

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DO SERVIÇO M-PESA

1. O CONTRATO

Estes são os termos e condições de uso dos serviços M-PESA (conforme definido neste documento) fornecidos pela Vodafone M-PESA, SA ("M-pesa") ("Condições de Uso"), cuja aceitação constitui um contrato vinculativo entre si, Cliente ("Consumidor") e Vodafone M-PESA, SA (como Depositário), uma empresa independente de serviços financeiros constituída para prestar serviços financeiros móveis e actuar como fiel depositário dos seus clientes. Quando se registar como cliente do M-PESA, ao assinar a ficha de inscrição anexa, aceita e concorda em cumprir com estas condições de uso. Assim, deverá ler e compreender estas Condições de Uso e se não concordar com as mesmas, não deverá prosseguir com a inscrição e/ou utilização dos serviços M-PESA.

2. DEFINIÇÕES

As seguintes definições estão relacionadas com estas Condições de Uso:

- 2.1 **“Administrador / Depositário”** significa Vodafone M-PESA, SA que detém o agregado de todos os pagamentos e importâncias equivalentes a todas as transferências de dinheiro electrónico na sua conta M-PESA de outros clientes em depósito para si na sua Conta.
- 2.2 **“Agente(s)”** significa a pessoa(s) registada pela Vodafone M-PESA, SA para a prestação de serviços M-PESA, cujos detalhes para tal podem ser obtidos junto à Sede ou filiais da Vodafone M-PESA.
- 2.3 **“Bens e Serviços”** significa os bens e serviços que podem ser comprados de Retalhistas Autorizados usando o Sistema M-PESA.
- 2.4 **“Beneficiário Designado”** significa qualquer pessoa (incluindo a si, outro cliente, Agente ou Retalhista autorizado) que é designado por si por SMS, para ser o beneficiário do dinheiro electrónico (E-Money) da sua conta.
- 2.5 **“BI Número”** significa o número associado à forma de identificação fornecida.
- 2.6 **“Cartão SIM”** significa o módulo de identidade do assinante que, quando usado com o adequado equipamento móvel, permite usufruir dos serviços do M-PESA.
- 2.7 **“Centro de Atendimento ao Cliente”** significa o centro de atendimento ao cliente Vodacom sito na Rua de Desportistas n.º 649 ou qualquer Centro de Atendimento ao Cliente Regional.
- 2.8 **“Condições de Uso”** significa estes termos e condições que podem, de tempos em tempos, vir a ser alterados por nós.
- 2.9 **“Código de Conduta”** significa o Aviso número 8/GBM/2021 de 22 de Dezembro que aprova o Código de Conduta das Instituições Financeiras e Protecção ao consumidor Financeiro.
- 2.10 **“Conta”** significa a sua conta M-PESA, e o registo do valor da moeda electrónica.



- 2.11 “**Contrato**” significa os presentes Termos e Condições de Uso, juntamente com o Formulário de inscrição.
- 2.12 “**Conta de Depositário**” significa a Conta Bancária mantida pelo Administrador em que todos os pagamentos são feitos e mantidos em depósito em nome dos Clientes.
- 2.13 “**Cliente ou Consumidor**” significa você e todas as outras pessoas em cujo nome está registada uma conta para os serviços do M-PESA.
- 2.14 “**Crédito Pré-pago**” significa o crédito de chamada de telefone celular da Rede Vodacom.
- 2.15 “**Encargos**” significa as tarifas e outros encargos devidos nos termos deste contrato para os serviços M-PESA.
- 2.16 “**Débito**” significa o movimento de retirada dos fundos da sua conta.
- 2.17 “**Dinheiro electrónico (E-Money)**” significa a moeda electrónica emitida pela Vodafone M-PESA e representando um direito a uma quantia equivalente em numerário, detido pelo Depositário na compra de tal valor electrónico;
- 2.18 “**Equipamento Móvel**” significa o seu telemóvel e cartão SIM ou outro equipamento que, quando usado em conjunto, permite o acesso aos serviços M-PESA e, em cada caso, é aprovado para uso no território Moçambicano por autoridade competente.
- 2.19 “**Formulário de Registo**” significa o formulário de inscrição contendo os dados de registo e a sua aceitação destas condições de uso, em anexo.
- 2.20 “**Instruções de Transferência**” significa instruções dadas através de SMS para a transferência de dinheiro electrónico de um cliente para o outro.
- 2.21 “**Loja**” significa qualquer loja, unidade ou outras instalações de venda, operadas por um Agente.
- 2.22 “**M-PESA Página de Internet ou Website**” refere-se à secção M-PESA no endereço do site www.vm.co.mz
- 2.23 “**Menu M-Pesa**” significa ***150# que corresponde a plataforma de acesso aos Serviços M-Pesa na qual pode aderir inserindo o seu PIN inicial, ou realizar demais operações existentes no M-Pesa.**
- 2.24 “**MSISDN**” significa o número de identificação da estação móvel emitido a si com o Cartão SIM e o correspondente número de identidade e PUK para aceder à rede Vodacom
- 2.25 “**Nós**” ou “**nosso**” significa Vodafone M-PESA, SA e (se aplicável) o Depositário.
- 2.26 “**Operador da Loja**” significa o assistente que lida consigo numa Loja.
- 2.27 “**PIN**” significa o seu número de identificação pessoal, sendo o código secreto que adoptar para aceder e operar a sua conta.
- 2.28 “**Provedor de Serviço de Rede**” significa o provedor de serviços de telefonia celular.
- 2.29 “**Rede**” significa o Sistema Global do Sistema de Telecomunicações Móveis (“GSM”) operado pela Vodacom, cobrindo as áreas do território moçambicano por nós estipulado periodicamente.
- 2.30 “**Revendedor M-PESA**” significa um vendedor de bens e serviços que aceita dinheiro electrónico no pagamento de bens e serviços.

