esquema transaccional fraudulento global na ausência de protocolos de segurança específicos e monitorização dos fluxos financeiros.

Além disso, as Contas Deblock não se destinam a servir como canal de fluxo de caixa entre diferentes contas ou meios de pagamento. As transações de "ida e volta", em particular entre uma conta de débito diferido e uma conta de débito imediato, constituem utilização indevida dos Serviços Deblock. Em caso de utilização repetida deste tipo de operação, a Deblock reserva-se o direito de encerrar a Conta de Cliente Deblock e/ou cobrar uma penalização (consulta o Apêndice de Preços e Limites) por incumprimento dos presentes T&C, debitada diretamente da sua Conta Deblock antes do encerramento da Conta do Cliente. Se o Cliente pretender obter mais informações sobre os limites das condições de utilização, pode contactar o Apoio ao Cliente para o endereço de e-mail: support@deblock.com.

Se o Serviço for utilizado para adquirir produtos ou serviços resultantes de tais atividades, a Conta do Cliente será encerrada. Além disso, o Cliente ficará sujeito ao pagamento de uma penalização (consulta o Apêndice de Preços e Limites) por incumprimento dos presentes T&C, debitada diretamente da sua Conta do Cliente antes do seu encerramento.

3.4. Abertura de Conta

O Cliente deve ter 18 ou mais anos e ser residente legal no Espaço Económico Europeu para abrir uma Conta Deblock.

Ao utilizar a sua Conta Deblock, o Cliente aceita e declara que criou a sua Conta Deblock e que a utilizará exclusivamente para si próprio, e não em nome de terceiros. O Cliente aceita total responsabilidade pelo uso que qualquer pessoa por si autorizada faça dos Serviços Deblock através da sua Conta, seja diretamente através da App, dos Sites ou por qualquer

outro meio. O Cliente é totalmente responsável por toda a atividade que ocorra na sua Conta Deblock. O Cliente compreende e aceita ser responsável por todas e quaisquer ordens, negociações e outras instruções introduzidas ou efetuadas através da sua Conta.

Quando o Cliente nos solicita a abertura de uma conta, nós ou alguém a agir por nossa conta pediremos informações sobre o Cliente e sobre a origem do dinheiro que colocará na sua conta. Fazemo-lo por vários motivos, para cumprir os requisitos legais e regulatórios da Deblock. A Política de Privacidade da Deblock explica com mais detalhe como utilizamos as informações do Cliente para cumprimento dos requisitos regulatórios da Deblock. Quando tivermos as informações necessárias e o Cliente tiver passado com sucesso nos testes de conformidade KYC da Deblock, abriremos a conta do Cliente. Passar nestes testes de conformidade atribuirá ao Cliente um Estatuto de Identidade Verificada.

O Cliente não pode:

- abrir mais de uma conta Deblock;
- utilizar uma conta pessoal Deblock para fins empresariais;
- utilizar os Serviços da Deblock em nome de qualquer outra pessoa ou entidade, a menos que a Deblock tenha previamente e expressamente consentido.

Para cumprir os requisitos legais e regulatórios da Deblock, poderemos por vezes precisar de solicitar mais informações sobre o Cliente (por exemplo, se os seus gastos aumentarem). Por favor, fornece estas informações rapidamente para que não haja interrupção da sua Conta e/ou dos Serviços Deblock.

3.4.1. Verificação e Comprovação de Identidade

Objetivo da Verificação de Identidade: Como parte do nosso compromisso de garantir a segurança da sua conta e dos seus dados pessoais, realizamos a verificação de identidade. Este processo destina-se a verificar a sua identidade em conformidade com a lei aplicável e a prevenir fraudes e acessos não autorizados à sua conta.

Aceitação da Verificação de Identidade: Ao utilizar os nossos serviços, concorda em submeter-se aos processos de verificação de identidade quando exigido. Estes processos podem incluir a apresentação de documentos de identificação, a resposta a questões de segurança ou outros métodos considerados necessários pela Deblock. A documentação de identidade aceite consiste em documentos de identidade emitidos por governos da região de Schengen, em formato físico ou digital.

Contexto da Verificação de Identidade: O contexto desta verificação de identidade é o de proteger as suas transações financeiras, salvaguardar os seus dados sensíveis e cumprir os requisitos legais. Este processo é fundamental para manter a segurança da sua conta e a integridade dos nossos serviços.

Termos e Condições Relacionados: Concorde que qualquer informação fornecida para efeitos de verificação de identidade pode ser utilizada pela Deblock exclusivamente para esse fim. A Deblock tratará esta informação em conformidade com a nossa Política de

Privacidade. A não prestação de informações precisas, ou a obstrução do processo de verificação de identidade, pode resultar na suspensão temporária ou permanente da sua conta.

3.4.2. Obtenção do Estatuto de Identidade Verificada

Os Serviços Deblock só ficam disponíveis para os utilizadores após a obtenção do Estatuto de Identidade Verificada. A Deblock recolherá informações do Cliente como parte deste processo de **verificação de identificação remota**.

O Cliente realiza a **verificação de identificação remota** enviando os seguintes dados de identificação do Processo de Identificação Remota da Deblock:

A) O seu número de telefone e e-mail através do processo de ativação. Isto permitirá validar se o cliente abriu anteriormente uma conta Deblock ou tentou identificar-se remotamente na Deblock.

B) Um vídeo a cores, com uma resolução mínima de 720p (280 × 720 a 25 fotogramas por segundo), sem alterações digitais ou presença de efeitos ou filtros, com um documento de identidade oficial válido em seu nome, realizado pelo utilizador através do seu telemóvel e compreendendo a realização de movimentos do documento em frente ao sensor de vídeo; este documento deve ser emitido por um Estado-Membro da União Europeia ("UE"), ou pelo Principado do Mónaco, Andorra ou pela Confederação Suíça e conter uma faixa MRZ ("Machine-Readable Zone" ou zona de leitura ótica).

Especifica-se aqui que apenas são aceites documentos de identidade oficiais que certifiquem tanto a identidade como a nacionalidade do seu titular, nomeadamente:

- Para os cidadãos franceses, cidadãos de outros Estados-Membros da União Europeia, de um Estado parte no Acordo sobre o Espaço Económico Europeu ou da Confederação Suíça, o cartão de identidade nacional OU o passaporte OU as cartas de condução emitidas de acordo com as normas da UE;
- Para os nacionais de países terceiros residentes em França, a sua autorização de residência, elaborada de acordo com o modelo previsto pelo Regulamento (UE) n.º 2017/1954 do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de outubro de 2017, que estabelece um modelo uniforme de título de residência para os nacionais de países terceiros, emitido pelo Estado de residência.
- Para os nacionais de países terceiros isentos da obrigação de visto de curta duração que não residam no território da União Europeia, num Estado parte no Acordo sobre o Espaço Económico Europeu ou na Confederação Suíça, o passaporte, desde que o país emissor disponibilize os meios necessários para verificar a validade do documento.

C) Realização de um "vídeo selfie", ou seja, uma captura de vídeo do rosto do utilizador, com uma resolução mínima de 720p (1280 × 720 a 25 fotogramas por segundo), sem alterações digitais ou presença de efeitos ou filtros, durante a qual o Cliente Individual é convidado a

identificar-se e/ou a pronunciar oralmente uma frase aleatória; o "vídeo selfie" deve também ser realizado num ambiente e com vestuário adequados, reservando-se a Deblock o direito de recusar qualquer vídeo selfie que contrarie esta diretiva.

O Cliente Individual é livre de escolher, durante o processo de identificação remota para obter o estatuto de utilizador "com Identidade Verificada", se pretende ou não utilizar o dispositivo biométrico e pode optar por utilizar outro modo de autenticação oferecido pela Deblock, sem constrangimento adicional, incentivo ou consideração particular.

O Cliente Individual será também convidado a introduzir a sua morada de residência durante o processo principal de verificação de identidade remota.

D) Uma assinatura eletrónica qualificada baseada num certificado qualificado emitido por um prestador de serviços de confiança qualificado registado numa lista de confiança nacional, correspondente à medida 6º do artigo R561-5-2 do Código Monetário e Financeiro. Neste contexto, o Cliente compromete-se a fornecer dados de identificação precisos. O Cliente reconhece que, em caso de transmissão de dados incorretos, a Deblock se reserva o direito de rejeitar a verificação de identidade. Em caso de alteração dos dados utilizados para identificar o Cliente, a Deblock reserva-se o direito de iniciar um novo procedimento de assinatura qualificada.

E) A Deblock recolherá adicionalmente Informação sobre a Ocupação, Informação sobre o Propósito da Conta e Cidadania do potencial cliente.

3.4.3. Mantenha-nos informados sobre quaisquer alterações

Por favor, mantenha os seus dados atualizados e informe-nos imediatamente de qualquer alteração às informações que nos forneceu. Se detetarmos que alguma informação do Cliente está incorreta, solicitaremos que nos forneça informações atualizadas ou complementares/suplementares sobre a mesma.

3.5. Monitorização de operações

Os Clientes podem monitorizar as transações relativas à sua Conta de Cliente Deblock (débitos e créditos) diretamente na aplicação. Mediante pedido, podem obter gratuitamente um relatório de transações em formato eletrónico junto da equipa de Apoio ao Cliente para o endereço de e-mail support@deblock.com ou através da funcionalidade de chat na App.

Adicionalmente, os extratos mensais serão disponibilizados na App, bem como os extratos anuais de taxas. O Cliente pode descarregá-los através da App.

Enviaremos uma notificação para o dispositivo móvel do Cliente sempre que um pagamento entre ou saia da sua Conta. O Cliente pode desativar estas notificações, mas, nesse caso, deverá verificar regularmente os seus pagamentos na App Deblock. É importante que o Cliente saiba quais os pagamentos que entram e saem da sua conta, pelo que recomendamos que não desative as notificações.

Os Clientes são encorajados a verificar as informações nelas contidas a fim de exercerem os seus direitos o mais rapidamente possível, se necessário.

Comunicaremos habitualmente com o Cliente através da app Deblock. É desta forma que forneceremos informações sobre a conta e informaremos o Cliente sobre qualquer fraude, ou suspeita de fraude, relacionada com a sua conta. É também desta forma que informaremos o Cliente se existir uma ameaça de segurança à sua conta. Para melhorar este processo, a Deblock poderá recolher informações adicionais fora do processo de verificação de identidade e após a ativação na Deblock.

3.6. Segurança da Conta

Conforme descrito com mais detalhe nos presentes Termos, os Clientes são responsáveis por criar uma palavra-passe forte e por manter a segurança e o controlo de todos e quaisquer dispositivos, IDs, números de identificação pessoal, palavras-passe, sugestões, chaves API ou quaisquer outros códigos que utilizem para aceder à sua Conta de Cliente (em conjunto, as "**Credenciais**"). Qualquer perda ou comprometimento das Credenciais do Cliente e/ou das suas informações pessoais pode resultar no acesso não autorizado à Conta do Cliente por parte de terceiros e na perda ou roubo de quaisquer Ativos Digitais e/ou fundos detidos na Conta do Cliente, bem como de quaisquer contas associadas, incluindo a(s) conta(s) bancária(s) e cartão(ões) de crédito do Cliente ligados.

No caso de a Deblock suspeitar de acesso não autorizado à Conta Deblock do Cliente, a Deblock enviar-te-á um e-mail ou mensagem de texto (dependendo do meio de comunicação indicado como preferido por ti). Por favor, mantém o seu endereço de e-mail e número de telefone atualizados na App para receberes quaisquer avisos ou alertas que a Deblock te possa enviar.

Em nenhuma circunstância a Deblock te pedirá as suas palavras-passe, códigos de autenticação de dois fatores, chaves privadas ou qualquer forma de Credenciais.

A Deblock não assume qualquer responsabilidade por qualquer perda que o Cliente possa sofrer devido a Credenciais comprometidas por culpa ou incumprimento não imputável à Deblock.

4. Serviços de Moeda Eletrónica

A Conta do Cliente é uma conta "virtual" que detém a Moeda Eletrónica do Cliente. Pode deter moeda eletrónica em diferentes moedas simultaneamente. As moedas suportadas na Conta Deblock do Cliente podem ser consultadas no Website da Deblock ou na app.

