

Condições Gerais de Utilização

Versão: outubro 2025

Obrigado por utilizar os serviços da Tink.

Os presentes Termos e Condições Gerais de Utilização do Serviço (as "**Condições Gerais**") estabelecem as regras que lhe serão aplicáveis a si (a quem doravante nos referiremos como o "**Utilizador**") sempre que utilizar os serviços de informação sobre contas de conta ("**SIC**") e/ou os nossos serviços de iniciação de pagamento ("**SIP**") (doravante referidos, em conjunto ou separadamente, como os "**Serviços**") fornecidos pela Tink AB ou pela Tink Financial Services Limited, dependendo da localização do Utilizador (ver cláusula 1 abaixo) ("**Tink**", "**nós**", "**nos**", "**nosso**").

Os nossos Serviços são prestados através das aplicações ou páginas na internet dos nossos parceiros (incluindo, por exemplo, comerciantes, bancos, instituições financeiras ou outros prestadores de serviços) que prestam os seus próprios serviços ao Utilizador ("**Parceiro(s)**"), ou, em alguns casos, através de clientes dos Parceiros. Para utilizar os nossos Serviços, o Utilizador deve aceitar e subscrever as presentes Condições Gerais, clicando em "Continuar" ou "Aceitar", o que resultará na formação de um contrato entre a Tink e o Utilizador. As presentes Condições Gerais estabelecem a forma como os nossos Serviços serão prestados ao Utilizador, fornecendo-lhe também as informações legalmente exigidas no contexto da contratação à distância de serviços financeiros, antes de o Utilizador aceitar utilizar os nossos Serviços, em conformidade com a legislação sueca que rege o presente contrato. Atendendo a que a prestação dos nossos Serviços se rege pelo disposto nas presentes Condições Gerais, antes de as aceitar certifique-se de que este documento é por si lido atentamente, descarregando-o e guardando-o. Caso não concorde com o previsto nas presentes Condições Gerais, por favor tenha presente que não lhe poderemos prestar os nossos Serviços.

As presentes Condições Gerais aplicam-se, única e exclusivamente, à prestação dos Serviços fornecidos pela Tink. Nessa medida, em caso de utilização de quaisquer aplicações ou páginas na internet disponibilizados por qualquer um dos nossos Parceiros ("**Serviço do Parceiro**"), aplicar-se-ão as regras previstas no acordo celebrado entre o Utilizador e o Parceiro, independentemente do que estiver estipulado nas presentes Condições Gerais.

O Utilizador poderá sempre encontrar na nossa página na internet as presentes Condições Gerais bem como outras informações relacionadas com os Serviços. Além disso, determinadas informações relacionadas com os nossos Serviços podem também ser partilhadas com o Utilizador de acordo com o previsto na legislação aplicável. As presentes Condições Gerais encontram-se disponíveis na cláusula "End-User Terms of Service" ("Termos de Serviço para Utilizadores Finais") na secção "[Our agreements](#)" ("Os nossos Contratos") na nossa página na . Para obter detalhes de contacto, consulte a cláusula 11. A nossa Declaração de Acessibilidade encontra-se disponível na secção "[Accessibility statement](#)" ("[Declaração de acessibilidade](#)") da área "Consumers" ("Consumidores") da nossa página na internet.

1. Quem somos?

1.1 Se o utilizador estiver localizado no Espaço Económico Europeu ("EEE"):

Somos a Tink AB, uma sociedade comercial de responsabilidade limitada e instituição de pagamento autorizada, registada na Suécia com o número de registo 556898-2192. A nossa sede social localiza-se em Vasagatan 11, 111 20 Estocolmo, Suécia.

Estamos autorizados e somos regulados e supervisionados pela Autoridade Sueca de Supervisão Financeira (Sw. Finansinspektionen) ("**ASSF**"), ao abrigo da Lei Sueca dos Serviços de Pagamento (2010:751). Esta informação consta do [Registo de Empresas mantido pela ASSF](#). O nosso número de identificação junto da ASSF é o 44059. O endereço da ASSF é Swedish Financial Supervisory Authority, Box 7821, 103 97 Estocolmo, Suécia, podendo contactar esta entidade de supervisão telefonicamente através do número: [+46 \(0\)8 408 980 00](tel:+469840898000).

1.2 Se estiver localizado no Reino Unido:

Somos a Tink Financial Services Limited, uma sociedade comercial de responsabilidade limitada e instituição de pagamento autorizada registada em Inglaterra com o número de registo de sociedade 12347825. A nossa sede

social situa-se em 1 Sheldon Square, Londres, W2 6TT, Reino Unido .