- 2.31 **“Saldo do Crédito”** significa a quantia de dinheiro electrónico permanente, de vez em quando a crédito na sua conta.
- 2.32 **“Serviços M-PESA”** significa os serviços fornecidos pela Vodafone M-PESA de emissão e levantamento de dinheiro electrónico e a transferência de dinheiro electrónico entre Clientes com base nas suas instruções, incluindo o registo de todas as transacções, sua verificação, confirmação e actualização de registos da conta do Cliente.
- 2.33 **“Sistema M-PESA”** ou **“M-PESA”** significa o sistema operado pela Vodafone M-PESA para prestar os serviços M-PESA.
- 2.34 **“Si”** ou **“seu”** significa o Cliente M-PESA.
- 2.35 **“Start Key”** significa o PIN único de 4 dígitos enviado para si no registo com a finalidade de activar a sua conta.
- 2.36 **“SMS”** um serviço de mensagem curta que consiste em mensagem de texto que se transmite de um telemóvel para outro.
- 2.37 **“Tarifas”** significa custos reais pela utilização dos serviços M-PESA conforme publicado no M-PESA-Site.
- 2.38 **“Telemóvel”** significa seu aparelho de telefone móvel.
- 2.39 **“Cliente Nível 1”** primeira categoria de cliente M-Pesa, cuja adesão aos serviços M-Pesa não carece da sua presença nas lojas / filiais da Vodacom no acto da abertura de conta.
- 2.40 **“Cliente Nível 2”** segunda categoria de cliente M-PESA, cuja adesão aos serviços M-PESA exige a sua presença nas lojas/ filiais da Vodacom no acto da abertura de conta.
- 2.41 **“Transacções”** significa uma das operações especificadas na cláusula 8.5.
- 2.42 **“Transacção de Débito”** significa qualquer transacção que resulte em débito de dinheiro electrónico na sua conta, conforme verificado pelo M-PESA.
- 2.43 **“Transacção de Crédito”** significa qualquer transacção que resulte crédito na sua conta com dinheiro electrónico, tal como verificado pela M-PESA.

3. PEDIDO DE CONTA

- 3.1 Qualquer cliente da Vodacom Moçambique, SA (Vodacom) pode inscrever-se para o Serviço M-PESA, desde que tenha um Cartão SIM da Vodacom.
- 3.2 O serviço M-PESA é limitado a três contas por Cliente, independentemente de quantos Cartões SIM Vodacom sejam detidos por Cliente.
- 3.3 A subscrição ao serviço M-Pesa está reservada a clientes Vodacom com idade a partir de 18 anos de idade.
- 3.4 Podem igualmente, ser titulares de uma conta M-Pesa os clientes que tiverem idade igual ou superior a 16 anos desde, que estejam emancipados ou autorizados pelos representantes legais.
- 3.5 O Cliente é responsável pelo pagamento ao seu provedor de serviços de rede de telemóvel, de todos os custos e tarifas de rede incorridos aquando da utilização do serviço M-PESA, deduzíveis directamente da sua conta M-PESA.



- 3.6 O candidato pode registar-se para aderir aos Serviços M-PESA em qualquer Agente M-PESA no território moçambicano.
- 3.7 Quando do registo como Cliente, deverá fornecer um documento de identificação válido e preencher o formulário de inscrição, a ser assinado por si:
 - 3.7.1 O número de identificação associado ao formulário de identificação aceitável
 - 3.7.2 O seu nome completo;
 - 3.7.3 O seu endereço físico;
 - 3.7.4 A sua data de nascimento;
 - 3.7.5 A sua nacionalidade;
 - 3.7.6 O seu número de telemóvel;
 - 3.7.7 O seu género;
 - 3.7.8 O seu estado civil;
 - 3.7.9 A sua filiação;
 - 3.7.10 O seu local de nascimento;
 - 3.7.11 Montante de rendimento;
 - 3.7.12 Ocupação;
 - 3.7.13 Regime de Bens, no caso de ser casado.
- 3.8 Todas as informações fornecidas devem ser completas.
- 3.9 Consideram-se válidos os seguintes documentos de identificação:
 - a) Bilhete de Identidade;
 - b) Passaporte;
 - c) Carta de Condução;
 - d) Documento de Identificação e Residência para Estrangeiros (DIRE);
 - e) Cartão de eleitor do último recenseamento eleitoral;
 - f) Cartão de Identificação de Refugiado;
 - g) Outros que venham a ser definidos nos termos da legislação;
- 3.10 Podemos indeferir o seu pedido caso não preste a informação requerida e poderemos encerrá-la caso a informação seja incompleta ou tiver sido prestada por meios não reputados legítimos e/ou verdadeiros.
- 3.11 Após a activação da sua Conta com a introdução da chave inicial “Start Key” poderá escolher um PIN secreto e usufruir dos Serviços M-PESA com efeito imediato.