A moeda eletrónica é uma alternativa eletrónica às moedas fiduciárias (moedas como a libra esterlina britânica, o dólar americano e o euro, etc.). Se o Cliente ou outra pessoa nos

entregar dinheiro numa determinada moeda, emitiremos um valor equivalente de moeda eletrónica nessa moeda. Armazenaremos a moeda eletrónica na Conta do Cliente, e outros utilizadores aceitá-la-ão como meio de pagamento. Nos presentes termos, utilizamos o termo "dinheiro" para nos referirmos à Moeda Eletrónica.

4.1. Transações de pagamento

4.1.1. Transferências bancárias

Pagamentos recebidos

Quando o Cliente adiciona dinheiro por transferência bancária, deve utilizar os dados da conta indicados na App Deblock. Quando recebermos o dinheiro, adicionaremos o valor equivalente de moeda eletrónica à Conta do Cliente. O Cliente deve seguir cuidadosamente as instruções da App para evitar quaisquer atrasos. Os dados da conta que o Cliente deve utilizar para adicionar dinheiro à sua Conta dependerão da moeda do dinheiro que está a adicionar. Por exemplo, se o Cliente pretender adicionar dinheiro à sua conta em euros, deve utilizar o IBAN da sua "conta em euros" indicado na app Deblock.

Pagamentos enviados

É fácil enviar dinheiro para a conta bancária do Cliente ou de outra pessoa. O Cliente pode efetuar um pagamento único ou configurar um pagamento recorrente. Basta introduzir o código de classificação e o número de conta (ou, para pagamentos internacionais, o IBAN) da conta para a qual está a enviar dinheiro na App Deblock e seguir as instruções. Poderemos precisar de solicitar outras informações adicionais.

4.1.2. Carregamentos por cartão

O Cliente pode adicionar dinheiro à sua Conta utilizando um cartão registado junto de nós (que designamos de "cartão guardado" do Cliente) ou por transferência bancária. O cartão guardado do Cliente deve estar em seu nome e ser emitido por uma instituição financeira da UE ou do Reino Unido.

Se o Cliente utilizar um cartão guardado ou uma conta bancária numa determinada moeda para adicionar dinheiro à sua Conta noutra moeda, o banco ou o fornecedor do cartão do Cliente poderá cobrar uma taxa.

Carregamento automático

Sabemos que é importante poder efetuar pagamentos a partir da Conta do Cliente sempre que este o pretenda. O Cliente pode autorizar-nos a adicionar dinheiro à sua conta a partir do seu cartão guardado sempre que o valor do dinheiro na sua conta desça abaixo de um

determinado montante. A Deblock designa isto de carregamento automático. O Cliente pode cancelar um carregamento automático a qualquer momento através da app Deblock.

4.1.3. Carregamentos por PayPal

Os Clientes residentes em países elegíveis (por exemplo, Clientes que tenham fornecido uma morada na Alemanha ou em Itália) podem adicionar fundos à sua Conta utilizando a sua conta PayPal através da aplicação Deblock.

Para concluir um carregamento via PayPal, o Cliente será redirecionado para o ambiente seguro do PayPal, a fim de autenticar e aprovar o pagamento em conformidade com os termos e condições aplicáveis do PayPal. Após a aprovação do pagamento, o montante correspondente será creditado na Conta do Cliente, sujeito a processamento bem-sucedido. Poderão aplicar-se taxas aos carregamentos via PayPal, conforme detalhado na página de taxas aplicáveis da Deblock.

4.1.4. Pagamentos Peer to Peer

O Cliente pode enviar dinheiro e receber dinheiro de outras contas Deblock. A Deblock designa este tipo de pagamentos de pagamentos Peer to Peer. Todos os pagamentos Peer to Peer são recebidos imediatamente.

O Cliente pode efetuar um pagamento Peer to Peer para a conta de outro utilizador Deblock escolhendo-o a partir da lista de contactos na app Deblock, utilizando o seu nome de utilizador ou qualquer outro método que a Deblock disponibilize para o identificar, e seguindo as instruções.

4.1.5. Cartão de Débito

4.1.5.1. Levantamento em ATM

O Cliente pode também efetuar pagamentos ou levantar dinheiro utilizando o seu cartão Deblock. Quando o Cliente utiliza o seu cartão Deblock para efetuar um levantamento num ATM ou efetuar um pagamento (por exemplo, numa loja ou restaurante), a Deblock considerará o pagamento como autorizado pelo Cliente, exceto se:

- O Cliente informar a Deblock de que o dinheiro foi roubado da sua conta; ou
- O Cliente demonstrar que a Deblock não executou corretamente as suas instruções.

Por vezes a Deblock poderá cobrar ao Cliente uma taxa pelos levantamentos. O Cliente pode consultar informações sobre estas taxas na página de Taxas dedicada da Deblock.

4.1.5.2. Pagamentos com cartão em moeda não EUR

Quando o Cliente efetua um pagamento com cartão numa moeda diferente do EUR (uma "Transação de Cartão não EUR"), o montante poderá ser convertido para EUR com referência à taxa de câmbio aplicada pelo esquema de cartão relevante e/ou pelos parceiros de processamento de pagamentos da Deblock (conforme aplicável).

No âmbito dessa conversão, a Deblock poderá cobrar uma margem de câmbio (a "Margem não EUR"), conforme descrito abaixo e especificado na página de Taxas da Deblock ("Página de Taxas").

A Margem não EUR está detalhada nesta Página de Taxas, que faz parte integrante dos presentes Termos.

Para os utilizadores Standard, a Deblock cobrará uma Margem não EUR em todas as Transações de Cartão não EUR. A Margem não EUR poderá ser incluída na taxa de câmbio aplicada ou apresentada separadamente como taxa, dependendo de como a transação é processada.

A Deblock reserva-se o direito de aplicar a mesma Margem não EUR a todos os utilizadores, independentemente do seu plano, quando a Transação de Cartão não EUR é processada sob um dos seguintes Códigos de Categoria de Comerciante ("MCC"). O MCC é determinado pelo comerciante e/ou pelo seu adquirente, e a Deblock não é responsável caso um comerciante seja incorretamente classificado ou caso esta lista esteja incompleta:

Serviços financeiros / movimentação de dinheiro: 0011 – Instituições financeiras (desembolsos de dinheiro manuais); 4829 – Serviços de transferência de dinheiro; 6010 – Instituições financeiras (desembolsos de dinheiro manuais); 6011 – ATMs; 6012 – Instituições financeiras (mercadoria e serviços); 6211 – Corretores/negociantes de valores mobiliários; 6529 – Carregamento de valor armazenado remoto (geral); 6530 – Transferências de remessas; 6531 – Transações de financiamento; 6532 – Transação de pagamento – instituição financeira membro; 6533 – Transação de pagamento – comerciante; 6534 – Transferência de dinheiro – empresas; 6535 – Transferência intra-conta; 6536 – Transferência de dinheiro – consumidor; 6537 – Transferência de dinheiro – câmbio; 6538 – Transferência de dinheiro – financiamento; 6760 – Obrigações de poupança/poupanças garantidas pelo Estado; 9406 – Lotarias e jogos do Estado.

Crypto/quasi-cash: 6050 – Quasi-cash – instituição financeira do cliente; 6051 – Quase-dinheiro – comerciante.

Jogo e apostas: 7800 – Lotaria do Estado; 7995 – Transações de jogo (casinos, apostas online).

Retalho (não financeiro): 5094 – Pedras e metais preciosos; 5944 – Joalharias.

Sempre que a Deblock ofereça qualquer isenção, desconto, reembolso ou outro benefício relacionado com a Margem não EUR, a Deblock pode recusar, cancelar ou reter essa isenção/reembolso, total ou parcialmente, quando a Deblock suspeite razoavelmente de:

- atividade empresarial na Conta (incluindo utilização principalmente para fins empresariais); e/ou
- atividade fraudulenta, abusiva, ilegal ou de outra forma suspeita na Conta, ou quando necessário para cumprir as leis, regulamentos, sanções, regras dos esquemas de cartões ou pedidos das autoridades competentes aplicáveis.

A Deblock não é responsável por perdas quando os pagamentos são devolvidos numa moeda diferente. Por vezes, o dinheiro que nos pede para transferir para alguém não é depositado na conta dessa pessoa e é-nos devolvido. Se tivermos de efetuar uma conversão de moeda quando enviamos o pagamento e conseguirmos demonstrar que fizemos tudo corretamente ao devolver o dinheiro ao Cliente, devolvê-lo-emos na moeda convertida ou convertê-lo-emos de volta para a moeda original. A Deblock não é responsável pelas perdas que tal possa causar ao Cliente.

4.1.6. Débitos diretos SEPA

O Cliente pode pagar débitos diretos, em euros, da sua conta para contas bancárias domiciliadas na Área Única de Pagamentos em Euros (todos os países do EEE, mais a Suíça, o Mónaco e San Marino).

O banco que detém a conta para a qual o débito direto deve ser pago (o banco do beneficiário) é responsável por solicitar à Deblock o pagamento quando este se vencer.

O Cliente tem o poder de:

- limitar o montante de um débito direto SEPA e/ou a frequência com que é pago a partir da sua conta;
- cancelar débitos diretos SEPA pagos a partir da sua conta; e
- optar por permitir apenas que os débitos diretos SEPA sejam pagos a determinados beneficiários.

O Cliente pode contactar-nos através da app para o fazer.

Uma vez configurado um débito direto SEPA, o banco do beneficiário solicitará o mesmo no dia útil anterior ao vencimento e a Deblock procederá ao seu pagamento na data de vencimento. Se a data de vencimento for um dia não útil para o banco do beneficiário, o pagamento chegará ao banco no dia útil seguinte.

4.2. Open Banking

O Cliente pode permitir que outros prestadores tenham acesso às informações da sua Conta Deblock ou efetuem pagamentos a partir da sua Conta Deblock em seu nome. Estes prestadores são frequentemente designados de "prestadores de open banking" ou "prestadores de serviços terceiros". Estes prestadores precisam de ser autorizados por um regulador para prestar estes serviços ao Cliente (tal como a Autoridade Bancária Europeia, se o prestador operar na UE).

Quando o Cliente acede à sua Conta Deblock através de um prestador de open banking ou prestador de serviços terceiros, os termos e condições da Deblock continuam a aplicar-se à utilização da sua Conta Deblock.

Por vezes, poderemos ter de bloquear o acesso de um prestador de open banking ou prestador de serviços terceiros à Conta do Cliente. Se o fizermos, a Deblock tentará informar o Cliente previamente ou o mais rapidamente possível a seguir, a menos que seja ilegal fazê-lo ou existam razões de segurança válidas que nos impeçam. Desbloquearemos também o prestador de serviços terceiros assim que as razões para lhe negar acesso deixarem de existir.

O Cliente tem também o direito de bloquear o acesso de um prestador de open banking ou prestador de serviços terceiros à sua Conta Deblock. O Cliente deverá contactar-nos se considerar que um prestador está a agir sem o seu consentimento.

Quando o Cliente utiliza um prestador de open banking ou um prestador de serviços terceiros, autoriza-o e consente que aceda às informações da sua Conta Deblock ou efetue pagamentos a partir da sua Conta Deblock em seu nome.

4.3. Câmbio

A Deblock permitirá ao Cliente trocar múltiplas moedas FIAT, também descritas como transações de câmbio estrangeiro ("**FX**"). A Deblock acederá a taxas de câmbio em tempo real através de corretores terceiros de confiança e indicará o preço e as taxas associadas à transação FX que o Cliente pretende realizar.

A execução das transações processa-se da seguinte forma:

1. Através da App, o Cliente indica a sua intenção de adquirir uma determinada moeda FIAT com uma moeda FIAT diferente.
2. Após verificar o preço de mercado com o corretor FX, a Deblock apresenta um preço ao Cliente, juntamente com as comissões e encargos correspondentes da Deblock (que podem variar consoante o tipo de conta ou plano do Cliente).
3. Se o Cliente aceitar o preço num prazo de 30 segundos e tiver saldo suficiente na sua Carteira Fiat, a Ordem é validada e pode ser transferida pela Deblock para a bolsa FX, e o saldo da moeda FIAT alternativa correspondente é creditado na conta de moeda eletrónica do Cliente.

