

## Compromisso de Privacidade Relativa aos Dados do Titular e da Transação

A **PAYPAYUE – Instituição de Pagamento, Unipessoal, Lda.** assume o compromisso de colocar à disposição dos seus clientes o maior e mais adequado número de ferramentas possível, de modo a garantir o melhor acesso aos serviços. Assim nasceu o portal [www.paypay.pt](http://www.paypay.pt), cuja equipa que o desenvolve parte do pressuposto que os seus utilizadores são maiores de idade e que aceitam as condições, termos e avisos nele contidos. A PAYPAYUE garante que todos os questionários e formulários aos quais respondem os utilizadores, se destinam à definição do perfil do cliente, assim como à monitorização do serviço de qualidade.

A PAYPAYUE compromete-se a adotar as medidas de segurança necessárias para garantir a salvaguarda dos dados pessoais dos utilizadores contra a sua eventual utilização abusiva ou contra o acesso não autorizado. Ao consultar o portal [www.paypay.pt](http://www.paypay.pt) o utilizador por sua vez, compromete-se a não modificar, copiar, distribuir, transmitir, projetar, reproduzir, publicar, licenciar, criar trabalhos derivados, transferir ou vender qualquer informação, *software*, produtos ou serviços obtidos a partir deste website.

De acordo com o Regulamento de Proteção de Dados em vigor, e em consonância com a sua aplicação a nível nacional, todos os utilizadores têm direito a aceder (art.º 15.º), atualizar, retificar (art.º 16.º), opor-se (art.º 21.º), limitar o tratamento (art.º 18.º), portabilidade (art.º 20.º) ou apagar os seus dados pessoais (art.º 17.º), devendo para isso contactar a **PAYPAYUE – Instituição de Pagamento, Unipessoal, Lda** para o efeito. É ainda obrigação da **PAYPAYUE – Instituição de Pagamento, Unipessoal, Lda.** notificar os seus clientes de modo a avisá-los de que os seus dados foram retificados, apagados ou limitados no tratamento (art.º 19.º).

Ainda são assistidos aos clientes os seguintes direitos: reclamar junto da autoridade de controlo (art.º 77.º), a colocar uma ação judicial contra a autoridade de controlo (art.º 78.º), ação judicial contra um responsável pelo tratamento ou um subcontratante (art.º 79.º) e à indemnização e responsabilidade (art.º 82.º).

## Política de Segurança

O portal [www.paypay.pt](http://www.paypay.pt) permite a utilização do protocolo de segurança *3D Secure*. Este protocolo *3D Secure* foi desenvolvido pelas principais marcas de Cartão de Crédito/Débito e possibilita a autenticação inequívoca de todos os intervenientes numa transação de comércio eletrónico. Este protocolo é utilizado pela VISA com a designação de *Verified By Visa*, e pela *Mastercard* com a designação de *Secure Code*. Desta forma, quando um cliente realiza um pagamento no portal [www.paypay.pt](http://www.paypay.pt) é acionado um processo que verifica se o Cartão de Crédito/Débito utilizado é válido. Os sistemas de segurança associados ao protocolo *3D Secure*, validam a identidade do cliente e informam o portal [www.paypay.pt](http://www.paypay.pt) que o cartão utilizado para pagamento é legítimo. Desta maneira, é possível eliminar a fraude e os custos e perdas associados ao tratamento destas situações. Todo este processo decorre de forma automática e perfeitamente transparente.

A PayPay compromete-se a dar resposta a qualquer solicitação que os titulares dos cartões apresentem num prazo máximo de 2 dias úteis. O portal [www.paypay.pt](http://www.paypay.pt) utiliza o protocolo de encriptação de segurança (TSL) para salvaguardar a segurança e confidencialidade dos dados introduzidos pelo utilizador (art.º. 76.º). É perfeitamente seguro inserir os dados do seu Cartão de Crédito/Débito em qualquer pagamento efetuado no [www.paypay.pt](http://www.paypay.pt), uma vez que todos os dados serão inseridos num Servidor Seguro (TSL de 256 bits) que encripta/codifica (transforma num código) todos os dados confidenciais relativos ao seu Cartão de Crédito/Débito. A PAYPAYUE assegura que não aluga ou vende os dados dos seus clientes a terceiros (art.º. 32.º), pelo que todas as informações são confidenciais e utilizadas apenas pela PAYPAYUE para processamento do pagamento e eventual envio de comunicação que reforce e personalize a oferta cultural ou de produtos.

## **Aplicação de Normas de prevenção do branqueamento de capitais e Financiamento do Terrorismo**

A PayPay tem definido políticas e procedimentos internos com vista à prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo.

A PayPay só poderá dar acesso, a novas entidades (coletivas ou singulares), após a validação de risco e a entidades que estejam fiscalmente registadas em Portugal.