4 OS SERVIÇOS M-PESA

- 4.1 Os Serviços M-PESA são disponibilizados, em observância das seguintes condições de utilização:
 - 4.1.1 Embora tentemos assegurar o pleno uso da Rede para aceder aos Serviços M-PESA dentro da área de cobertura, não garantimos que os Serviços M-PESA sejam disponíveis a todo o momento. Entretanto, comunicaremos a si a indisponibilidade dos serviços incluindo,

possíveis interrupções ou término dos mesmos, em conformidade com o Código de Conduta.

- 4.1.2 Nos responsabilizaremos pelos danos em que resulte a diminuição imediata do seu património quando o evento em causa ocorra sem sua intervenção, dolosa ou negligentemente. No entanto, não nos responsabilizamos por danos, perdas ou prejuízos causados por circunstâncias fora da vontade da Vodafone M-Pesa, conforme estipulado nos termos do disposto na cláusula 18 dos presentes termos e condições.
- 4.1.3 Em caso de dano, perda ou roubo do Cartão SIM, o cliente deve notificar nos logo que tomar conhecimento. Assim, desactivaremos o referido Cartão SIM danificado, perdido ou roubado de forma a evitar uma futura utilização dos Serviços M-PESA até que o mesmo seja substituído. A notificação de quaisquer danos, perda ou roubo do seu Cartão SIM pode ser dada por telefone ao Centro de Atendimento ao Cliente, 84111 (100).
- 4.1.4 As transacções efectuadas mediante utilização fraudulenta do PIN do Cliente por terceiros, presumem-se legítimas, definitivas e irrevogáveis até que o Cliente comunique o roubo do telemóvel e solicite o bloqueio, na medida em que a Vodafone M-Pesa não tem como saber se as transacções efectuadas foram iniciadas pelo Cliente ou por terceiro. Ademais, a responsabilidade da Vodafone M-Pesa cingir-se-á nos termos do disposto na cláusula 18 dos presentes termos e condições e em conformidade com o Código de Conduta das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras e regulamentos de protecção ao consumidor.
- 4.1.5 Aceita que poderemos divulgar ou receber informações pessoais ou documentos sobre si, nas seguintes circunstâncias:
 - 4.1.5.1 De e para autoridades locais ou internacionais de aplicação da lei ou quaisquer autoridades regulamentares ou governamentais competentes para ajudar na prevenção, detecção ou a repressão de actividades criminosas ou fraude;
 - 4.1.5.2 De e para os nossos prestadores de serviços (incluindo o administrador), distribuidores, agentes ou qualquer outra empresa que possa ser ou tornar-se nossa subsidiária, empresa-mãe ou sócio, para fins comerciais razoáveis, ligado ao seu uso do serviço móvel ou dos serviços M-PESA, como marketing e pesquisa com fins conexos;
 - 4.1.5.3 Para facilitar a nossa capacidade de realizar qualquer actividade no contexto de uma exigência legal, governamental ou regulamentar;
 - 4.1.5.4 Aos nossos advogados ou auditores ou ao Tribunal em conexão com qualquer acção judicial ou processo de auditoria (apesar de qualquer desses processos poder ser de natureza pública);
 - 4.1.5.5 Aos nossos parceiros (Bancos Comerciais) no contexto de investigação de fraudes nos canais de pagamento, que tenham sido realizadas através de e/ou para a sua conta M-Pesa envolvendo contas bancárias;
 - 4.1.5.6 O processamento dos seus dados pessoais está sujeito à Política de Privacidade da Vodafone M-Pesa disponível em <https://www.vm.co.mz/M-Pesa2/Politica-de-Privacidade> e, poderá, obter uma impressão da Política nas lojas.

- 4.1.6 Deverá cumprir com todas as instruções que de tempos em tempos, receber relativamente aos Serviços M-PESA.
- 4.1.7 Todas as chamadas feitas para os nossos números de Linha de Assistência ao Cliente (que lhe serão fornecidos após o registo) e outros números de telefone designados são gratuitos.
- 4.1.8 As suas chamadas, e-mails ou SMS poderão ser monitorizados ou gravados para uso em práticas de negócio tais como controlo de qualidade, treinamento, garantindo a operação de sistemas eficazes, prevenção do uso não autorizado do nosso Sistema de Telecomunicações e a detecção e prevenção do crime.

5. ACEITAÇÃO E INÍCIO DAS CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO

Considera-se ter aceite estas condições de utilização, mediante o seguinte:

- 5.1. Inscrição que implica a aceitação através de assinatura no formulário de adesão; ou
- 5.2. Activação inicial do M-PESA através do Menu M-Pesa pelo uso da sua Chave de Início “Start Key”.