Se o Cliente não aceitar o preço dentro do prazo de 30 segundos ou não tiver saldo suficiente, a Ordem não é validada e o Cliente deve iniciar um novo processo.

4.4. Consistência de moeda

É importante que qualquer pagamento para a Conta do Cliente seja efetuado na moeda da Conta do Cliente. Caso contrário, o pagamento será convertido para a moeda da Conta do

Cliente. Isto significa que a Conta do Cliente poderá ser creditada com um valor superior ou inferior ao esperado. Não seremos responsáveis por quaisquer perdas caso tal aconteça.

4.5. Restrições de pagamento

Por vezes, poderemos limitar o montante que o Cliente pode receber ou pagar a partir da sua Conta, ou o montante que o Cliente pode levantar ou gastar com o seu cartão Deblock. Poderemos também limitar o valor da conversão de moeda que o Cliente pode realizar de uma vez ou durante um período de tempo. Estes limites podem ser alterados periodicamente. As informações sobre estes limites estão disponíveis nas FAQs da Deblock.

4.6. Tempo para efetuar pagamentos

A Deblock compreende que, quando o Cliente efetua um pagamento, uma das coisas mais importantes é que a pessoa para quem o pagamento se destina o receba atempadamente. Os pontos abaixo explicam quando efetuamos os pagamentos:

- Quando o Cliente efetua uma Transferência Instantânea para uma conta Deblock, pode fornecer as suas instruções de pagamento a qualquer momento, e receberemos as instruções de pagamento do Cliente imediatamente.
- Quando o Cliente efetua um pagamento em EUR para uma conta externa em França, os pagamentos chegam normalmente à conta bancária do destinatário instantaneamente ou em poucos minutos. Por vezes, estes pagamentos podem demorar até duas horas a chegar, mas tal é pouco frequente.
- Quando o Cliente efetua um pagamento futuro para a conta bancária de outra pessoa (como um pagamento recorrente), pode fornecer a sua instrução de pagamento a qualquer momento, e receberemos a instrução de pagamento do Cliente no mesmo dia útil (se o pagamento estiver previsto para sair da Conta do Cliente num dia útil) ou no dia útil seguinte (se o pagamento estiver previsto para sair da conta do Cliente num dia não útil).

Os pontos abaixo indicam quando a Deblock efetua pagamentos em diferentes moedas:

- Se o Cliente efetuar um pagamento em qualquer moeda diferente de £ ou € para uma conta bancária no EEE, uma vez que a Deblock tenha debitado o pagamento da conta do Cliente, este chegará à conta da pessoa a quem o Cliente está a pagar até quatro dias úteis depois.
- Se o Cliente efetuar um pagamento em qualquer moeda diferente de £ ou € para uma conta bancária fora do EEE, uma vez que tenhamos debitado o pagamento da conta do Cliente, este chegará à conta da pessoa a quem o Cliente pretende pagar assim que possível.
- Se o Cliente nos indicar para efetuar uma conversão de moeda, receberá a moeda eletrónica convertida imediatamente.

4.7. Problemas de pagamento

4.7.1. Cancelar um pagamento

Se um pagamento estiver agendado para ser pago a partir da Conta do Cliente no futuro (como um pagamento recorrente), pode cancelá-lo utilizando a app Deblock a qualquer momento antes do final do dia útil anterior à data prevista de pagamento.

Isto significa que o Cliente não pode cancelar nenhum pagamento que nos solicite efetuar imediatamente (como uma Transferência Instantânea ou conversão de moeda).

4.7.2. Erro de pagamento

Alguém cometeu um erro

Se algo correu mal e a pessoa a quem o Cliente pagou, ou a pessoa que te pagou, está no EEE, informa-nos através da app Deblock. O Cliente precisa de nos informar o mais rapidamente possível e, o mais tardar, 13 meses após o pagamento.

O EEE é composto por todos os países da União Europeia, mais a Noruega, a Islândia e o Listenstaine.

Se o dinheiro não for recebido na conta para a qual o Cliente o enviou devido a um erro da parte da Deblock, reembolsaremos o pagamento na Conta do Cliente. Se tiveres tido de pagar quaisquer encargos ou juros em resultado do erro da Deblock, também os reembolsaremos.

Se recebermos um pagamento em nome do Cliente, mas o dinheiro não for creditado na Conta do Cliente atempadamente, creditaremos imediatamente a Conta do Cliente com o montante do pagamento. Estas regras não se aplicam às conversões de moeda.

O Cliente cometeu um erro

O Cliente deve sempre verificar que introduziu os dados corretos da pessoa a quem pretende pagar antes de efetuar um pagamento. É sempre boa ideia efetuar um pagamento de teste de um pequeno montante (por exemplo, €1) para garantir que os dados da conta estão corretos. O Cliente deve sempre ter em conta o seguinte:

- Certifica-te sempre de que conheces a pessoa a quem estás a fazer um pagamento. Se alguém te contactar e pedir para efetuar um pagamento, mas não tiveres a certeza de quem é ou para que é o pagamento, pode ser vítima de uma burla e poderemos não conseguir recuperar o dinheiro.

- Os contactos que o Cliente vê na app Deblock são retirados dos nomes e números de telefone que guardou no seu próprio telemóvel. Estes nomes e números não são verificados por nós nem por nenhuma outra entidade.
- Os nomes de utilizador que o Cliente vê na app Deblock podem ser semelhantes a outros nomes de utilizador e podem ser alterados pelos utilizadores individualmente. Tomamos medidas para remover nomes de utilizador inadequados, mas estes nomes de utilizador não são verificados por nós nem por nenhuma outra entidade.

A Deblock não é responsável se efetuarmos um pagamento para a pessoa indicada pelo Cliente, mesmo que o Cliente tenha fornecido por engano um número de conta, nome de utilizador ou número de telefone incorreto. No entanto, se o Cliente nos pedir, tentaremos recuperar o dinheiro do Cliente. Também poderemos tentar obter informações sobre o beneficiário, para que o Cliente possa tentar recuperar o montante diretamente (se a lei nos permitir fazê-lo). Embora tentemos realizar estas ações, não garantimos que seja possível, e em alguns casos não conseguiremos fazê-lo. Apesar de podermos disponibilizar ao Cliente serviços de “confirmação de beneficiário” para alguns pagamentos, a decisão final de efetuar esses pagamentos continua a ser do Cliente. Disponibilizamos estes serviços para ajudar o Cliente a tomar uma decisão mais informada, mas a informação é fornecida pela instituição que detém a conta do beneficiário, e não por nós, pelo que não podemos garantir a sua exatidão. Isto significa que nem nós, nem quaisquer terceiros que utilizemos para prestar estes serviços, somos responsáveis por qualquer pagamento que o Cliente efetue para uma conta incorreta.

4.7.3. Correção de um erro de pagamento

Se um pagamento for erroneamente creditado na Conta Deblock do Cliente, podemos reverter o pagamento ou retê-lo. Se pré-financiarmos um pagamento na Conta do Cliente e o pagamento não chegar, podemos também reverter o pagamento ou retê-lo.

Podemos fazê-lo mesmo que o Cliente tenha gasto parte do pagamento. Se a pessoa que efetuou erroneamente o pagamento apresentar uma reclamação legal para o recuperar, poderemos precisar de partilhar as informações do Cliente com essa pessoa.

4.7.4. Pagamento recusado ou atrasado

Devemos recusar ou atrasar um pagamento (incluindo pagamentos recebidos e enviados) nas seguintes circunstâncias:

- se requisitos legais ou regulatórios nos impedirem de efetuar o pagamento ou nos obrigarem a realizar verificações adicionais;
- se o Cliente tiver violado os presentes termos e condições de uma forma que razoavelmente justifique a recusa ou o atraso do seu pagamento;

- se considerarmos que processar a instrução do Cliente violaria estes termos e condições ou que a instrução do Cliente não contém todas as informações de que precisamos;
- se o montante exceder ou fizer exceder qualquer limite aplicável à sua Conta;
- se não houver dinheiro suficiente disponível na Conta do Cliente para efetuar o pagamento e cobrir qualquer encargo aplicável;
- se, mesmo após ter feito tudo o que é razoavelmente possível, não conseguirmos efetuar o pagamento atempadamente;
- se um terceiro nos impedir de efetuar o pagamento;
- se o Cliente nos dever dinheiro ou se pretendermos exercer o direito de compensação da Deblock;
- se tivermos pedido ao Cliente informações importantes de que razoavelmente necessitamos e o Cliente não as tiver fornecido; ou
- se tivermos suspenso a Conta do Cliente.

Quando recusamos efetuar um pagamento, tentaremos sempre informar o Cliente. Não seremos responsáveis por quaisquer perdas que o Cliente sofra em resultado da nossa recusa ou atraso no pagamento.

4.8. Titularidade

A titularidade da Moeda Eletrónica detida na sua Conta permanece sempre contigo e não é transferida para a Deblock, exceto conforme previsto no presente documento.

5. Serviços de Carteira Sem Custódia

A Conta de Criptoativos Deblock do Cliente é a sua Carteira Sem Custódia. A Deblock não tem controlo sobre a CSC do Cliente, nem tem qualquer capacidade de movimentar os Criptoativos armazenados através da CSC. O Cliente é o único com controlo sobre os meios de acesso aos seus Criptoativos.

Por conseguinte, o Cliente deve garantir que o acesso à sua chave privada ou às Credenciais ou frase de segurança que permitem o acesso à sua chave privada permaneçam sempre num local seguro.

A Deblock, em combinação com terceiros, facilitará a compra e venda de Criptoativos do Cliente quando este o pretenda, bem como facilitará swaps.

5.1. Criptoativos Suportados

A Deblock facilita um número limitado de Cadeias Crypto (as "Cadeias Crypto Suportadas").

A sua CSC destina-se exclusivamente à utilização adequada de ativos suportados pelas Cadeias Crypto Suportadas. O Cliente não deve, em nenhuma circunstância, tentar utilizar a sua CSC para armazenar, enviar, solicitar ou receber quaisquer ativos que não possam ser suportados nas Cadeias Crypto Suportadas. A Deblock não assume qualquer responsabilidade relativamente a qualquer tentativa de utilização ou transferência de Criptoativos para a CSC do Cliente que não possa ser suportada nas Cadeias Crypto Suportadas.

A Deblock pode, a seu exclusivo critério, terminar o suporte a qualquer Cadeia Crypto Suportada específica. Os Criptoativos que dependam das Cadeias Crypto Suportadas devem ser vendidos ou transferidos para outra carteira de criptoativos antes de a Deblock remover essas Cadeias da sua CSC.

5.2. Compra e Venda de Criptoativos

Oferecemos dois serviços principais que permitem ao Cliente:

- **Comprar:** Adquirir Criptoativos utilizando moeda fiduciária.
- **Vender:** Vender os Criptoativos do Cliente por moeda fiduciária.

A Deblock recorre a fornecedores de liquidez terceiros para facilitar o processo de compra e venda. A Deblock permanece responsável por quaisquer atos desses fornecedores quando manipulam os fundos ou Criptoativos do Cliente. A Deblock indicará as taxas que serão incorridas através de um processo de compra e venda. Reconhece que qualquer pagamento efetuado em Criptomoedas pode ter um valor flutuante, devido à natureza volátil dos mercados de criptomoedas. No caso de ocorrer uma alteração no valor das Criptomoedas entre o momento em que submetes a indicação de compra ou venda de um determinado número de Criptomoedas e o momento em que o pagamento é efetuado, o montante de ativos ou o preço de compra obtido pode aumentar ou diminuir em resultado das flutuações de preço das Criptomoedas. Aceitas expressamente qualquer ajustamento resultante dessa variação, e compreendes que a Deblock não será responsável por quaisquer perdas incorridas durante o processo de comprar ou vender Criptomoedas, resultantes de movimentos de preço das Criptomoedas durante o intervalo de tempo considerado. É da responsabilidade do Cliente garantir que aceita ou rejeita as taxas indicativas apresentadas pela Deblock, bem como as taxas aplicáveis.