Quando a natureza ou padrão de valores da Operações de Pagamento abrangidas pelos Serviços o justifique, ou qualquer outra situação por livre decisão da PayPay, poderá esta exigir a prestação de uma Garantia Bancária a seu favor que assegure o bom cumprimento das obrigações assumidas pelos clientes no âmbito da receção dos Serviços.

A PayPay poderá bloquear um instrumento de pagamento por motivos objetivamente fundamentados que se relacionem com a segurança do instrumento de pagamento ou com a suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta desse instrumento. A PayPay irá informar o cliente antes do bloqueio ou, o mais tardar, imediatamente após o bloqueio, exceto se tal informação não puder ser prestada por razões de segurança objetivamente fundamentadas ou se for proibida por outras disposições legais. Assim que deixem de se verificar os motivos que levaram ao bloqueio, a PayPay irá desbloqueá-lo ou substituí-lo por um novo.

A atividade diária de prevenção de branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo pauta-se pelo cumprimento de toda a legislação e regulamentação aplicável, pelo respeito dos princípios éticos e pela adoção das boas práticas internacionalmente aceites, de acordo com o disposto na Lei n.º 25/2008, de 5 de junho.

Os colaboradores da sociedade encontram-se obrigados ao cumprimento rigoroso de todos os deveres consagrados no ordenamento jurídico vigente, designadamente os deveres de exame e de comunicação de todas as operações passíveis de apresentarem risco de BC e/ou FT, constituindo a formação um dos aspetos primordiais de todo o sistema de prevenção.

Para uma verificação e confirmação de viabilidade e veracidade das informações enviadas, antes de ativar as contas dos clientes é solicitado o envio de cópia da documentação de identificação do cliente individual, da empresa a que pertence e do beneficiário efetivo, de acordo com as diretrizes do Banco de Portugal (entidade que supervisiona as atividades das instituições financeiras, Decreto-Lei n.º 242.2012).

O sistema de controlo interno instituído relativo à prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo é objeto de verificação periódica através da realização de auditorias internas.

## Partilha de Informações com Terceiros

Reservamos o direito de comunicar informações às autoridades competentes, sempre que:

- Sejam obrigados a fazê-lo ao abrigo de uma intimação, ordem judicial ou outro procedimento jurídico do mesmo tipo;
- Seja necessário para cumprir a legislação em vigor;
- Acreditarmos, de boa-fé, que a divulgação de informações pessoais é necessária para prevenir danos físicos ou perdas financeiras, denunciar suspeitas de atividades ilegais ou para efeitos de investigação.

O iGEST, enquanto plataforma pertencente ao Grupo do qual também faz parte integrante a PayPay, é o fornecedor do seu sistema de faturação, sendo partilhadas com esta plataforma as informações necessárias para o bom funcionamento da PayPay.

## Proteção e Armazenamento de Informações

Os dados recolhidos são armazenados e processados nos nossos servidores, sendo protegidos através de salvaguardas físicas, eletrónicas e processuais em conformidade com a legislação aplicável. Entre estas salvaguardas incluem-se a utilização de firewalls e sistemas de encriptação de dados, o controlo dos acessos, assim como a autorização do acesso às informações apenas a colaboradores que delas precisem para o exercício das suas funções.

Ainda neste âmbito, a **PAYPAYUE – Instituição de Pagamento, Unipessoal, Lda.** perante as normativas legais procede à manutenção de arquivos (art.º 36º do DL 242/2012) pelo período de 5 anos, sobrepondo-se esta orientação legal ao RGPD que se encontra em vigor, no que toca à conservação de dados pessoais.

Para efeitos do RGPD, a PayPay é uma entidade subcontratante, uma vez que trabalha de forma indireta com os clientes/utilizadores dos seus clientes. Neste caso, o consentimento para o tratamento dos dados pessoais dos clientes/utilizadores indiretos, deve ser alcançado pelo cliente direto da PayPay.



Para além disso, não transmitimos quaisquer dados a terceiros, exceto se obrigatório por ordem judicial ou se necessário para instaurar processos judiciais decorrentes do acesso fraudulento à nossa infraestrutura de internet. Não serão transmitidos dados para outras finalidades, comerciais ou não.

Recolhemos, armazenamos e processamos informações com o intuito de monitorizar e avaliar a qualidade do serviço prestado.

Todavia, existe o direito de aceder aos dados guardados sobre um determinado cliente, bem como o de saber da origem e finalidade do seu armazenamento. Deve esse cliente, no entanto, ter em atenção que, apesar das nossas rigorosas normas de segurança, caso as informações sejam divulgadas pelo cliente voluntariamente através da internet podem ser usadas por terceiros. Por conseguinte, a PayPay não assume qualquer responsabilidade pela divulgação de informações devido a erros de transmissão de dados e/ou a acessos não autorizados por parte de terceiros.