6. SUSPENSÃO E DESCONEXÃO DE SERVIÇOS/ENCERRAMENTO DA CONTA

- 6.1 A sua Conta será encerrada a seu pedido.
- 6.2 Poderemos suspender (barrar), restringir ou cancelar o fornecimento dos Serviços M-PESA (ao todo ou em parte) e/ou encerrar a sua conta, mediante prévia comunicação por escrito, por correio electrónico, por mensagem de texto (SMS) ou outra forma de comunicação eficaz e passível de demonstração probatória nas seguintes circunstâncias:
 - 6.2.1 Se tomarmos conhecimento ou tivermos motivos para acreditar que o seu equipamento móvel ou o número MSIN/PIN usado em relação aos Serviços M-PESA, está a ser utilizado de forma ilícita, ilegal, indevida ou fraudulenta, ou em actividades criminosas (ou tenha sido assim usado anteriormente);
 - 6.2.2 Se não cumprir com quaisquer das condições relativas aos Serviços M-PESA, inclusive estas Condições de Utilização;
 - 6.2.3 Se nos notificar que o seu equipamento móvel tenha sido perdido ou roubado, ou o seu PIN tenha sido perdido ou divulgado a terceiros;
 - 6.2.4 Se fizer algo (ou permitir que algo seja feito) ao seu equipamento móvel, que considerarmos que possa danificar ou afectar a operação ou a segurança da Rede ou dos Serviços M-PESA;
 - 6.2.5 Por motivos fora do nosso controlo tais como ordens judiciais ou de entidades equiparadas
 - 6.2.6 Se notarmos comportamentos fraudulentos na sua conta M-Pesa puníveis nos termos da Lei Criminal;
 - 6.2.7 Em caso de encerramento da sua conta nos termos da cláusula 6.2.

- 6.3 Para aceder aos Serviços M-PESA, o seu Cartão SIM deverá estar operacional ("activado") a todo o momento. Se o seu Cartão SIM e conta M-Pesa não registarem movimentos e/ou transacções por um período de 6 (seis) meses consecutivos, a sua conta M-PESA será automaticamente considerada inactiva pela Vodafone M-PESA, SA e, conseqüentemente encerrada. Qualquer dinheiro electrónico nela existente será pago a si ao abrigo do previsto na cláusula 6.5 deduzidas as devidas comissões pela inactividade nos termos do tarifário em vigor.
- 6.4 Iremos igualmente encerrar a sua conta após o recebimento do seu pedido para o efeito.
- 6.5 Sempre que o uso do seu PIN for suspenso ou desconectado ou a sua Conta encerrada, qualquer saldo de crédito na sua Conta será pago a si em numerário ou por transferência para uma conta M-Pesa ou bancária que indicar, mediante a apresentação de um pedido nos nossos Centros de Atendimento ao Cliente com a devida identificação.
- 6.6 Não seremos responsáveis por quaisquer danos directos, indirectos, consequenciais ou especiais, decorrentes de qualquer acto doloso ou negligente exclusivamente praticado por si.
- 6.7 Quando atingir o limite anual de transacções fixado para cada nível de cliente:
- 6.7.1 Nas situações em que atingir o limite anual de transacções reservado aos Clientes Nível 1, conforme previsto no número 9 abaixo, deverá junto a uma loja Vodacom solicitar a elevação para a categoria seguinte, Cliente Nível 2.
- 6.7.2 Nas situações em que atingir o limite anual de transacções reservado aos clientes Nível 1, a sua conta não poderá mais receber movimentos a crédito até o início do ano civil seguinte, entretanto poderá actualizar o seu limite de transacções para o Nível 2 mediante actualização dos seus dados.

7. TARIFAS

- 7.1 As tarifas publicadas são pagas à M-PESA por cada transacção efectuada a partir da sua conta. O Guião de Tarifas está disponível nos Agentes M-PESA, na Vodafone M-PESA, SA Sede ou acessível na página de internet do M-PESA www.vm.co.mz (aba M-Pesa) ou, sempre que desejar, pode solicitar informação de tarifas na página do Facebook M-Pesa Moçambique.
- 7.2 A tarifa a pagar em cada transacção será deduzida da sua conta M-PESA na conclusão de cada operação e o seu novo saldo na conclusão da transacção ser-lhe-á notificado por SMS.
- 7.3 As taxas excluem o Imposto sobre o Valor Acrescentado;
- 7.4 A Vodafone M-PESA pode alterar a qualquer momento as tarifas aplicáveis de acordo com a lei vigente. Todas as alterações ao tarifário ser-lhe-ão directamente comunicadas por via da SMS, e-mail ou outro meio adequado que tiver sido facultado para recepção de comunicações com antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativas à data de produção dos

seus efeitos e em conformidade com disposto na cláusula 13 dos presentes termos e condições. Não obstante, a comunicação directa a ser feita ao consumidor dos serviços M-Pesa, para o conhecimento do público no geral e consulta de quem tiver interesse do seu conteúdo, as alterações ou modificações de tarifários serão anunciadas na página de internet do M-Pesa, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativas à data de produção dos seus efeitos e em conformidade com disposto na cláusula 13 dos presentes termos e condições.