5.2.1. Execução de Ordens de Compra

O processo que leva à validação de uma Ordem pelo Cliente é o seguinte:

1. Através da App, o Cliente indica a sua intenção de adquirir um determinado Criptoativo com moeda legal.

2. Após verificar o preço de mercado junto do(s) Fornecedor(es) de Preços, a Deblock apresenta um preço indicativo ao Cliente, juntamente com as comissões correspondentes da Deblock e quaisquer encargos aplicáveis.
3. Se o Cliente aceitar o preço indicativo e tiver saldo suficiente na sua Conta de Moeda Eletrónica, a Ordem é validada.
4. A Deblock executa a Ordem utilizando o Preço de Mercado aplicável no momento em que o Cliente valida a Ordem.
5. Após a execução da Ordem, a Deblock debita a Conta de Moeda Eletrónica do Cliente e transfere o Criptoativo Suportado adquirido para a Carteira Sem Custódia do Cliente.

5.2.2. Execução de Ordens de Venda

O processo que leva à validação de uma Ordem pelo Cliente é o seguinte:

1. Através da App, o Cliente indica a sua intenção de vender um determinado Criptoativo contra a moeda legal.
2. Após verificar o preço de mercado junto do(s) Fornecedor(es) de Preços, a Deblock apresenta um preço ao Cliente, juntamente com as comissões correspondentes da Deblock e quaisquer encargos aplicáveis.
3. Se o Cliente aceitar o preço indicativo e tiver saldo suficiente do Criptoativo Suportado relevante na sua Carteira Sem Custódia, a Ordem é validada.
4. A Deblock executa a Ordem utilizando o Preço de Mercado aplicável:
 - a. Para transações com valor nocional inferior a €100.000,00 – após a conclusão de uma confirmação on-chain; ou
 - b. Para transações com valor nocional igual ou superior a €100.000,00 – após a conclusão de três confirmações on-chain.
5. Após a execução da Ordem, a Deblock credita a Conta de Moeda Eletrónica do Cliente.

5.3. Swaps: A Troca de Criptoativos por outros Criptoativos

O processo que leva à validação de uma Ordem pelo Cliente é o seguinte:

1. Através da App, o Cliente indica a sua intenção de trocar um Criptoativo suportado por um Criptoativo suportado diferente.
2. Após verificar o preço de mercado junto do(s) Fornecedor(es) de Preços, a Deblock apresenta um preço ao Cliente, juntamente com as comissões correspondentes da Deblock e quaisquer encargos aplicáveis.
3. Se o Cliente aceitar o preço indicativo e tiver saldo suficiente do Criptoativo Suportado relevante na sua Carteira Sem Custódia, a Ordem é validada.
4. A Deblock executa a Ordem utilizando o Preço de Mercado aplicável:
 - a. Para transações com valor nocional inferior a €100.000,00 – após a conclusão de uma confirmação on-chain; ou

- b. Para transações com valor nominal igual ou superior a €100.000,00 – após a conclusão de três confirmações on-chain.
5. Após a execução da Ordem, a Deblock transfere o Criptoativo Suportado recebido para a Carteira Sem Custódia do Cliente.

A Deblock não é responsável por perdas incorridas durante o processo de swap resultantes de movimentos de preço dos criptoativos. É da responsabilidade do Cliente garantir que aceita ou rejeita as taxas de swap estipuladas pela Deblock, bem como as taxas aplicáveis.

6. Taxas

6.1. Taxas de Pagamento

Tentamos manter os pagamentos da Deblock gratuitos. No entanto, por vezes temos de cobrar uma taxa para poder disponibilizar um Serviço. Sempre que isso acontecer, procuramos manter as taxas da Deblock o mais baixas possível. Mostraremos sempre ao Cliente qualquer taxa aplicável a um pagamento na app antes de o Cliente efetuar o pagamento, e o Cliente também pode consultar as taxas atuais da Deblock na Página de Taxas da Deblock.

O Cliente não será cobrado por nós por receber quaisquer pagamentos. O Cliente também não será cobrado por nós por enviar pagamentos locais na moeda base da sua conta. Se o Cliente efetuar um pagamento noutra moeda ou para outro país, poderemos cobrar uma taxa de pagamento internacional ou SWIFT. Estas taxas encontram-se descritas na Página de Taxas da Deblock. Divulgaremos essas taxas e a respetiva justificação na app da Deblock antes de o Cliente efetuar o pagamento. Outros bancos envolvidos – como o banco do(s) destinatário(s) da(s) transação(ões) do Cliente) ou bancos intermediários (ou seja, bancos que ajudam a transferir o dinheiro entre outros bancos), também designados “fornecedores de open banking” ou “fornecedores terceiros” nos termos do Artigo 4.2. destes Termos – podem, por vezes, cobrar as suas próprias taxas sobre os pagamentos enviados ou recebidos. Como resultado, o Cliente ou o(s) destinatário(s) da(s) transação(ões) do Cliente podem receber menos do que o esperado. Por exemplo, o Cliente pode receber apenas £90 de alguém que enviou £100, porque o banco da outra pessoa cobrou uma taxa de £10. Isto pode acontecer se:

- O banco da pessoa para quem o Cliente está a enviar um pagamento, ou de quem está a receber um pagamento, estiver no EEE, e o pagamento for efetuado numa moeda que não seja a moeda de um Estado-Membro do EEE;
- O Cliente enviar um pagamento para alguém cujo banco esteja fora do EEE, ou receber um pagamento de alguém cujo banco esteja fora do EEE.

6.2. Taxas de Câmbio

A taxa de câmbio que utilizamos está indicada na Página de Taxas da Deblock. O Cliente pode sempre consultar a taxa de câmbio em tempo real na aplicação Deblock. O Cliente pode também utilizar as ferramentas de conversão de moeda no website da Deblock para compreender qual a taxa de câmbio aplicável ao realizar uma conversão de moeda na App, ou ao efetuar uma transferência ou pagamento com cartão que envolva câmbio de moeda.

Todos os utilizadores podem realizar um determinado montante de conversões a esta taxa todos os meses. Esse montante depende do Plano Pago do Cliente e da moeda base do Cliente, estando indicado na Página de Taxas da Deblock. Os utilizadores que excedam o montante incluído no seu plano passam a pagar uma taxa de utilização justa (os clientes Premium e Native não pagam esta taxa – consulta os detalhes sobre os Planos Pagos da Deblock no Artigo 6.4 destes Termos e aqui).

Depois de efetuarmos uma conversão de moeda, o histórico de transações na App Deblock mostrará também a taxa de câmbio utilizada. A taxa de câmbio pode alterar-se entre o momento em que o Cliente nos pede para converter moeda e o momento em que realizamos efetivamente a conversão. Isto significa que, se o Cliente pedir uma conversão de moeda, poderá receber um valor ligeiramente superior ou inferior ao esperado.

Não somos responsáveis se o Cliente perder dinheiro como resultado de uma conversão de moeda. Também não somos responsáveis se outra entidade cobrar taxas ou aplicar uma taxa de câmbio diferente numa conversão de moeda, uma vez que não somos nós que cobramos essas taxas nem definimos essa taxa. Por exemplo, imagina que estás a viajar no estrangeiro e, quando pagas a conta num restaurante, concordas (no terminal de pagamento) em pagar na moeda do seu país em vez da moeda local do restaurante. Ao fazê-lo, estás a pedir ao restaurante (ou ao banco do restaurante) que converta a moeda por ti, e eles podem cobrar uma taxa ou aplicar uma taxa de câmbio diferente.

6.3. Taxas relacionadas com Criptoativos

A Deblock indicará todos os preços e taxas associados ao cumprimento dos Serviços de Criptoativos tanto no website da Deblock como antes da assinatura de uma transação. O Cliente pode rejeitar o preço indicado da transação sem qualquer custo, no entanto, ao fazê-lo, a transação não será validada e será terminada.

Os Clientes não podem cancelar as suas transações após terem acordado o preço da Ordem e assinado para a sua execução. O preço de cada transação será indicado durante 30 segundos. Se o Cliente não concordar com o preço antes de decorridos os 30 segundos, o preço deixará de ser válido e a transação indicada não será validada, sendo consequentemente terminada.

O Cliente terá de reordenar a transação com um novo preço definido para continuar com a operação.

6.4. Planos Pagos

A Deblock oferece uma variedade de planos aos seus clientes, cada um com encargos mensais e ofertas de Serviços diferentes. Para uma visão geral detalhada dos preços dos Planos Pagos, consulta o Website da Deblock e a Página de Taxas.

6.5. Pagamento de Taxas

As taxas que o Cliente nos paga estão listadas na página de Taxas da Deblock.

Se o Cliente nos dever taxas (que não taxas cobradas por terceiros por efetuar ou receber um pagamento) ou qualquer outro montante, deduziremos o montante em dívida da conta do Cliente, na moeda do país onde o Cliente reside (a moeda base do Cliente).

Se não houver dinheiro suficiente na conta do Cliente na sua moeda base, deduziremos o valor equivalente do dinheiro que o Cliente detém noutra moeda. Se o Cliente não tiver dinheiro suficiente na sua Conta para pagar as taxas ou outros montantes em dívida, poderemos recuperar o montante de outra forma, conforme explicado abaixo.

O Cliente pode ser responsável pelo pagamento de impostos ou custos que se apliquem aos pagamentos que efetua ou recebe através da sua Conta. A Deblock não é responsável pela cobrança ou pagamento de tais impostos ou taxas em nome do Cliente.

Se o Cliente nos dever dinheiro e não recarregar a sua conta ou nos pagar dentro de sete dias, podemos recuperar o montante:

- Debitando o montante em dívida do cartão guardado do Cliente;
- Exercendo o direito de compensação da Deblock; ou
- Tomando outras medidas legais para recuperar o dinheiro em dívida, como instruir advogados ou agências de cobrança de dívidas.

Se tomarmos qualquer (ou todas) estas medidas, poderemos cobrar ao Cliente os custos razoáveis da Deblock.

7. Divulgação de Riscos

Para além dos riscos anteriormente divulgados nos Termos, compreende que:

- Os Criptoativos, incluindo as stablecoins, não são moeda legal nem moedas respaldadas por um governo;
- O valor de qualquer Criptoativo pode ser imprevisível. Comparativamente à Moeda Eletrónica, o valor de qualquer Criptoativo pode ser incerto e sujeito a volatilidade. Deves estar preparado para flutuações de preços numa extensão que varia consoante o Criptoativo;
- A negociação de Criptoativos pode estar sujeita a forças de mercado irracionais, por vezes substanciais, podendo por vezes não ser claro o motivo pelo qual o mercado se move numa determinada direção;
- A natureza dos Criptoativos é tal que pode aumentar o risco de criminalidade financeira;
- Os Criptoativos ou as tecnologias e protocolos relacionados com Criptoativos podem estar sujeitos a um risco acrescido de ciberataque, o que pode resultar na impossibilidade de aceder aos seus Criptoativos e/ou na diminuição substancial do valor dos mesmos;
- Pode haver meios limitados ou inexistentes para a recuperação de Criptoativos perdidos ou roubados. Se enviares os seus Criptoativos para um endereço de carteira incorreto, pode ser impossível recuperar esses Criptoativos;
- O desempenho passado não é indicativo de resultados futuros. Não são prestadas quaisquer garantias de que qualquer investimento irá ou é suscetível de alcançar lucros ou perdas semelhantes aos obtidos através de qualquer outro meio relacionado com os Criptoativos em questão, nem de que perdas significativas serão evitadas;
- Os Ativos Digitais podem ser transacionados por meio de novas tecnologias (incluindo, por exemplo, tecnologias de livro-razão distribuído ('DLT')) e poderão no futuro incluir tecnologias ainda não conhecidas atualmente. Tais tecnologias emergentes podem afetar negativamente os Criptoativos e podem resultar em situações como o anonimato da titularidade, a irreversibilidade de transações, transações acidentais, e preocupações relacionadas com o registo e liquidação de transações;
- Embora uma parte possa aceitar um Criptoativo como meio de pagamento hoje, é possível que essa mesma parte, ou qualquer outra, não o aceite no futuro. Por exemplo, alguns comerciantes que aceitam atualmente determinados Criptoativos (como Bitcoin e Ether) podem não os aceitar futuramente.