Encontramo-nos autorizados e somos regulados e supervisionados pela Autoridade de Conduta Financeira ("FCA") ao abrigo da Regulamentação sobre Serviços de Pagamento de 2017. Esta informação consta no [Registo de Serviços Financeiros](#) mantido pela FCA. O nosso número de referência junto da FCA é o 988456. Pode encontrar os dados de contacto da FCA abaixo e na [página na internet da FCA](#) .

O endereço da FCA é Financial Conduct Authority, 12 Endeavour Square, London, E20 1JN, podendo contactar esta entidade através do seu centro de atendimento: [+44 \(0\)300 500 0597](#) ou da linha de apoio ao Consumidor da FCA: [+44 \(0\)800 111 6768](#).

2. Que serviços prestamos e como os prestamos?

2.1 Informação Geral

2.1.1 Os nossos Serviços estão integrados com os serviços dos nossos Parceiros. Isto significa que o Utilizador acede e utiliza os nossos Serviços através de um serviço disponibilizado por um dos nossos Parceiros (por exemplo, ao efetuar compras de bens ou serviços online). Os nossos Serviços são fornecidos exclusivamente ao Utilizador, pelo que este não deve partilhar o seu acesso aos mesmos com terceiros. A utilização dos nossos Serviços é gratuita. No entanto, o seu operador de telecomunicações ou fornecedor de serviços de Internet poderá aplicar taxas relativas ao uso de dados. Adicionalmente, o Parceiro poderá cobrar pelo uso dos seus próprios Serviços.

2.1.2 Para utilizar os nossos Serviços, o Utilizador necessita de uma ligação estável à Internet, e pode aceder aos mesmos diretamente através do seu navegador, sem a necessidade de software adicional. A forma como acede aos nossos Serviços pode variar consoante o tipo de dispositivo utilizado, do tipo de conta(s) que possuir ou forma como o prestador de serviços de pagamento que gere as suas contas (por exemplo, o seu banco ou emissor de cartões) (a "**Entidade que gere a sua Conta**") disponibiliza o acesso à(s) sua(s) conta(s).

2.1.3 Normalmente, o utilizador pode utilizar os nossos Serviços 24 horas por dia, todos os dias do ano. No entanto, em caso de erros técnicos ou de eventos fora do nosso controlo, tal como estabelecido nas presentes Condições Gerais, os Serviços podem sofrer atrasos ou interrupções. Podemos realizar alterações objetivamente justificáveis nos métodos de funcionamento e nas especificações técnicas, assim como suspender temporariamente os Serviços para manutenção, segurança ou outras atividades semelhantes necessárias para garantir a sua prestação. Para obter informações sobre manutenções programadas ou incidentes poderá consultar a secção "[status](#)" ("estado") acessível na nossa página na internet.

2.1.4 Os nossos Serviços podem ser fornecidos ao Utilizador através de um Parceiro que atue como nosso agente. Se for este o caso, tal será devidamente comunicado ao Utilizador antes de este prestar o seu consentimento expresso para a prestação dos nossos Serviços. Os agentes em questão estarão registados no registo público da ASSF ou da FCA, consoante o serviço seja prestado no EEE ou no Reino Unido, respetivamente. Seremos responsáveis pelos serviços prestados ao Utilizador pelos nossos agentes. Pode encontrar informações sobre os nossos agentes na nossa página da internet em [Tink's Use of Agents](#) ("[Prestação de serviços através de agentes da Tink](#)").

2.2 Serviços de informação sobre contas ("SIC")

Em que consistem?

2.2.1 O SIC permite-lhe aceder a informações sobre uma ou mais contas de pagamento de que é titular e que estejam acessíveis em linha (*online*) ou outras contas acessíveis *online* ("**Informação sobre Contas**"). A Informação sobre Contas disponível através do nosso Serviço dependerá das funcionalidades oferecidas pelo Serviço do Parceiro oferece. Esta informação pode incluir, por exemplo, transações anteriores realizadas pelo Utilizador, os respetivos montantes e detalhes, o nome e o número da(s) sua(s) conta(s), o saldo da(s) sua(s) conta(s), poupanças, empréstimos, investimentos e outros detalhes sobre as transações efetuadas.