8. TRANSACÇÕES

- 8.1 Todas as Transacções de Débito da sua Conta serão efectuadas por instruções de transferência autorizada com o PIN que escolher aquando do seu registo, ou por outro método que, de tempos em tempos, prescrevermos. Prova de identificação será exigida antes de qualquer transacção poder ser efectuada e o BI apresentado será registado pelo agente em cada transacção.
- 8.2 A sua conta será creditada quando adquirir dinheiro electrónico, fazendo pagamentos ou quando o dinheiro electrónico for transferido para a Conta M-PESA de outro Cliente e todos esses valores serão mantidos pelo Administrador a seu favor.
- 8.3 Não poderá efectuar nenhuma transacção da sua Conta no caso em que não tenha dinheiro electrónico suficiente na sua conta para cobrir o valor da transacção e encargos aplicáveis.
- 8.4 O Sistema M-PESA verificará e confirmará, todas as transacções efectuadas na sua conta através de SMS. Os registos do sistema M-PESA serão considerados como correctos a menos que o contrário seja provado.
- 8.5 Ao lhe ser disponibilizada uma Conta, poderá efectuar as seguintes transacções:
 - 8.5.1 Efectuar uma Transacção a Crédito fazendo um Pagamento em numerário directamente para um Agente em troca de uma quantia equivalente de dinheiro electrónico a ser creditado na sua Conta. Após uma Transacção a Crédito, o Sistema M-PESA creditará a sua conta em conformidade.
 - 8.5.2 Efectuar uma Transacção a Débito através de:
 - 8.5.2.1 Troca de dinheiro electrónico por numerário em qualquer Agente, enviando uma Instrução de Transferência M-PESA nos termos da qual, o Agente pagará o montante equivalente em numerário.
 - 8.5.2.2 A Transferência de dinheiro electrónico para outro Cliente, enviando Instruções de Transferência M-PESA por conta de referido Cliente, especificando o montante a ser transferido.
 - 8.5.2.3 A aquisição de Crédito Pré-Pago da Vodacom, enviando uma instrução de recarga à Vodacom e dando uma Instrução de Transferência do montante correspondente de dinheiro electrónico para Vodacom ao respectivo Beneficiário Designado.
 - 8.5.2.4 A aquisição de Bens e/ou Serviços de Retalhistas autorizados através de Instruções de Transferência via M-PESA do montante a ser transferido para a Conta do Retalhista autorizado na regularização dos Bens e/ou Serviços adquiridos.

- 8.5.2.5 Mediante qualquer Transacção a crédito e débito que for efectuada, o Sistema M-PESA creditará ou debitará a sua Conta logo que o valor for efectivamente creditado ou levantado ou transferido da sua Conta.
- 8.5.3 Qualquer Transacção que não for concluída dentro de 7 dias após as Instruções de Transferência, será automaticamente cancelada e uma notificação por SMS ser-lhe-á enviada sobre o cancelamento.
- 8.5.4 O Sistema M-PESA confirmará qualquer Transacção efectuada por SMS.
- 8.5.5 Quaisquer Transacções a Débito efectuadas usando o PIN serão cobradas na Conta. Reconhece que, salvo e até que a Vodafone M-PESA, SA receba um aviso de si de que o seu PIN já não é seguro e/ou que o seu Equipamento Móvel foi extraviado ou roubado, a Vodafone M-PESA poderá continuar a acreditar no uso do PIN como prova conclusiva de que uma Transacção a Débito foi autorizada por si, mesmo que tenha efectivamente sido efectuada sem a sua autorização. A Vodafone M-Pesa não exigirá nenhuma confirmação por escrito de qualquer Instrução de Transacção.
- 8.5.6 Qualquer instrução de transferência ou pagamento efectuada por si presume-se como sendo final e definitiva e não será passível de devolução, salvo nos termos do número seguinte.
- 8.5.7 A reversão ou devolução de qualquer instrução de transferência, poderá ser efectuada depois de se aferir da sua legitimidade e analisado caso a caso, não configurando a mesma uma obrigação ou responsabilidade assumida por parte da Vodafone M-PESA, S.A.
- 8.5.8 A reversão referida no número anterior poderá ser solicitada por si, através da nossa Linha de Atendimento ao Cliente, do canal USSD do M-Pesa ou outro meio que venha a ser definido para o efeito.
- 8.5.9 A Reversão é efectuada com aceitação do beneficiário incorrecto, sendo que no caso de não aceitação da reversão voluntária, o Cliente poderá recorrer as autoridades competentes descritas nestes Termos e Condições para de forma coerciva esta poder ser realizada.
- 8.5.10 Dependendo do caso em concreto e tendo em atenção a disponibilidade de fundos do beneficiário incorrecto a reversão pode ser total ou parcial. Será parcial quando o beneficiário incorrecto tiver usado uma parte do valor ou total quando o beneficiário incorrecto tiver ainda a totalidade do valor disponível na sua conta.
- 8.5.11 O uso dos canais acima mencionados é grátis, no entanto havendo intervenção da Vodafone M-Pesa, para mediar a operação de forma a garantir-se o sucesso da reversão, ser-lhe-á cobrado pelos custos operacionais envolvidos, conforme estipulado no preço actualmente em vigor no M-Pesa.
- 8.5.12 A sua Conta só poderá ser movimentada através de Agentes/Retalhistas no território moçambicano.
- 8.6 Cada Transacção será emitida com um número único de recibo que está incluso na SMS de confirmação enviada para si, com o saldo actualizado da sua Conta. Este número de recibo é usado para rastrear e identificar todas as transacções efectuadas na sua Conta.