8. Segurança

8.1. Proteção da Moeda Eletrónica

Quando temos conhecimento de um pagamento para a Conta do Cliente, ou quando o Cliente adiciona dinheiro à mesma, emitimos imediatamente o valor equivalente em moeda eletrónica para a Conta do Cliente. Quando recebemos esse pagamento ou o dinheiro que o Cliente adiciona, rapidamente:

- Colocamo-lo numa das contas bancárias dedicadas a fundos de clientes que mantemos em bancos comerciais ou centrais (as contas de fundos de clientes mantêm o dinheiro do Cliente separado do dinheiro da Deblock, e os tipos de bancos que podemos utilizar são definidos por regulamentos).

Chamamos a isto "salvaguarda". O momento em que recebemos um pagamento para o Cliente ou recebemos o dinheiro que o Cliente adiciona depende de como o recebemos:

- Só temos conhecimento de transferências bancárias recebidas quando chegam à conta bancária da Deblock. Quando recebemos estas transferências, emitimos imediatamente a moeda eletrónica para a Conta do Cliente.
- Quando o Cliente adiciona dinheiro na aplicação Deblock (por exemplo, utilizando o seu cartão guardado, Apple Pay ou Google Pay, ou outros métodos de pagamento), sabemos que o pagamento está a chegar antes de o recebermos efetivamente, pelo que emitimos imediatamente a moeda eletrónica para a Conta do Cliente. No entanto, não salvaguardamos o dinheiro para estes pagamentos até o recebermos efetivamente. Se tiverem passado mais de cinco dias úteis desde que emitimos a moeda eletrónica ao Cliente, mas o pagamento ainda não tiver chegado, salvaguardamos o dinheiro para o Cliente, utilizando o dinheiro da Deblock, de qualquer forma.

Um dia útil é um dia que não seja fim de semana ou feriado bancário em França.

Continuamos a salvaguardar o dinheiro do Cliente até que este o pague. Isto acontece quando o Cliente o gasta ou levanta usando o seu cartão Deblock, o envia para outra conta bancária ou utilizador Deblock, ou o gasta de qualquer outra forma.

8.1.1. Insolvência

A salvaguarda ajuda a proteger o Cliente se nos tornarmos insolventes. Se tal acontecesse, o Cliente (e todos os outros clientes da Deblock) seria pago a partir dos saldos de moeda

eletrônica do Cliente a partir das contas bancárias de fundos de clientes da Deblock. Este processo seria gerido por um administrador de insolvência, não por nós.

No entanto, os regulamentos de salvaguarda garantem que, após o pagamento de quaisquer custos relacionados com a insolvência, o Cliente será pago a partir das contas de fundos de clientes da Deblock antes de qualquer outra pessoa. O dinheiro na Conta do Cliente não é abrangido pelo Fundo de Garantia de Depósitos (porque é salvaguardado em alternativa).

No entanto, um tribunal pode discordar do tratamento dos seus ativos por parte da Deblock como propriedade exclusiva do Cliente e sujeitá-los a reclamações dos credores da Deblock.

8.2. Segurança da Conta

Fazemos tudo o que podemos para manter o dinheiro do Cliente em segurança. Pedimos ao Cliente que faça o mesmo, mantendo os seus dados de segurança e a sua conta e cartão Deblock em segurança.

Isto significa que o Cliente não deve manter os seus dados de segurança junto do seu cartão Deblock ou de um dispositivo que utilize para aceder à sua conta, e deve dissimulá-los ou protegê-los se os escrever ou guardar. Não partilhe os seus dados de segurança com ninguém que não seja um prestador de banca aberta ou prestador terceiro que atue em conformidade com os requisitos regulatórios. Explicámos mais sobre prestadores de banca aberta e prestadores terceiros.

Por vezes é fácil esquecer-se de tomar as medidas que deve para manter o seu dinheiro em segurança. Aqui ficam algumas dicas:

- Nunca partilhe as chaves privadas da sua CSC com ninguém;
- Certifique-se de que fecha a aplicação Deblock (ou qualquer outro meio de acesso à sua conta) quando não a estiver a utilizar;
- Mantenha os dispositivos que utiliza para aceder à sua Conta Deblock seguros;
- Mantenha os fatores utilizados para iniciar sessão na sua Conta Deblock (como a sua conta de email e cartão SIM ou número de telefone) seguros e não permita que outras pessoas os utilizem; e
- Descarregue o software mais recente para o dispositivo a partir do qual acede à Deblock e a versão mais recente da aplicação Deblock assim que estiverem disponíveis.

Contacte-nos através da aplicação Deblock o mais rapidamente possível se o seu cartão Deblock for perdido ou roubado, ou se o seu cartão Deblock ou dados de segurança puderem ser utilizados sem a sua permissão. Se conseguir, deve também bloquear o seu cartão Deblock através da aplicação Deblock. Se depois se aperceber de que não há risco para a segurança do seu cartão Deblock, pode desbloqueá-lo.

8.3. Autenticação Forte

As seguintes atividades que podem ser realizadas por um utilizador da Deblock exigirão Autenticação Forte. Após a ligação à sua conta Deblock, que segue uma autenticação forte, o cliente individual é convidado a definir um código de 4 dígitos (doravante "código de 4 dígitos"), que será solicitado ao realizar operações sensíveis.

Se o cliente individual assim o desejar, a autenticação por código de 4 dígitos pode ser substituída por uma autenticação biométrica gerida pelo seu smartphone (impressão digital ou reconhecimento facial)¹. Para alterar o método de autenticação, o cliente privado será solicitado a autenticar-se inserindo o seu código de 4 dígitos.²

Assim, para realizar uma das Operações Sensíveis, o cliente individual é solicitado a autenticar-se fortemente:

- Ou através do seu código de 4 dígitos: neste caso, o utilizador realiza uma autenticação forte satisfazendo os critérios de Conhecimento (conhecimento do código de 4 dígitos) e Posse (posse do Smartphone Principal)
- Ou através de autenticação biométrica: neste caso, o utilizador realiza uma autenticação forte satisfazendo os critérios de Inerência (biometria) e Posse (posse do Smartphone Principal)

8.3.1. Transações de pagamento

As seguintes transações de pagamento são abrangidas pelos procedimentos de autenticação forte descritos neste documento:

- Pagamentos entre particulares efetuados a partir da aplicação Deblock (a "Aplicação") (incluindo para uma conta poupança), originados a partir de uma conta Deblock utilizando um saldo Deblock como fonte de pagamento;

¹Enquanto funcionalidade de smartphone, os dados biométricos não são tratados pela Deblock

²Se o cliente individual desejar alterar o seu Código de 4 dígitos, será desligado da sua conta Deblock e deve completar o procedimento de autenticação forte descrito na secção 8.4.

- Pagamentos de um cliente privado para um cliente empresarial efetuados a partir da Aplicação (incluindo doações e compras de cartões de oferta), originados a partir de uma Conta Deblock utilizando um saldo Deblock como fonte de pagamento;
- Pagamentos de um cliente privado para um cliente empresarial efetuados a partir da Aplicação, realizados com um cartão bancário registado numa conta Deblock como fonte de pagamento quando o 3D Secure é aplicado;
- Transferências de uma conta Deblock para uma conta bancária externa efetuadas a partir da Aplicação.

8.3.2. Acesso a informações sensíveis

Decorre que um indivíduo que pretenda aceder a determinadas informações sensíveis na Aplicação deve primeiro fornecer uma autenticação forte de acordo com as previstas neste procedimento.

Estas informações sensíveis são as seguintes:

- Acesso aos IBANs dos beneficiários registados na aplicação Deblock do cliente individual (ou obtidos via agregação bancária);
- Acesso aos números dos cartões registados na conta criados pelo cliente individual (incluindo datas de validade e CVV);
- Visualização do IBAN associado à conta de pagamento Deblock do utilizador individual.

8.3.3. Atividades de Crypto

As atividades listadas abaixo exigirão também autenticação forte antes de um indivíduo poder realizá-las através da Aplicação.

- Adicionar uma nova carteira de contraparte para transferir fundos de uma carteira sem custódia do utilizador para a carteira da contraparte;
- Transações de compra de moeda FIAT para Crypto no momento de aceitação das taxas e comissões da ação;
- Transações de venda de Crypto para moeda FIAT no momento de aceitação das taxas e comissões da ação; e
- Assinar qualquer transação utilizando a carteira sem custódia.

8.4. Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo

Em aplicação das disposições dos artigos L.561-2 e seguintes do Código Monetário e Financeiro, relativas à participação das organizações financeiras no combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento de atividades terroristas, a Deblock, enquanto Instituição de Moeda Eletrónica e Prestador de Serviços de Ativos Digitais, está vinculada a determinados regulamentos e obrigações de combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo e à corrupção.

Nesse sentido, a Deblock pode realizar todos os procedimentos necessários para a identificação do Cliente e do beneficiário (obrigações de Conhecimento do Cliente). É também obrigada a exercer uma vigilância constante sobre a relação comercial, em conformidade com as leis aplicáveis, e a examinar as transações realizadas pelo Cliente, garantindo que são consistentes com o conhecimento atual do Cliente. A este respeito, pode ter de criar sistemas de monitorização e, na presença de transações que lhe pareçam inconsistentes ou suspeitas, invulgares ou excecionais, inquirir o Cliente sobre a origem ou destino dos fundos, o objeto e a natureza da transação ou a identidade da pessoa que dela beneficia. Se não o fizer, a Deblock reserva-se o direito de não executar a transação ou de a cancelar ou encerrar a relação contratual.

O Cliente reconhece igualmente que a Deblock pode emitir relatórios às autoridades competentes (alertas Tracfin para o combate a circuitos financeiros clandestinos), voluntariamente ou a pedido (resposta a requisições judiciais ou administrativas).

O Cliente reconhece que a Deblock ou os seus Parceiros podem a qualquer momento encerrar ou adiar a abertura da Conta de Cliente Deblock, ou a execução de uma operação na ausência de informações suficientes sobre o seu objeto ou natureza.

A este respeito, nenhuma ação penal baseada no Artigo 226-13 do Código Penal francês, nem qualquer ação de responsabilidade civil pode ser intentada contra a Deblock, os seus gestores ou trabalhadores que tenham, de boa fé, efetuado as declarações mencionadas nos artigos L.561-15 e seguintes do Código Monetário e Financeiro.

8.4.1. Pessoas Politicamente Expostas

No âmbito das suas obrigações de combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo, a Deblock é obrigada a aplicar medidas de diligência acrescida em relação a pessoas politicamente expostas (doravante designadas "PPE"), que estão sujeitas a regulamentação específica devido aos riscos particulares que estas e/ou os seus próximos enfrentam em termos de apoio financeiro ao terrorismo, tentativas de corrupção ou circulação de capitais de origem fraudulenta para fins de branqueamento de capitais. Face a este risco mais elevado, a Deblock está sujeita, para além das medidas de diligência

previstas para qualquer Cliente, a medidas de controlo reforçado e de diligência acrescida no início da relação comercial e durante a execução do Serviço.

A Deblock recorda ao Cliente que uma PPE é definida ao abrigo do Artigo L. 561-10 do Código Monetário e Financeiro como: "uma pessoa que está exposta a riscos particulares em razão das funções políticas, jurisdicionais ou administrativas que exerce ou exerceu ou das exercidas por membros diretos da sua família ou por pessoas conhecidas como estando estreitamente a ela associadas, ou que o torna durante a relação comercial".

Consequentemente, qualquer Cliente que corresponda a esta definição compromete-se a realizar todas as diligências necessárias para permitir à Deblock efetuar uma revisão reforçada das transações realizadas na sua Conta de Cliente, a informá-la de qualquer transação excecional em comparação com as transações habitualmente registadas na sua Conta de Cliente e a fornecer à Deblock qualquer documento ou informação necessária para permitir à Deblock e aos seus Parceiros justificar o cumprimento desta regulamentação específica às autoridades competentes.