<b>Prazos para armazenamento de informações</b>	
<b>Do registo ao envio da documentação</b>	Aquando do registo, a linha de apoio envia um e-mail a solicitar documentação para finalizar a adesão. A informação da entidade e de utilizador será mantida na plataforma num prazo de 30 dias úteis. Caso não seja finalizada a adesão através do envio da documentação de identificação solicitada, cabe à PayPay eliminar os dados.
<b>Do envio da documentação à validação da adesão</b>	A PayPay no prazo de 5 dias úteis tem o dever de adicionar a documentação do cliente e utilizador na plataforma e, assim que confirmar a idoneidade dos mesmos, aprovar o cliente e utilizador. Assim que aprovado, cabe à PayPay comunicar ao cliente que a sua conta se encontra ativa.
<b>Preservação da informação das demonstrações</b>	As demonstrações solicitadas através da plataforma, realizam-se de acordo com indicação de preferencial temporal do possível cliente. Perante a solicitação, a chamada telefónica é realizada e é concluída na plataforma o pedido de demonstração. De seguida, decorre um dia útil até que esta informação seja eliminada da plataforma. As chamadas telefónicas são gravadas para fins de controlo de qualidade, autorizadas pela Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD). No caso de não haver consentimento de gravação, o contacto terá de ser efetuado por outras vias de comunicação (nomeadamente, por e-mail ou presencial).
<b>Após a validação dos dados na plataforma</b>	Se a PayPay notar que uma conta cliente se encontra inativa por período igual a 1 ano, cabe a esta notificar a entidade ou o utilizador, informando que tem 30 dias úteis para efetuar log in, caso contrário, a conta será eliminada.
<b>Tempo para a realização do direito à portabilidade</b>	Assim que for solicitado o exercício ao direito da portabilidade por parte de um cliente, a PayPay prevê processar o pedido num prazo máximo de 60 dias.
<b>Tempo para o exercício do direito ao esquecimento</b>	Pode ser exercido o direito ao esquecimento sempre que um cliente solicite, cujo processamento da solicitação é levado a cabo num prazo máximo de 60 dias. Para o cumprimento de requisitos legais, a informação não poderá ser totalmente apagada, uma vez que tem de ser guardada pelo menos durante 5 anos, tal como acima referido.
<b>Tempo de eliminação de conta inativa</b>	A PayPay mantém os dados durante 60 dias, face aos quais irá informar o utilizador que caso não seja dado consentimento, os seus dados serão removidos. Durante este período, poderá sempre solicitar a eliminação dos seus dados e dessa forma aplica-se o prazo para eliminação dos dados.

## Cookies

A PayPay utiliza cookies para o funcionamento do sítio Web, para aumentar a eficiência do mesmo e recolher informações do sítio

Os cookies são pequenos ficheiros de texto enviados pelos portais Web que visita e que são armazenados no seu computador. São amplamente utilizados para o funcionamento dos portais Web,

ou para aumentar a eficiência dos mesmos, bem como para fornecer informações aos proprietários do site.

O quadro infra explica brevemente os cookies que utilizamos e porquê.

<b>Google Analytics</b>	_utma _utmb _utmc _utmz _unam	Estes cookies são utilizados para recolher informações sobre como os visitantes utilizam o nosso portal Web. Usamos a informação para criar relatórios e para nos ajudar a melhorar o site. Os cookies recolhem informações de forma anónima, incluindo o número de visitantes, os sítios de onde provêm, as páginas que visitaram, e o número de vezes que um item é partilhado e quantas novas visitas se devem a essa partilha.
<b>PayPay</b>	paypayinfoCookie paypayalertaCookie paypayci	São utilizadas cookies para guardar se os alertas foram fechados pelo utilizador. A cookie paypayci guarda a informação de sessão do utilizador nomeadamente o idioma utilizado.
<b>Youtube</b>	GPS PREF VISITOR_INFO01_LIVE YSC Remove_sid	Cookies utilizadas na apresentação do vídeo Youtube.

Através das suas definições, a maioria dos browsers permite ter algum controlo sobre a maioria dos cookies. Para obter mais informações sobre cookies, incluindo para saber que cookies foram instalados e como podem ser geridos e eliminados, visite [www.allaboutcookies.org](http://www.allaboutcookies.org).

Se não quiser que as suas visitas a sítios Web sejam detetadas pelo Google Analytics, aceda a <http://tools.google.com/dlpage/gaoptout>.

## Política de Preços

O portal [www.paypay.pt](http://www.paypay.pt) reserva-se ao direito de modificar a informação e oferta comercial apresentada sobre: produtos, horários e condições comerciais. Sempre que for alterado o preço do serviço, a PayPay comunica essa alteração ao cliente com antecedência não inferior a 30 dias em relação à data de entrada em vigor, e publica as respetivas alterações ao preçário no site do Banco de Portugal, com uma antecedência mínima de 5 dias úteis. Fazemos todos os esforços para que a informação apresentada esteja isenta de erros tipográficos e sempre que ocorra, procederemos logo que possível, à sua correção.