9. TRANSFERÊNCIAS INTERNACIONAIS DE DINHEIRO (RECEPÇÃO)

O serviço de Transferência Internacional de Dinheiro (Recepção) é uma Transacção de Crédito, onde o cliente M-Pesa recebe dinheiro vindo dos provedores internacionais com as quais o M-PESA mantém parceria, quando um familiar ou amigo se dirige aos mesmos para efectuar uma transferência para um cliente M-Pesa em Moçambique.

9.1. Características

9.1.1 A recepção de dinheiro na conta do Cliente M-Pesa é mediante os detalhes (número de telefone) partilhados pelo emissor que se dirige ao provedor internacional;

9.1.2. O dinheiro creditado na conta M-Pesa é o dinheiro providenciado pelo emissor que se dirige ao provedor internacional, ajustado ao câmbio diário e às comissões aplicadas pelo provedor internacional;

9.1.3. O sistema do provedor internacional interage com o sistema M-Pesa, de forma a creditar o dinheiro fornecido pelo emissor e segundo os detalhes por ele disponibilizados;

9.1.4. A recepção de dinheiro do serviço de Transferência Internacional de Dinheiro na conta M-Pesa acontece logo após que o sistema M-Pesa recebe o alerta do sistema do provedor internacional;

9.1.5. O dinheiro recebido no âmbito do serviço de Transferências Internacionais pode ser movimentado para todas transacções possíveis no M-Pesa, sujeitando-se às tarifas aplicáveis para cada serviço;

9.1.6. A recepção de dinheiro no âmbito do serviço de Transferências Internacionais de Dinheiro é gratuita;

9.1.7. O dinheiro recebido no âmbito do serviço de Transferências Internacionais está sujeito aos limites aplicados às contas M-Pesa no âmbito dos presentes termos e condições do uso de serviço;

9.1.8. Após o dinheiro ser creditado na sua conta M-Pesa, a Vodafone M-Pesa não será responsável por quaisquer perdas ou danos sofridos por si, como consequência da movimentação do mesmo, salvo se tiver sido resultado directo da nossa negligência ou acto doloso;

10. LIMITES DE TRANSACÇÕES

10.1 Os seguintes limites são aplicáveis aos Clientes M-PESA:

10.1.1 Limites anuais de transferência:

 Cliente Nível 1 - 500.000 MT

 Cliente Nível 2 - Ilimitado

10.1.2 Limites diários de transferências e levantamentos:

 Transferência e levantamento máximo por dia para Cliente de Nível 1- 200.000 MT



- Transferência e levantamento máximo por dia para Cliente de Nível 2- 500.000 MT
Saldo máximo para Cliente de Nível 1 – 200.000 MT
Saldo máximo para Cliente de Nível 2 – 500.000 MT
Transferência e levantamento máximo por transacção para Cliente Nível 1- 40.000 MT
Transferência e levantamento máximo por transacção para Cliente Nível 2 – 75.000 MT
- 10.2 Qualquer transacção que exceder os limites de transacção prescritos não será processada.
- 10.3 Quaisquer alterações efectuadas nos limites serão comunicadas.

11. SEGURANÇA E USO NÃO AUTORIZADO

- 11.1 Apenas um Número de PIN poderá ser ligado à sua Conta a qualquer momento.
- 11.2 Apenas o titular poderá usar o seu equipamento móvel e PIN.
- 11.3 É responsável pela guarda segura e uso correcto do seu Equipamento Móvel, pela guarda do seu PIN e a sua Chave de Início (Start Key) para todas as Transacções que efectuar na sua conta, usando o seu PIN.
- 11.4 Não deverá revelar o seu PIN a mais ninguém, incluindo o pessoal do Centro de Atendimento ao Cliente e os Agentes M-PESA.

12. AS SUAS RESPONSABILIDADES

- 12.1 É responsável por todos os encargos aplicáveis às tarifas de qualquer transacção efectuada por si na sua conta.
- 12.2 É único responsável por qualquer material transmitido e ou comunicação, considerada como difamatória, ilícita ou em violação de quaisquer direitos de autor e indemnizará e manterá indemnizado contra quaisquer reclamações e despesas efectuadas contra nós.
- 12.3 Não deverá usar os Serviços M-PESA para cometer nenhuma infracção a qualquer Lei Moçambicana.
- 12.4 O início e a finalização de transacções através da sua conta M-Pesa mediante inserção do PIN ou reconhecimento biométrico da operação são consideradas por si efectuadas e da sua inteira responsabilidade, ilibando assim a Vodafone M-PESA de quaisquer erros, falhas, etc por si causadas que possam ocorrer no decurso dessas transacções. No entanto, exceptuam-se desta cláusula os casos em que, por falhas ou erros de sistema ou de qualquer natureza imputável a Vodafone M-PESA, existam danos causados a si, conforme estipulado nos termos da cláusula 18 dos presentes termos e condições.
- 12.5 Será considerado único responsável pelas fraudes que sofrer resultantes da violação por si, do previsto na cláusula 10 acima relativamente a disponibilização dos códigos de segurança a terceiros.

13. ALTERAÇÕES OU MODIFICAÇÕES

- 13.1 A Vodafone M-pesa reserva-se o direito de alterar, a qualquer momento, de acordo com a lei vigente, estes Termos e Condições de Uso. As alterações ou modificações ser-lhe-ão notificadas por SMS ou pelo uso de qualquer outro meio de comunicação por escrito directo

e passível de demonstração probatória, conforme o previsto no n.º 1 do Artigo 22 do Aviso n.º 8/GBM/2021 de 22 de Dezembro (Código de Conduta das Instituições e Sociedades Financeiras e de Protecção do Consumidor).