8.4.2. Sanções Financeiras Internacionais

No caso em que:

1) O Cliente, se aplicável o país ou território em que está localizado ou estabelecido, ficar sujeito a sanções económicas ou financeiras, embargos comerciais ou medidas similares tomadas, promulgadas ou implementadas pelas Nações Unidas, pelos Estados Unidos da América, pelo Reino Unido, pela França, pela União Europeia ou por qualquer Estado Membro ou por qualquer outra sanção legal reconhecida pela Deblock, ou,

2) A Conta de Cliente for utilizada de uma forma que constitua uma violação das sanções referidas em (1), incluindo sem limitação qualquer pagamento, direto ou indireto, a OU recebido de uma pessoa sujeita direta ou indiretamente a tais sanções ou localizada num país ou território sob sanções alargadas, a Deblock e os seus Parceiros, diretamente ou através de fornecedores técnicos, podem:

- Não executar, suspender ou cancelar transações iniciadas pelo ou executadas em benefício do Cliente,
- Tornar imediatamente exigíveis todos os montantes devidos pelo Cliente, e/ou
- Encerrar o acesso ao Serviço e fechar a Conta de Cliente.

8.5. Roubo na Conta de Moeda Eletrónica do Cliente

Se o Cliente considerar que alguém roubou da sua conta, deve informar-nos o mais rapidamente possível através da aplicação Deblock (e o mais tardar 13 meses após a retirada do dinheiro). Reembolsaremos o dinheiro para a Conta do Cliente se:

- O Cliente não poderia ter sabido que os seus dados de segurança ou cartão Deblock corriam o risco de ser utilizados indevidamente;
- O pagamento ocorreu porque fomos responsáveis por cometer um erro;
- O pagamento foi efetuado após o Cliente nos ter informado de que alguém conhecia os seus dados de segurança ou de que o seu cartão Deblock foi perdido ou roubado;
- Não fornecemos ao Cliente uma forma de nos informar sobre este assunto; ou
- A lei exigia que fizéssemos o Cliente seguir determinadas instruções ao instruir-nos a efetuar o pagamento e não o fizemos.

Reembolsaremos também quaisquer encargos que o Cliente tenha pago em resultado do pagamento ter sido retirado da sua conta. Não reembolsaremos qualquer quantia se o Cliente tiver agido de forma fraudulenta, ou se tiver falhado intencional ou negligentemente em manter os seus dados de segurança ou cartão Deblock em segurança (a menos que o Cliente nos tenha informado antes de o pagamento ter sido retirado da sua conta). Por exemplo, não reembolsaremos o Cliente se este tiver fornecido o PIN do seu cartão Deblock a alguém e esta pessoa tiver efetuado um pagamento com o seu cartão sem o Cliente saber.

8.6. Direitos de reembolso do cartão de débito do Cliente

O Cliente pode solicitar-nos o reembolso de um montante debitado da sua conta se todos os seguintes requisitos se verificarem:

- O Cliente concordou que um pagamento poderia ser efetuado, mas não concordou com o montante real do pagamento;
- O montante debitado é superior ao que o Cliente razoavelmente esperava em todas as circunstâncias (incluindo o padrão de gastos do Cliente);
- A pessoa a quem o Cliente pagou está no EEE;
- O Cliente não autorizou o pagamento diretamente connosco;
- Nós e a pessoa a quem o Cliente pagou não fornecemos ao Cliente qualquer informação sobre o pagamento durante as quatro semanas anteriores à sua realização; e

- O Cliente nos solicita o reembolso no prazo de oito semanas após o pagamento ter sido debitado da sua conta.

O reembolso é efetuado ao valor nominal da unidade de moeda eletrónica.

Por exemplo, o Cliente pode obter um reembolso se tiver dado a um hotel permissão para cobrar no seu cartão Deblock qualquer coisa que retire do minibar, mas o hotel cobrou mais do que o Cliente poderia razoavelmente ter esperado no momento em que deu a permissão para o fazer.

Podemos solicitar ao Cliente mais informações para investigar o assunto. Forneceremos um reembolso ou informaremos o Cliente da razão pela qual não foi possível fornecê-lo.

9. Suspensão ou encerramento da conta do Cliente

O Cliente adere às Condições por um período indeterminado. Salvo disposição legal em contrário, os Serviços Deblock podem ser rescindidos sem justa causa e a qualquer momento.

9.1. Por nossa iniciativa

A segurança do dinheiro do Cliente é importante para nós. Poderemos impedir o Cliente de efetuar pagamentos a partir da sua Conta ou com o seu cartão Deblock se estivermos razoavelmente preocupados com a sua segurança ou se considerarmos que pode ser utilizado de forma fraudulenta ou sem a permissão do Cliente.

Quando suspeitamos que estão a ser desenvolvidas atividades ilícitas na Conta do Cliente, a Deblock reserva-se o direito de bloquear a funcionalidade dos Serviços Deblock enquanto é realizada uma investigação para determinar se as ações em curso são ilícitas.

A Deblock pode encerrar o acesso do Cliente Individual aos Serviços Deblock, sem custos para o Cliente, mediante notificação por email, após o decurso de um prazo de aviso de dois meses. De acordo com a lei, a Deblock não é obrigada a justificar a decisão de rescisão. O Cliente Individual deve tomar, durante o prazo de aviso, as disposições necessárias para a liquidação das transações em curso.

No entanto, a Deblock está dispensada de respeitar o prazo de aviso de dois meses e pode encerrar imediatamente a Conta de Cliente por uma das seguintes razões:

- Em caso de recusa ou falta de resposta do Cliente para fornecer informações adicionais sobre a origem dos fundos na sua Conta de Cliente e a justificação económica (Divulgação da Origem ou Destino dos Fundos) das suas transações de pagamento, ou,
- Em caso de fornecimento de documentos falsos, inexatos, expirados, falsificados ou roubados, ou,
- Em caso de funcionamento anormal da Conta de Cliente, ou,
- Em caso de incumprimento de uma das obrigações impostas ao Cliente Individual pelos presentes T&C Individuais,
- Se o Cliente utilizar as suas chaves privadas para realizar mais do que uma transação de crypto através de outro fornecedor de carteiras (consulte os T&C da Techblock para mais detalhes);
- Se tivermos bons motivos para suspeitar que o Cliente está a agir de forma fraudulenta ou criminosa;
- Se o Cliente não nos tiver fornecido (ou a alguém a agir em nome da Deblock) qualquer informação de que necessitamos, ou se tivermos bons motivos para acreditar que as informações fornecidas pelo Cliente são incorretas ou falsas;
- Se tivermos bons motivos para acreditar que a utilização da aplicação Deblock pelo Cliente é prejudicial para nós ou para o software, sistemas ou hardware da Deblock;
- Se tivermos bons motivos para acreditar que a continuação da utilização da sua conta pelo Cliente poderia prejudicar a reputação ou o goodwill da Deblock;
- Se tivermos pedido ao Cliente que reembolse o dinheiro que nos deve e o Cliente não o tiver feito dentro de um prazo razoável;
- Se formos obrigados a fazê-lo por qualquer lei, regulamento, decisão judicial ou instrução do provedor de justiça.

Após a notificação de rescisão e após a liquidação das transações remanescentes que ainda não foram liquidadas, a Deblock encerra a Conta de Cliente e efetua uma transferência de um montante correspondente ao saldo disponível na sua Conta de Pagamento para a Conta Bancária do Cliente Individual cujos dados de contacto foram previamente comunicados ao Suporte Deblock ou registados na aplicação. O encerramento leva à desativação do Serviço Deblock.

Se encerrarmos a Conta do Cliente em circunstâncias excepcionais, o Cliente só poderá converter fundos para a sua moeda base e enviar dinheiro por transferência bancária externa antes do encerramento da conta. O Cliente não poderá creditar a conta, efetuar pagamentos com cartão, levantar dinheiro num ATM ou enviar dinheiro para outras contas Deblock. Os pagamentos recebidos serão rejeitados e devolvidos ao remetente. Podemos também decidir encerrar ou suspender a Conta do Cliente por outros motivos. Contactaremos o Cliente através da aplicação Deblock pelo menos dois meses antes de o fazer.

9.2. Por sua iniciativa

9.2.1. Rescisão

O Cliente pode encerrar a sua Conta gratuitamente, encerrando assim este acordo, a qualquer momento e sem qualquer atraso, informando-nos. O Cliente pode fazê-lo através da aplicação Deblock ou enviando-nos um email para support@deblock.com.

O Cliente continuará a ter de pagar quaisquer encargos que tenha contraído (por exemplo, se tiver pedido um cartão Deblock adicional). Também poderemos cobrar ao Cliente quaisquer taxas de cancelamento aplicáveis a outros acordos que tenha celebrado connosco (por exemplo, se o Cliente cancelar uma subscrição paga).

9.2.2. Falecimento

As transações realizadas a partir da Conta de Cliente do falecido após o momento do óbito são consideradas não autorizadas, exceto com o acordo dos beneficiários ou do notário responsável pela sucessão. A Conta de Cliente é mantida aberta pelo tempo necessário para liquidar a sucessão e a Deblock assegura a transferência do saldo com o acordo escrito e expresso dos beneficiários ou do notário responsável pela sucessão.

Se nos três anos seguintes ao falecimento do Cliente os beneficiários não se tiverem manifestado ou não tiverem exercido os seus direitos, o saldo da Conta de Cliente do Cliente falecido é pago à Caisse des Dépôts et Consignations (Fundo de Depósitos e Consignações).

9.3. Levantamento de dinheiro

Se o Cliente, ou nós, encerrarmos a Conta do Cliente, dar-lhe-emos pelo menos 60 dias para levantar o dinheiro que detemos para o Cliente (a menos que existam razões que impeçam a transferência). Isto significa que quaisquer limites de pagamento ordinários e taxas também continuarão a aplicar-se. Por exemplo, quaisquer limites sobre o valor mínimo dos pagamentos que se aplicam enquanto a conta do Cliente está aberta também se aplicarão quando a Conta do Cliente for encerrada. Após estes 60 dias, o Cliente deixará de ter direito

a quaisquer pagamentos gratuitos a que o seu plano lhe dava direito enquanto a sua conta estava aberta. Para qualquer transferência que o Cliente solicite, cobraremos a taxa standard da Deblock, sujeita a um mínimo de 1 €. Por exemplo, se o Cliente solicitar um pagamento internacional pelo qual pagaria 5 € enquanto a sua conta estava aberta, será cobrado 5 €, mas se o Cliente solicitar um pagamento local que seria gratuito enquanto a sua conta estava aberta, pagará 1 €. Se o saldo restante do Cliente for inferior ou igual a 1 € no início do período de 60 dias, ou se descer abaixo desse valor em qualquer momento durante esse período, a taxa será cobrada automaticamente e a conta do Cliente será encerrada permanentemente após o fim do período.

Se o Cliente quiser que lhe enviemos o dinheiro numa moeda diferente da moeda que detemos para o Cliente, converteremos a moeda utilizando a taxa aplicável no momento e deduziremos a taxa habitual da Deblock, antes de lhe enviar o dinheiro.

Durante seis anos após o encerramento da conta do Cliente ou a expiração do seu cartão Deblock, o Cliente poderá contactar o serviço de apoio ao cliente (em support@deblock.com) e solicitar que lhe enviemos o dinheiro que ainda detemos para o Cliente.

Depois de a Conta do Cliente ser encerrada, este pode levantar o seu dinheiro em qualquer moeda que detenha na sua conta nesse momento, transferindo-o para outra conta bancária. Se o Cliente precisar de realizar uma conversão de moeda antes de levantar, só poderá converter o dinheiro para a sua moeda base (a moeda do país onde reside).

Se a Conta do Cliente tiver sido temporariamente restringida, poderemos não conseguir encerrar a sua Conta até concluirmos as nossas investigações.

9.4. Taxas de encerramento de conta

O Cliente não incorrerá em quaisquer taxas no momento do encerramento. No entanto, qualquer saldo em dívida que o Cliente tenha com a Deblock continuará a ser devido após o encerramento.