No caso de a informação apresentada não corresponder às características do serviço, o Cliente será informado e terá o direito de rescindir o seu contrato, desde que cumpra o estipulado nas cláusulas do contrato de adesão.

## Política de Chargebacks

A PayPay não inicia os processos de chargebacks, nem efetua o seu tratamento. A PayPay, como Payment Facilitator apenas recolhe as informações junto do seu cliente e comunica-as ao emissor do cartão de modo a resolver o chargeback.

A partir do momento que a PayPay receciona uma notificação de um processo de chargeback, o montante em questão é temporariamente retido e é solicitado ao cliente os documentos comprovativos da transação.

Caberá ao detentor do cartão reconhecer, ou não, o seu envolvimento na transação. Caso este não identifique a referida transação, o montante que a PayPay reteve será devolvido totalmente ao detentor do cartão. Caso este reconheça que efetuou a transação, a PayPay efetuará a transferência do montante retido para o cliente.

Nas situações em que o chargeback ocorra após a PayPay ter creditado na conta dos clientes os valores das transações em questão, os clientes obrigam-se a restituir imediatamente a PayPay essas importâncias para que estas sejam devolvidas aos detentores do cartão.

A PayPay poderá cessar o contrato quando o volume mensal de processos de chargeback exceda os 2% face ao seu volume mensal dos montantes pagos ou quando existam 2 pedidos de chargeback mensais.

Após a cessação do contrato, e independentemente do modo a que se proceda a esta, o cliente será responsável pelo cumprimento de todas as obrigações resultantes de processos de disputas – incluindo processos de chargeback – recebidos pela PayPay e relativos a transações processadas ao abrigo do contrato.

## Política de Retenções

A PayPay toma a medida de retenção dos montantes de pagamento nas seguintes situações:

- Processos de chargebacks;
- Suspeita de operações ilícitas;
- Elevado número de reclamações;
- Suspeita de que a transação não foi devidamente autorizada.

Antes de tomar esta medida, a PayPay analisa diversos factores, como a atividade comercial do cliente, a origem da transação, a existência de chargebacks anteriores e a existência de reclamações de clientes finais.

Quando a PayPay retém o montante do pagamento, este não fica disponível nem para o detentor do cartão nem para o nosso cliente. Apenas quando a situação que levou à retenção do montante em causa ficar esclarecida, a PayPay irá transferi-lo para o cliente ou devolvê-lo ao detentor do cartão.

## Política de Devoluções

A PayPay efetua devoluções totais e parciais das transações a pedido do cliente, desde que exista um saldo de compensação.

Os montantes são devolvidos ao comprador sem ser cobrada nenhuma comissão por esta devolução. A PayPay apenas cobra a sua comissão na transação inicial.

## Resolução de Litígios

Em caso de litígio de consumo, o consumidor pode recorrer à plataforma europeia de resolução de litígios em linha disponível em <https://webgate.ec.europa.eu/odr>. Para mais informações sobre a plataforma consulte:

<http://cec.consumidor.pt/topicos1/resolucao-de-conflitos-/resolucao-de-conflitos-em-linha.aspx>.

Para conhecer as entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo registadas consulte o Portal do Consumidor em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt)

## Contactos

Qualquer pedido de esclarecimento, sugestão ou reclamação deve ser endereçado à **PAYPAYUE, Instituição de Pagamento, Unipessoal, Lda.**, através do Serviço de Apoio ao Cliente utilizando o e-mail [apoio@paypay.pt](mailto:apoio@paypay.pt) ou o telefone 707 451 451 (**Preço máximo a pagar por minuto: 0,09€ (+IVA) para as chamadas originadas nas redes fixas e 0,13€ (+IVA) para as originadas nas redes móveis.**) ou o fax (+351) 291 957 171 ou o endereço postal abaixo indicado:

**PAYPAYUE – Instituição de Pagamento, Unipessoal, Lda.**

Estrada Regional 104 n.º 42-A

9350-203 Ribeira Brava

Madeira

Em caso de irregularidade em relação ao modo como os dados estão a ser tratados, a PayPay nomeou o Encarregado de Proteção de Dados (EPD – art.º 37.º RGPD) que está disponível para apoiar os clientes da PayPay e ainda colaborar com a autoridade de controlo nomeada - CNPD. Este profissional pode ser contactado através: [dpo@paypay.pt](mailto:dpo@paypay.pt) , 707 451 451 (**Preço máximo a pagar por minuto: 0,09€ (+IVA) para as chamadas originadas nas redes fixas e 0,13€ (+IVA) para as originadas nas redes móveis.**).