2.2.2 Dependendo do que o Serviço do Parceiro oferecer, o SIC pode ser disponibilizado ao Utilizador de diferentes formas, concretamente:

1. (a) **SIC Único**, em que acedemos às informações sobre a conta do Utilizador apenas única vez; e
2. (b) **SIC Contínuo**, em que acedemos periodicamente às Informações sobre a conta do Utilizador até à cessação do contrato, conforme previsto na cláusula 8.1.2.

2.2.3 As Informações sobre Contas a que acedemos podem não incluir todas as informações que o Utilizador veria caso acesse diretamente às suas contas através da Entidade que gere a sua Conta. Não acedemos a quaisquer dados considerados "Dados de pagamento sensíveis". A determinação do que constitui "Dados de pagamento sensíveis" é feita pela Entidade que gere a sua Conta, podendo incluir, por exemplo, dados de *login* que possam ser utilizados para fins fraudulentos. Informaremos o Utilizador sobre a Informação sobre Contas a que iremos aceder no momento em que solicitarmos o seu consentimento expresso para prestar o SIC.

Como é que funciona?

2.2.4 Para aceder às Informações sobre Contas através do nosso SIC, o Utilizador deverá aceitar as presentes Condições Gerais e prestar o seu consentimento expresso para a disponibilização do SIC, clicando em "Continuar" ou "Aceitar", o que implica a aceitação de que acedamos às suas contas. No momento em que solicitarmos o consentimento expresso, o Utilizador será informado sobre o período durante o qual teremos acesso às suas contas. Em seguida, ser-lhe-á apresentada uma lista das Entidades que gerem as suas Contas, ou será redirecionado de forma segura para a Entidade que gere a sua Conta para autenticação (consoante a funcionalidade do Serviço do Parceiro). Caso lhe seja apresentada uma lista de Entidades, poderá selecionar a(s) Entidade(s) que gerem as suas Contas e das quais pretende obter as Informações sobre Contas.

2.2.5 Após selecionar a Entidade que gere a sua Conta, será redirecionado de forma segura para introduzir os seus dados de início de sessão (seja num navegador web, na sua aplicação bancária móvel ou diretamente connosco). Os seus dados de início de sessão poderão incluir autenticação de dois fatores (como, por exemplo, uma palavra-passe e uma credencial biométrica, como impressão digital ou Face ID). A autenticação será efetuada diretamente junto da Entidade que gere a sua Conta, da mesma forma que ocorre quando utiliza as respetivas aplicações ou páginas da internet. Nem a Tink, nem o Parceiro, terão acesso ou visibilidade sobre os seus dados de início de sessão em qualquer momento.

2.2.6 Após a Entidade que gere a sua Conta confirmar a sua autenticação, o Utilizador deverá selecionar a(s) conta(s) da sua titularidade sobre as quais pretende obter informações. Em seguida, acederemos às suas Informações sobre Contas e partilhá-las-emos com o Parceiro. Apenas teremos acesso às contas selecionadas pelo Utilizador. As Informações sobre Contas poderão ser apresentadas ao Utilizador pelo Parceiro. Não verificamos a exatidão das Informações sobre Contas, confiando nas Entidades que gerem as suas Contas para garantir que as informações estão atualizadas e corretas.

Quanto tempo é que demora?

2.2.7 O tempo necessário para fornecer o SIC pode variar dependendo da duração do processo de autenticação do Utilizador pela Entidade que gere a sua Conta. No entanto, faremos o possível para que o processo seja concluído com a maior celeridade após recebermos o consentimento expresso do Utilizador, não devendo superar nove (9) minutos.

Por quanto tempo é válido o meu consentimento e como posso retirá-lo?

2.2.8 Quando lhe fornecermos um SIC único, o seu consentimento será válido apenas para essa ocasião específica. Isto significa que o Utilizador não terá necessidade de retirar o seu consentimento após a prestação do serviço.

2.2.9 Quando lhe fornecermos um SIC Contínuo, atualizaremos automaticamente a Informação sobre Contas sem necessidade de prestação do seu consentimento adicional. As atualizações automáticas podem ocorrer até quatro vezes por dia, durante períodos de 90 ou 180 dias. Pediremos ao Utilizador um consentimento expresso para o SIC Contínuo a cada 90 ou 180 dias. Os horários e dias exatos para as atualizações automáticas e para a solicitação do seu consentimento expresso dependerão do que o Serviço do Parceiro oferecer e da sua localização. Se não confirmar novamente o seu consentimento expresso, deixaremos de aceder e partilhar as suas Informações de Conta. O Utilizador pode retirar o seu consentimento para o SIC Contínuo a qualquer momento, seja diretamente junto da Entidade que gere a sua Conta, do Parceiro ou através do nosso [Consent Revocation Portal](#) (portal de revogação de consentimento). Ao retirar o seu consentimento, deixaremos de aceder às sua Informação sobre Contas.