- 13.2 As alterações aos seguintes termos e condições e todos documentos conexos, serão comunicados ao consumidor com antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data de produção dos seus efeitos e, caso não aceite as alterações, tem o direito de rescindir o contrato sem qualquer comissão ou custos, no prazo fixado no contrato, e em conformidade com o previsto nos n.ºs 1 e 2 ambos do Artigo 22 do Aviso n.º 8/GBM/2021 Código de Conduta referido no n.º 13.1 destes Termos e Condições.
- 13.3 Ao continuar a usar os Serviços M-PESA, após vencer o prazo fixado para manifestar a não aceitação das alterações será considerado como tendo concordado com as alterações ou modificações previstas na Cláusula 13.1 acima. Se não as aceitar, não deverá continuar a efectuar Transacções, caso contrário será considerado como tendo aceite tais modificações.

14. RESPONSABILIDADE DO ADMINISTRADOR

- 14.1 O Administrador declara que mantém todos os pagamentos recebidos em relação à compra de dinheiro electrónico ou transferências de dinheiro electrónico na sua Conta (os "Montantes Depositados"), a seu favor e a que terá direito a todos os montantes em depósito disponíveis a crédito da sua Conta. Concorda que o Administrador possa tratar os registos do Sistema M-PESA como prova conclusiva da quantia em dinheiro electrónico na sua conta e o Administrador não é obrigado a efectuar nenhuma investigação independente do seu direito aos montantes em depósito. Reconhece ainda que, em relação a qualquer pagamento a seu favor em relação aos valores em depósito, nós podemos agir com base nas instruções por si dadas, usando o seu PIN, mesmo que essas instruções tenham sido efectuadas por terceiros.
- 14.2 O Administrador reconhece que, na medida até ao ponto em que os juros forem vencidos sobre os montantes em depósito, não terá nenhum direito de beneficiar dos referidos juros podendo usá-los somente conforme regulamentado pelo Banco de Moçambique.
- 14.3 O Depositário fica desde já expressamente autorizado a movimentar as suas contas ou outras que seja titular ou co-titular na Vodafone M-Pesa, desde que tenha a devida anuência do co-titular, para debitar todos e quaisquer montantes devidos pelo Cliente que resultem da utilização dos serviços M-Pesa.
- 14.4 O disposto no número anterior aplica-se para todas situações de recebimento e/ou uso de valores que não lhe sejam legítimos podendo ser resultantes da falha de Sistema M-PESA assim como resultante de qualquer situação em que se comprove o enriquecimento sem causa por parte do Cliente.

15. RESPONSABILIDADE E EXCLUSÕES

- 15.1 No caso em que formos obrigados a alterar ou renovar a numeração das suas telecomunicações para satisfazer requisitos normativos ou por qualquer outra razão, a



nossa responsabilidade limitar-se-á em manter a sua Conta e sempre que possível, transferir a sua Conta para um novo MSIN, sem custos e o saldo a crédito/débito disponível na sua Conta em numerário.

- 15.2 Tanto quanto possível e permitido por lei, excluímos garantias de todas as espécies, expressas ou implícitas.
- 15.3 Todos os Agentes não são nada mais que lojas independentes autorizadas pela Vodafone M-PESA, SA ou um Agregador do Agente aprovado pela M-PESA para prestar Serviços M-PESA e não existe nenhuma relação de agenciamento entre a Vodafone M-PESA, SA e os Agentes e nestes termos não acarretamos nenhuma responsabilidade por defeito ou negligência por parte dos Agentes que prestam Serviços M-PESA, sem, no entanto, se descurar de dar assistência quando tal se mostrar estritamente necessário.
- 15.4 Não respondemos por qualquer perda que sofrer, salvo se tiver sido resultado directo da nossa negligência ou acto doloso. Se agirmos de forma negligente ou errónea, só seremos responsáveis pela quantia da perda que um Cliente normal na sua situação teria sofrido e não qualquer perda que resultar das suas circunstâncias específicas; mesmo que saibamos que as suas circunstâncias sejam atípicas.

16. DIVERSOS

- 16.1 Este Contrato (como poderá ser alterado de tempos em tempos) forma um contrato juridicamente vinculativo para si.
- 16.2 Este Contrato não poderá ser cedido a qualquer outra pessoa.
- 16.3 Nenhuma falha ou atraso quer por nós no exercício ou reparação servirá como renúncia, e nenhum exercício único ou parcial de qualquer direito ou reparação impedirá futuro exercício ou exercício de qualquer outro direito ou reparação.
- 16.4 Os direitos e reparações previstos neste instrumento são cumulativos e não exclusivos de outros direitos e reparações previstas na lei.
- 16.5 Se qualquer disposição destas Condições de Uso for considerada por qualquer árbitro devidamente nomeado, tribunal ou órgão administrativo competente como sendo inválida ou inaplicável, a invalidade ou inaplicabilidade de tal disposição não afectará as outras disposições e todas as disposições assim não afectadas por tal nulidade ou inexequibilidade permanecerão em pleno vigor e efeito.