Reteremos dinheiro suficiente para cobrir quaisquer pagamentos que o Cliente aprovou antes do encerramento da sua conta. O Cliente também continuará a dever-nos qualquer dinheiro que nos devia enquanto a sua conta estava aberta.

9.5. Conta inativa

Em caso de inatividade de uma Conta de Cliente na aceção do Artigo L.312-19 do Código Monetário e Financeiro francês, os fundos depositados na conta serão transferidos para a Caisse des Dépôts et Consignations, em conformidade com a regulamentação aplicável.

Esta transferência resultará no encerramento da conta em causa, sem aplicação das disposições previstas nos artigos 9.1 a 9.3.

Os fundos assim depositados junto da Caisse des Dépôts et Consignations que não sejam reclamados pelo Cliente ou pelos seus herdeiros tornar-se-ão propriedade do Estado após o decurso dos períodos previstos no Artigo L.312-20 do Código Monetário e Financeiro francês.

10. Responsabilidade do Cliente

10.1. Veracidade das informações pessoais

Mediante pedido, o Cliente compromete-se a fornecer à Deblock e aos seus Parceiros todas as informações necessárias para verificar a sua identidade e as suas transações.

O Cliente declara e garante que os documentos fornecidos à Deblock, bem como as informações e/ou certificados comunicados à Deblock aquando da abertura da conta e ao longo da duração do Serviço, são, na data em que foram entregues, corretos, regulares e sinceros. A Deblock chama a atenção dos Clientes para o facto de ser da sua responsabilidade exclusiva cumprir as obrigações legais que lhes são aplicáveis. A Deblock não pode, de modo algum, substituí-lo neste domínio. Em particular, o Cliente deve cumprir as obrigações fiscais que lhe são aplicáveis, tanto nos vários países abrangidos pelas suas transações ou investimentos celebrados com a Deblock ou através da sua intermediação, como no(s) país(es) da sua nacionalidade ou da sua residência. O Cliente compromete-se a garantir que qualquer transação realizada com a Deblock ou através da sua intermediação cumpre essas leis, nomeadamente no combate à corrupção e em matéria fiscal.

A Deblock recorda ao Cliente que a utilização de documentos falsos é punível ao abrigo dos artigos 441-1 e seguintes do Código Penal. Os Clientes que utilizem documentos falsos serão penalizados com o encerramento da sua Conta de Cliente Deblock e estarão sujeitos a uma declaração e/ou queixa contra eles apresentada às autoridades competentes.

Além disso, qualquer Cliente que forneça informações falsas ficará sujeito ao pagamento de uma penalização (ver Taxas).

10.2. Conta de Cliente Estritamente Pessoal

A Deblock recorda igualmente aos Clientes que a sua Conta Deblock é estritamente pessoal. É estritamente proibido ao titular do Cliente emprestá-la ou dispor dela. Qualquer cessão ou transferência de uma Conta de Cliente Deblock a terceiros é estritamente proibida e resultará na cessação do acesso do Cliente ao Serviço pela Deblock, sem aviso prévio.

10.3. Dever de vigilância

Quando o Cliente realiza uma transação de pagamento, presencialmente ou à distância, deve garantir a identidade do destinatário e verificar o montante da transação.

Da mesma forma, no caso de pagamento à distância, pela Internet por exemplo, o Cliente deve estar atento para garantir que a plataforma de pagamento utilizada pelo vendedor é segura.

A Deblock e os seus Parceiros não são responsáveis por qualquer perda devida a uma avaria técnica do sistema de pagamento se tal for comunicado ao Cliente por uma mensagem no dispositivo ou de outra forma visível.

10.4. Utilização normal

O Cliente compromete-se a não utilizar as suas Contas Deblock para a aquisição de serviços ou produtos ilegais ou que contravenham a ordem pública. Além disso, o Cliente compromete-se a fazer uma utilização normal da sua Conta de Cliente, a fim de realizar exclusivamente as operações para as quais a Aplicação se destina.

10.5. Conta com Saldo Positivo

O Cliente compromete-se a honrar qualquer ordem de pagamento efetuada com a sua Conta Deblock.

Antes de cada operação de pagamento ou levantamento, o Cliente deve sistematicamente garantir que o saldo da Conta para suportar a operação é suficiente e está disponível para poder realizar a operação e deve permanecer assim até que a operação seja concluída.

A existência de um litígio entre o Cliente e um terceiro, nomeadamente devido à não conformidade de um artigo ou serviço vendido, não pode justificar a recusa de honrar uma ordem de pagamento.

10.6. Correção de saldo negativo

Teoricamente, o saldo da Conta de Cliente não pode ficar negativo (inferior a 0). No entanto, o saldo da Conta de Cliente pode ficar negativo em caso de saldo insuficiente para pagar as Taxas do Plano. Se tal situação ocorrer, o Cliente deverá recarregar a sua conta.

O Cliente será imediatamente informado da situação e deverá recarregar a sua conta sem demora.

Se o Cliente não recarregar a sua Conta dentro de um prazo razoável, aceita que a Deblock debite o cartão de crédito ou cartão de pagamento ligado à Conta de Cliente até ao montante necessário para tornar o saldo do Cliente nulo.

O Cliente será informado de:

- O montante debitado;
- O cartão de crédito ou pagamento em causa;
- A data do débito.

O Cliente deve garantir que o saldo da conta ligada ao cartão de crédito ou pagamento em causa tem fundos suficientes.

Se desejar que o débito seja efetuado noutra conta, o Cliente deve contactar o Apoio ao Cliente antes da data de débito comunicada.

Em conformidade com o Artigo L111-8 do Código de Procedimentos de Execução, os custos de execução, empreendidos com título executório, para a recuperação do saldo devedor são da responsabilidade do Cliente. Os custos de recuperação empreendidos sem título executório permanecem da responsabilidade da Deblock. No entanto, a Deblock poderá justificar a natureza necessária das medidas tomadas para recuperar a sua dívida e solicitar ao juiz de execução que deixe a totalidade ou parte dos custos assim incorridos a cargo do devedor de má-fé.

10.7. Ordem de pagamento definitiva

Os Clientes não podem revogar o seu consentimento depois de as suas ordens de pagamento terem sido recebidas pelo prestador de serviços do beneficiário.

O consentimento para realizar uma transação de pagamento é dado pelos Clientes, antes ou depois de determinar o montante, por:

- Inserção do seu código confidencial no telemóvel ou tablet;
- Comunicação remota e/ou confirmação dos dados;
- Comunicação ou utilização de quaisquer dados de segurança personalizados durante uma transação de pagamento;
- Apresentação e aproximação do smartphone ou tablet de um dispositivo que identifique a presença de tecnologia "sem contacto";

- A utilização de um dispositivo de reconhecimento biométrico (por exemplo, sensor de impressão digital no telemóvel).

Quando o Cliente fornece os seus dados bancários como parte de uma série de transações de pagamento, dá o seu consentimento uma única vez para todas as transações. O Cliente pode, no entanto, retirar o seu consentimento o mais tardar no dia útil anterior à execução de uma transação.

10.8. Responsabilidade pelas perdas da Deblock

O Cliente pode ser responsável perante nós por determinadas perdas.

Se o Cliente violou estes termos e condições, e isso nos causou uma perda, aplica-se o seguinte:

- O Cliente será responsável por qualquer perda que soframos em resultado da ação do Cliente (tentaremos manter as perdas ao mínimo);
- Se as ações do Cliente resultarem em perda de lucros para nós, o Cliente também pode ser responsável por essas perdas. O Cliente não será responsável se isso significar que somos compensados duas vezes pela mesma perda; e
- O Cliente também será responsável por quaisquer custos legais razoáveis que resultem das perdas da Deblock.

11. Responsabilidade da Deblock

11.1. Execução Correta dos Pagamentos

Note-se que as disposições detalhadas neste Artigo não se aplicam a transações que envolvam Criptoativos.

A Deblock, na sua qualidade de Instituição de Moeda Eletrónica, é responsável perante o Cliente pela correta execução das transações de pagamento ordenadas ou recebidas através do Serviço, nomeadamente:

- Ordens de pagamento da Conta Bancária do Pagador para a do beneficiário;
- Ordens de pagamento entre duas Contas Deblock;
- Transações de ou para uma Conta Deblock.

1) Quando uma transação de pagamento foi incorretamente executada pela Deblock ou não foi autorizada pelo Cliente, esta deve ser contestada pelo último sem demora e o mais tardar no prazo de 13 (treze) meses a contar da data da transação, sob pena de preclusão (Artigo L133-24 do Código Monetário e Financeiro francês).

Neste contexto, quando a transação de pagamento não autorizada tiver sido corretamente comunicada, a Deblock reembolsará o Cliente pelo montante da transação não autorizada imediatamente após tomar conhecimento da transação ou após ter sido informada da mesma, e em qualquer caso sem exceder o fim do primeiro dia útil seguinte, a menos que existam boas razões para suspeitar de fraude ou negligência grave por parte do utilizador do serviço de pagamento; nestas duas situações, a Deblock não é obrigada a reembolsar o Cliente, sujeito à comunicação escrita desta recusa de reembolso e dos seus motivos ao Banco de França (Artigo L133-18 do Código Monetário e Financeiro francês). Em caso de reembolso pela Deblock, se se verificar que a transação foi de facto autorizada pelo titular do cartão, a Deblock reserva-se o direito de reverter o montante do reembolso indevidamente efetuado para a Conta de Cliente.

Em caso de transação de pagamento não autorizada na sequência de perda ou roubo do instrumento de pagamento, o Cliente suportará as perdas ligadas à utilização desse instrumento, até ao limite de 50 euros (€).

2) No caso de o Cliente executar incorretamente uma transação, a Deblock envidará esforços para rastrear a transação e reportará o resultado da sua pesquisa, a pedido do Cliente e sem qualquer responsabilidade para a Deblock, desde que tenha respeitado a sua obrigação de meios.

3) O Cliente suporta todas as perdas ocasionadas por operações mal executadas se essas perdas resultarem de um ato fraudulento da sua parte ou se não tiver satisfeito intencionalmente ou por negligência as obrigações de segurança definidas nestes T&C.

4) Além disso, a Deblock reserva-se o direito de reverter as transações creditadas na Conta de Cliente ou quaisquer outras operações indevidamente creditadas na Conta de Cliente.

11.2. Força Maior

A Deblock não pode ser responsabilizada por (a) qualquer inexatidão, erro, atraso ou omissão em (i) qualquer informação, ou (ii) a transmissão ou entrega de informação; (b) qualquer perda ou dano resultante de qualquer evento fora do controlo razoável da Deblock, incluindo, mas não se limitando a, um evento de força maior, conforme definido pelo Artigo 1218 do Código Civil e pela jurisprudência do Tribunal de Cassação como um evento externo, imprevisível e irresistível, fora do controlo do devedor da obrigação, que não poderia ser razoavelmente previsto na altura da celebração do contrato e cujos efeitos não podem

ser evitados por medidas adequadas, impedindo o cumprimento da sua obrigação pelo devedor.

11.3. Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo

A Deblock não pode ser responsabilizada pelas consequências diretas e indiretas ligadas a medidas impostas à Deblock por disposições legais ou regulatórias, em particular o congelamento de ativos, que pode ter de implementar no contexto das obrigações impostas pelas autoridades públicas, nomeadamente no combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo. Nesse sentido, a Deblock não pode ser responsabilizada por quaisquer atrasos na execução que possam daí resultar.

11.4. Segredo Profissional

As transações e os dados pessoais são cobertos pelo segredo profissional ao qual a Deblock e os seus Parceiros estão vinculados. No entanto, este segredo pode ser levantado a pedido expresso do Cliente ou com a sua autorização expressa caso a caso, ou, em conformidade com a lei e as convenções internacionais e, em particular, a pedido das autoridades de supervisão, das administrações fiscais ou aduaneiras, bem como do juiz penal.

Em conformidade com a lei, a Deblock está também autorizada a partilhar o segredo profissional para fins de gestão da relação comercial em benefício dos seus prestadores de serviços e parceiros comerciais, ou a terceiros durante transações em instrumentos e produtos financeiros, criptoativos ou seguros destinados a cobrir um risco associado a uma conta de pagamento, ou em caso de cessões ou transferências de créditos ou contratos. Além disso, o Cliente Individual autoriza a Deblock a partilhar o segredo profissional com os seus parceiros para fins de marketing e investigação, nas condições de garantia da sua política de proteção de dados pessoais Deblock.