2.2.10 O Utilizador poderá recusar o nosso pedido de consentimento expresso a qualquer momento antes de o prestar, cancelando o processo (o que poderá fazer clicando em "Recusar" ou no "X" no canto superior direito). Se optar por fazê-lo, será redirecionado de volta para o Serviço do Parceiro.

2.3 Serviços de Iniciação de Pagamento ("SIP")

Em que consiste?

2.3.1 O SIP permite-lhe realizar pagamentos online diretamente a partir de uma conta de pagamento de que é titular noutro prestador de serviços de pagamento. Com o seu consentimento expresso e de acordo com as suas instruções, instruiremos a instituição de pagamento onde detém a sua conta de pagamento para realizar pagamentos a partir da mesma (na moeda que lhe for indicada) para o destinatário escolhido.

2.3.2 Dependendo das funcionalidades oferecidas pelo Serviço do Parceiro e da sua localização, a SIP poderá ser disponibilizada ao Utilizador de diferentes formas, nomeadamente, concretamente:

1. (a) **SIP Únicos**, em que iniciaremos um ou mais pagamentos por si ordenados (dependendo da funcionalidade do respetivo Serviço do Parceiro) de uma só vez; e
2. (b) um **Mandato de Pagamento Recorrente Variável** (Mandato MPR) através do qual o Utilizador concede autorização para a aplicação de determinadas regras de pagamento, dentro das quais podem ser iniciadas uma ou mais ordens de pagamento entre duas contas.

Como é que funciona?

2.3.3 Quando o Utilizador pretender efetuar um pagamento utilizando o nosso SIP, terá de aceitar as presentes Condições Gerais e prestar-nos o seu consentimento expresso para lhe possamos disponibilizar esse serviço, clicando em "Continuar" ou "Aceitar". Posteriormente o Utilizador será submetido a um processo de autenticação tal como descrito na cláusula 2.2.5.

2.3.4 Dependendo da funcionalidade do respetivo Serviço do Parceiro, os detalhes de pagamento poderão ser preenchidos pelo Parceiro, para revisão e confirmação pelo próprio utilizador. Esses detalhes podem incluir a entidade beneficiária do pagamento, a referência de pagamento, a data em que o pagamento será efetuado e o montante. No caso dos Mandatos MPR, o Utilizador concederá uma autorização que abrange as suas regras de pagamento no momento da criação do Mandato MPR, que posteriormente autorizará. É da responsabilidade do Utilizador certificar-se de que todos os dados de pagamento estão corretos antes de confirmar que podemos iniciar o pagamento e de que dispõe de fundos suficientes na conta selecionada. Por exemplo, ao utilizar o nosso SIP para adquirir bens ou serviços online, o Utilizador deve certificar-se de que o montante indicado na iniciação do pagamento corresponde ao que pretende pagar. Caso contrário, não deve prosseguir com o pagamento. Antes de iniciar o seu pagamento, poderemos verificar a disponibilidade de fundos na sua conta de pagamento para cobrir o montante da operação de pagamento iniciada.

2.3.5 Se o Utilizador nos tiver prestado o seu consentimento expresso para iniciar um pagamento e forem necessárias informações sobre a conta de pagamento a partir da qual pretende efetuar o pagamento, podemos, consoante a sua localização, realizar um SIP único ou um SIP contínuo, conforme descrito na cláusula 2.2 acima (para o qual solicitaremos o seu consentimento expresso), ou receber as informações pertinentes Entidade que gere a sua Conta. Em alguns casos, essas informações poderão ser partilhadas com o Serviço do Parceiro.

2.3.6 Após a confirmação da autenticação pela Entidade que gere a sua Conta, o Utilizador escolherá a conta de pagamento a partir da qual pretende iniciar o pagamento, exceto nos casos em que, consoante a funcionalidade do Serviço do Parceiro, a conta de pagamento já tenha sido previamente selecionada ao utilizar os Serviços. Em seguida, forneceremos instruções à Entidade que gere a sua Conta para efetuar o pagamento de acordo com o resumo de pagamento que tivermos disponibilizado.