17. EXTRACTOS

- 17.1 Poderá obter informações sobre o saldo na sua conta e consultar transacções efectuadas por recurso ao menu M-PESA utilizando o seu Equipamento Móvel.
- 17.2 Extractos impressos da sua Conta serão disponibilizados mediante solicitação escrita e devidamente assinada, apresentada numa loja Vodacom e acompanhada do seu respectivo documento de identificação.
- 17.3 O extracto emitido será entregue a si pessoalmente ou a terceiro mediante credencial devidamente assinada por si.

18. RESPONSABILIDADE PELOS DANOS

18.1. Não nos responsabilizamos por danos, perdas ou prejuízos causados por circunstâncias fora da vontade da Vodafone M-Pesa, incluindo:

18.1.1. Qualquer perda resultante da força Maior, incluindo, desastres naturais;

18.1.2 Deficiente Segurança de telemóveis usados pelo Cliente;

18.1.3. Acesso indevido por pessoas não autorizadas a terminal de telemóvel do Cliente, bem como a dados de credenciação para acesso a conta;

18.1.4. Falta de acesso aos operadores de comunicações fixas ou móveis para transmissão de dados no contexto dos Canais Bancários Electrónicos.

18.2 Exceptuam-se do disposto acima, os casos em que resulte a diminuição imediata do seu património quando o evento em causa ocorra sem sua intervenção, dolosa ou negligentemente. Entretanto, a responsabilidade da Vodafone M-Pesa resultará dos factos exigíveis por lei, nos termos do código de conduta e protecção ao consumidor ou outro instrumento jurídico nesse sentido, no que for imputável a Instituição.

19. AVISOS

19.1 Temos o direito de enviar informações através de SMS para o número de celular de contacto que lhe foi fornecido no seu formulário de inscrição. Estes SMS's são somente de carácter informativo e não carecem de resposta da sua parte.

19.2 Poderá enviar-nos qualquer correspondência para o nosso endereço: Sede da Vodafone M-PESA, Rua dos Desportistas nº 649, 1º andar, Maputo, Moçambique.

20. GERAL

20.1 Deverá pagar todas as nossas despesas em recuperação de fundos que nos são devidos, . Um certificado assinado por qualquer um de nossos gerentes (cuja nomeação não precisa ser provada), mostrando a quantia da dívida é prova suficiente dos factos indicados no certificado, a menos que o contrário seja provado.

20.2 Nós nos responsabilizaremos por quaisquer danos indirectos, consequentes ou especiais, decorrentes de qualquer acto ou omissão praticado por nós ou por terceiros para os quais somos responsáveis e se decorrentes do contrato.

20.3 Deverá notificar-nos imediatamente em caso de alterações dos seus dados como constantes do Formulário de Inscrição, sob pena de cancelamento da sua conta.

20.4 Concorda que as suas informações, incluindo informações pessoais, suas conversas com o nosso Centro de Atendimento ao Cliente e Transacções sejam gravadas e armazenadas para fins de registo por 10 anos da data de encerramento da sua Conta.

20.5 Todos os direitos autorais, marcas registadas e outros direitos de propriedade intelectual usados como parte dos Serviços M-PESA ou contidos nos nossos documentos pertencem a

Vodafone M-PESA, SA ou aos seus licenciadores. Concorde que não adquirirá nenhum direito sobre os mesmos.

21. JURISDIÇÃO E ARBITRAGEM

- 21.1 O presente Contrato é regido pela legislação Moçambicana.
- 21.2 Qualquer litígio decorrente de ou em conexão com o presente Contrato primeiro podem ser resolvidos através de solução amigável, cuja falha, o mesmo poderá ser resolvido em conformidade com as disposições das leis de arbitragem Moçambicanas e do Centro de Arbitragem, Conciliação e Mediação (CACM) ou pelos tribunais competentes.
- 21.3 As decisões emanadas pelas instituições de Arbitragem ou pelos tribunais são, conclusiva e vinculativa para as partes do presente instrumento.
- 21.4 Nada contido neste instrumento exclui qualquer uma das partes deste Contrato de aproximar, imediatamente, a qualquer tribunal competente para uma acção judicial.

22. RECLAMAÇÕES

- 22.1 Para a gestão das suas reclamações, o Cliente dispõe de vários canais para o efeito devendo para tal apresentar uma reclamação através da nossa linha do cliente através do 84111 (100) ou enviar-nos uma carta para a Sede da Vodafone M-PESA, Rua dos Desportistas n° 649, 1° andar, Maputo, Moçambique, bem como para todas as lojas, sucursais e representações da Vodacom Moçambique.
- 22.2 A Vodafone M-PESA é regulada pelo Banco de Moçambique e caso o Cliente não estiver satisfeito com tal processo, o Cliente tem o direito de apresentar uma reclamação através do email bm_reclamacao@bancomoc.mz ou por telefone para os números 21426641 ou 21354670.
- 22.3 O cliente também pode recorrer as entidades de protecção do consumidor financeiro em Moçambique, nomeadamente:
 - 22.3.1 As associações de consumidores, nos termos da Lei de Defesa do Consumidor;
 - 22.3.2 O Instituto do Consumidor;
 - 22.3.3 Os centros de arbitragem, conciliação e mediação de conflitos, nos termos aplicáveis;
 - 22.3.4 Os tribunais judiciais.