11.5. Continuidade dos serviços e avarias

A Deblock envidará os seus melhores esforços para garantir a continuidade do Serviço. No entanto, a Deblock não pode ser responsabilizada perante o Cliente em caso de avaria, erro ou interrupção do Serviço, desde que tenha tomado todas as medidas necessárias ao seu alcance para remediar essas avarias.

Os Clientes reconhecem que o seu acesso ao Serviço pode ser ocasionalmente restringido para permitir a correção de erros, manutenção ou a introdução de novas funcionalidades ou novos serviços.

Os Clientes devem garantir que o seu equipamento é compatível com a Aplicação Deblock e que instalaram as atualizações necessárias para o correto funcionamento do Serviço. O Cliente é pessoalmente responsável pelo aluguer ou aquisição, instalação e manutenção do equipamento e pelos direitos de utilização do software.

O Cliente deve ter garantido, sob sua responsabilidade, a compatibilidade do seu terminal de hardware com o Serviço Deblock e ter instalado todas as atualizações necessárias para o correto funcionamento do Serviço, disponíveis nas lojas de aplicações.

Embora a Deblock faça os seus melhores esforços para otimizar a compatibilidade, não pode garantir que o Serviço funcionará com todos os terminais existentes. Consequentemente, a Deblock não está envolvida em qualquer litígio que possa surgir entre o Cliente Individual e o fornecedor do equipamento ou na utilização de redes de telecomunicações fixas ou sem fios e os seus fornecedores de acesso.

12. Impostos; Declaração Fiscal

A Deblock não faz declarações fiscais em nome dos seus clientes. É da responsabilidade do Cliente determinar quais, se alguns, impostos se aplicam às negociações ou transações que o Cliente realiza através dos Serviços, sendo da responsabilidade do Cliente declarar e remeter o imposto correto à autoridade fiscal competente, e tomar todos os passos necessários e obrigatórios para pagar impostos em conformidade com a legislação aplicável. O Cliente aceita que a Deblock não é responsável por determinar se os impostos se aplicam às suas negociações ou por cobrar, declarar, reter ou remeter quaisquer impostos resultantes de quaisquer negociações ou transações. Se exigido pela lei aplicável, a Deblock pode reter impostos de quaisquer pagamentos efetuados ao Cliente e declarar esse imposto à autoridade fiscal competente.

13. Tratamento de informações pessoais

Para prestar serviços ao abrigo do presente acordo, precisamos de recolher informações sobre o Cliente. Ao abrigo da legislação de proteção de dados, somos o que é conhecido como o "responsável pelo tratamento" das informações pessoais do Cliente. Para mais informações sobre como utilizamos as informações pessoais do Cliente, consulte a Política de Privacidade da Deblock.

Ao celebrar este acordo, o Cliente autoriza-nos a recolher, tratar e armazenar as suas informações pessoais para fins de prestação dos serviços da Deblock. Isto não afeta quaisquer direitos e obrigações que o Cliente ou nós tenhamos ao abrigo da legislação de proteção de dados.

O Cliente pode retirar a sua autorização encerrando a sua conta, o que porá fim ao acordo entre o Cliente e nós. Se o Cliente o fizer, deixaremos de utilizar as suas informações para fins de prestação dos serviços da Deblock, mas poderemos precisar de manter as informações do Cliente por outros motivos legais.

Em qualquer caso, a Deblock recolherá, tratará e armazenará sempre os seus dados pessoais em conformidade com a Lei Francesa de Proteção de Dados e o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD).

14. Contactar-nos

O Cliente pode contactar-nos de qualquer uma das seguintes formas:

Escreva-nos: support@deblock.com

Informe-nos sobre um cartão Deblock perdido ou roubado ou se o Cliente considera que os seus dados de segurança foram comprometidos: Envie-nos uma mensagem através da aplicação Deblock noutro dispositivo, envie-nos uma mensagem nas redes sociais ou envie-nos um email para support@deblock.com.

15. Reclamações

Se não estiver satisfeito com o serviço da Deblock, tentaremos resolver a situação.

Fazemos sempre o nosso melhor, mas reconhecemos que por vezes as coisas correm mal.

Em caso de reclamação, a Deblock compromete-se a acusar receção no prazo de dez (10) dias úteis e a fornecer uma resposta ao Cliente no prazo de 2 (dois) meses, exceto em casos excepcionais.

Em caso de reclamação relacionada com os serviços de pagamento, a Deblock compromete-se a fornecer uma resposta ao cliente no prazo máximo de quinze (15) dias úteis a contar da receção da reclamação. Em situações excepcionais, se não for possível dar uma resposta no prazo de quinze (15) Dias Úteis por razões fora do nosso controlo, a Deblock compromete-se a enviar ao Cliente uma resposta de espera motivando claramente o prazo adicional necessário para responder à reclamação e especificando a data mais tardia em que o Cliente receberá uma resposta definitiva. Em qualquer caso, uma resposta definitiva será comunicada ao Cliente o mais tardar trinta e cinco (35) Dias Úteis após a receção da reclamação.

Se desejar apenas falar com alguém sobre um problema que o preocupa, contacte-nos através da aplicação Deblock. Geralmente conseguimos resolver os assuntos rapidamente através da aplicação. Provavelmente precisará de nos fornecer as informações abaixo.

Se o Cliente preferir, pode enviar-nos a sua reclamação utilizando o formulário no nosso website ou enviando-nos uma carta para: Deblock SAS - Spaces Shake Building - 612 Rue de la chaude rivière 59800 Lille.

Precisará de nos informar:

- O nome do Cliente;
- O número de telefone e endereço de email associados à conta do Cliente;
- Qual é o problema;
- Quando surgiu o problema; e
- Como gostaria que resolvêssemos a situação.

Analisaremos a reclamação do Cliente e responder-lhe-emos por email, correio postal ou através da aplicação. Comunicaremos com o Cliente no idioma da sua reclamação, exceto se lhe informarmos o contrário.

Se não estiver satisfeito com a forma como tratámos a sua reclamação e esta diga respeito a um serviço relacionado com a sua Conta de Moeda Eletrónica, pode submetê-la gratuitamente ao Provedor de Justiça da ASF relativamente a qualquer reclamação sobre a sua conta de moeda eletrónica.

O Provedor de Justiça da ASF pode ser contactado por qualquer cliente que seja uma pessoa singular e não atue no âmbito das suas necessidades profissionais. Responder-lhe-á de forma independente e imparcial, em conformidade com a carta de mediação disponível no seu website. Pode ser contactado no endereço abaixo ou online através do website <https://lemediateur.asf-france.com/Saisine>:

Monsieur le Médiateur de l'ASF 75854 PARIS CEDEX 17

Para saber mais sobre o provedor de justiça, consulte o website <https://lemediateur.asf-france.com>

Se não estiver satisfeito com a forma como tratámos a sua reclamação e esta diga respeito a um serviço relacionado com Criptoativos, pode enviá-la gratuitamente ao Provedor de Justiça da AMF. Pode ser contactado no endereço abaixo ou online através do website <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>:

Médiateur de l'AMF, Mme Marielle Cohen, Branche Autorité des Marchés Financiers, 17, place de la Bourse 75082 Paris cedex 02

Se o litígio persistir, o Cliente pode contactar o serviço de resolução de litígios em linha da Comissão Europeia no seguinte endereço:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

16. Lei aplicável e resolução de litígios

Na medida em que seja aplicável por lei, os presentes Termos serão regidos em todos os aspetos, incluindo quanto à sua validade, interpretação e efeitos, pelas leis de França, sem dar efeito aos seus princípios ou regras de conflito de leis, na medida em que tais princípios ou regras não sejam obrigatoriamente aplicáveis por lei e permitissem ou exigissem a aplicação das leis de outra jurisdição.

Na medida em que seja aplicável por lei, se as partes não chegarem a um acordo amigável, qualquer litígio entre as partes decorrente ou relacionado com os presentes Termos ou o seu objeto ou formação respetivos (incluindo litígios ou reclamações não contratuais) que não tenha sido previamente resolvido pela Deblock e pelo Cliente por mútuo acordo será resolvido exclusivamente pelos tribunais franceses competentes.

17. Divisibilidade

A invalidade ou inaplicabilidade de qualquer um destes Termos não afetará a validade ou aplicabilidade de qualquer outro destes Termos, todos os quais permanecerão em pleno vigor e efeito.

18. Renúncia

O nosso incumprimento ou atraso no exercício de qualquer direito, poder ou privilégio ao abrigo dos presentes Termos não constituirá uma renúncia a esse direito.

19. Propriedade intelectual

19.1. Propriedade intelectual da Deblock

Somos proprietários de toda a propriedade intelectual nos produtos e Serviços da Deblock (por exemplo, o conteúdo na aplicação e no website da Deblock, o logótipo e designs de cartão da Deblock, texto, gráficos, imagens, informações, dados, software, ficheiros de som, outros ficheiros, conteúdo e materiais, e a seleção e organização dos mesmos

(coletivamente, "**Materiais Deblock**") são propriedade da Deblock ou dos nossos licenciantes ou fornecedores, e são protegidos pelas leis de propriedade do Reino Unido e internacionais).

Sujeito ao cumprimento permanente dos presentes Termos, concedemos ao Cliente uma licença limitada, revogável, não exclusiva e não sublicenciável para aceder e utilizar, exclusivamente nos Serviços, os Materiais Deblock para uso pessoal dos Serviços. Tal licença está sujeita aos presentes Termos e não permite (a) qualquer revenda dos Materiais Deblock; (b) a distribuição, exibição pública ou apresentação pública de quaisquer Materiais Deblock; (c) a modificação ou criação de obras derivadas dos Materiais Deblock, ou de qualquer parte dos mesmos; ou (d) qualquer utilização dos Materiais Deblock para fins diferentes dos seus fins previstos. A licença concedida ao abrigo deste Artigo terminará automaticamente se suspendermos ou encerrarmos o acesso do Cliente aos Serviços. Todos os direitos não expressamente concedidos ao Cliente ao abrigo dos presentes Termos são reservados à Deblock ou ao(s) licenciante(s) ou fornecedor(es) aplicável(eis), conforme aplicável.

O Cliente não deve efetuar engenharia inversa de qualquer um dos Materiais da Deblock ou de qualquer um dos produtos da Deblock, dos nossos licenciantes ou fornecedores (ou seja, reproduzi-los após um exame detalhado da sua construção ou composição).

19.2. Marcas Comerciais

"Deblock", o logótipo Deblock, e quaisquer outros nomes, logótipos ou slogans de produtos ou serviços Deblock que possam aparecer nos nossos Serviços são marcas comerciais da Deblock, e não podem ser copiados, imitados ou utilizados, no todo ou em parte, sem a nossa autorização prévia por escrito. Além disso, o aspeto e a aparência dos nossos Serviços, incluindo todos os cabeçalhos de página, gráficos personalizados, ícones de botões e scripts, são propriedade da Deblock e não podem ser copiados, imitados ou utilizados, no todo ou em parte, sem a nossa autorização prévia por escrito. Todas as outras marcas comerciais, marcas comerciais registadas, nomes de produtos e nomes de empresas ou logótipos mencionados ou exibidos através dos nossos Serviços são propriedade dos respetivos proprietários. A referência a quaisquer produtos, serviços, processos ou outras informações, por nome, marca comercial, fabricante, fornecedor ou de outra forma, não constitui nem implica endosso, patrocínio ou recomendação por nossa parte.

19.3. Propriedade intelectual de terceiros

A aplicação Deblock apresenta funcionalidades e conteúdo do Google Maps, que incluem propriedade intelectual que não nos pertence. Por esta razão, os Termos de Serviço Adicionais do Google Maps/Google Earth (maps.google.com/help/terms_maps.html) e a



Política de Privacidade do Google (www.google.com/policies/privacy/) aplicam-se à utilização pelo Cliente das funcionalidades e conteúdo do Google Maps.