2.3.7 Ao conceder um Mandato MPR, o Utilizador necessita de autorizar a Entidade que gere a sua Conta apenas uma vez, no momento da sua criação. Ao conceder o mandato MPR, o Utilizador presta o seu consentimento expresso para que iniciemos ordens de pagamento dentro dos limites por si autorizados. Continuaremos a processar esses pagamentos durante o período acordado no mandato MPR ou até que o mandato seja cancelado, conforme abaixo previsto na cláusula 8.1.

2.3.8 A Entidade que gere a sua Conta apenas processará o pagamento após a autenticação bem-sucedida do Utilizador. Após a conclusão das verificações de segurança da Entidade, enviaremos a sua ordem de iniciação de pagamentos. Se o Utilizador tiver concedido um mandato MPR, apenas daremos instruções à Entidade que gere a sua Conta para executar ordens de iniciação de pagamento que estejam em conformidade com as regras estabelecidas no mandato.

2.3.9 O Utilizador receberá uma confirmação de que o pagamento foi iniciado junto da Entidade que gere a sua Conta, ou será informado caso a iniciação não tenha sido bem-sucedida. A execução efetiva do pagamento é realizada pela Entidade que gere a sua Conta, o que significa que pode ocorrer em uma data diferente daquela em que confirmou a iniciação do pagamento, dependendo do tempo de processamento de pagamentos de cada Entidade. A sua iniciação de pagamento pode estar sujeita a um montante máximo ao utilizar o nosso SIP.

Quanto tempo é que demora?

2.3.10 O tempo necessário para fornecer o SIP pode variar conforme a duração da autenticação pela Entidade que gere a sua Conta. No entanto, o processo será iniciado assim que possível, após recebermos o seu consentimento expresso. O tempo que a Entidade que gere a sua Conta demora para efetuar o pagamento depende dos serviços específicos que oferece. A responsabilidade pela execução do pagamento é da Entidade que gere a sua Conta, e não nossa.

Quando é que uma ordem de pagamento é recebida por nós e como pode ser cancelada?

2.3.11 Se tiver iniciado um SIP único, a sua ordem de iniciação de pagamento é considerada recebida por nós no mesmo dia em que tiver sido confirmada por si. Se este dia não for um dia em que os bancos estejam abertos, considera-se que foi recebida por nós no dia seguinte em que os bancos estiverem abertos. Assim que recebermos a sua ordem de iniciação de pagamento, transferimo-la para a Entidade que gere a sua Conta. Isto significa que, se tiver solicitado a iniciação de uma ordem única, não poderá cancelar a ordem de pagamento depois de ter dado a sua confirmação (prestando o seu consentimento expresso) e de ter passado as verificações de segurança da Entidade que gere a sua Conta. Se o Utilizador tiver definido uma data de pagamento futura para a sua iniciação de pagamento, esta é considerada como recebida por nós no dia anterior à data de pagamento especificada. Se esse dia não for um dia em que os bancos estejam abertos, considera-se que foi recebido por nós no dia seguinte em que os bancos estiverem abertos. Isto significa que pode cancelar o seu pagamento até ao dia anterior àquele em que é considerado como recebido por nós diretamente através da Entidade que gere a sua Conta ou do Serviço de Parceiro (dependendo da sua funcionalidade). Se o Utilizador tiver dado o seu consentimento a um SIP único, o seu consentimento só é válido para esse pagamento específico. Isto significa que a retirada do consentimento não é necessária para um SIP Único (mas no caso de ter consentido num SIP Contínuo, tal como estabelecido na cláusula 2.3.5, pode retirar o seu consentimento para o SIP Contínuo, tal como descrito na cláusula 2.2.9).

2.3.12 Se o cliente tiver concedido um Mandato MPR, cada pedido de iniciação de pagamento será considerada como recebida por nós no dia anterior às datas de pagamento especificadas pelo Utilizador. Se estas datas coincidirem com um dia em que os bancos não estejam abertos, consideraremos que o pedido de iniciação de pagamento foi recebido no primeiro dia seguinte de abertura dos bancos. O Utilizador pode cancelar um Mandato MPR em qualquer altura, retirando o seu consentimento diretamente junto da Entidade que gere a sua Conta, do Serviço do Parceiro ou utilizando o nosso [Consent Revocation Portal](#). Se utilizar o nosso [Consent Revocation Portal](#) para cancelar um Mandato MPR, o pagamento seguinte só será cancelado se tiver retirado o seu consentimento antes das 16h00 GMT/BST do dia anterior ao dia em que o pedido de iniciação de pagamento é considerado recebida. Se não cumprir esse prazo para a anulação do seu mandato MPR, a Entidade que gere a sua Conta poderá não conseguir suspender o pagamento a tempo. Pode consultar o seu Mandato MPR através do serviço bancário online da Entidade que gere a sua Conta (quando suportado). Para mais informações sobre como pode cancelar os mandatos MPR, por favor, consulte os termos e condições do seu prestador de serviços de pagamento.

Podemos recusar-nos a iniciar um pagamento?

2.3.13 Podemos recusar-nos a iniciar um pagamento em seu nome se tivermos suspeitas de fraude (ou qualquer outro tipo de atividade criminosa) ou de acesso não autorizado. Na maior parte dos casos, informá-lo-emos imediatamente, ou o mais tardar até final do dia útil seguinte à receção da ordem de pagamento, caso decidamos não iniciar o pagamento, indicando as razões da recusa e o procedimento para corrigir os erros que causaram a recusa (a menos que tal seja contrário à lei ou existam razões de segurança que impeçam a sua divulgação).

Permitiremos que solicite a prestação de outros serviços de iniciação de pagamentos assim que o(s) motivo(s) de recusa deixem de existir.

2.3.14 Dependendo da funcionalidade do respectivo Serviço do Parceiro, poderemos, em alguns casos, utilizar as informações que recolhemos como parte do SIC (prestaremos esse SIC de acordo com a cláusula 2.2 acima e pediremos o seu consentimento explícito) em conexão com o SIP, para prevenir comportamentos fraudulentos. Para este efeito, podemos verificar se o Utilizador dispõe de fundos suficientes na respetiva conta de pagamento para cobrir o montante do pagamento iniciado (verificação de fundos) e se as transações iniciadas a partir da sua conta de pagamento nos últimos 30 dias não foram bem-sucedidas. Com base no resultado dessas verificações, a iniciação de pagamentos será realizada ou recusada.

3. Quais são os requisitos para a utilização dos nossos Serviços e as responsabilidades inerentes à sua utilização?

3.1 O Utilizador só pode utilizar os nossos Serviços se:

1. (a) tiver pelo menos 18 anos de idade e/ou o direito de aceitar estas Condições Gerais de acordo com a lei aplicável;
2. (b) utilizar os nossos Serviços com observância do previsto nas presentes Condições Gerais;
3. (c) caso esteja a utilizar os Serviços para aceder a contas detidas por uma pessoa coletiva (empresa ou outra organização) que represente, aceitar as presentes Condições Gerais em nome e representação dessa pessoa coletiva;
4. (d) fornecer informações verdadeiras, completas e atualizadas e não fornecer informações falsas sobre si ou sobre qualquer outra pessoa;
5. (e) no caso de estar a utilizar os Serviços da Tink Financial Services Limited, a sua conta e a Entidade que gere a sua Conta estarem localizados no Reino Unido; e
6. (f) No caso de estar a utilizar os Serviços da Tink AB, a sua conta e a Entidade que gere a sua Conta está localizados no EEE.

3.2 Ao clicar em "Continuar" ou "Aceitar" antes de começar a utilizar os nossos Serviços, o Utilizador confirma que:

1. (a) leu, compreendeu e aceita as presentes Condições Gerais;
2. (b) Não utilizará os nossos Serviços para qualquer fim fraudulento, contrário à lei ou prejudicial;
3. (c) os dados de início de sessão que utiliza são seus e, se for caso disso, a pessoa que fornece os dados de início de sessão está autorizada por si a fornecê-los e, o Utilizador está autorizado a utilizar os dados de início de sessão relevantes para nos dar acesso à(s) sua(s) conta(s) para prestar os nossos Serviços;
4. (d) manterá os seus dados de acesso e dispositivos técnicos protegidos contra o acesso não autorizado;
5. (e) as informações fornecidas pelo Utilizador nos Serviços não infringem os direitos de terceiros ou violam de qualquer outra forma a lei ou direitos de terceiros;
6. (f) ao dar o seu consentimento expresso para receber o nosso SIC autoriza o acesso e a partilha das Informações da conta da(s) sua(s) conta(s) selecionada(s) consigo e com qualquer Parceiro que selecione, conforme definido na cláusula 2.2 destas Condições Gerais;
7. (g) ao dar o seu consentimento explícito para que lhe seja fornecida o nosso SIP, está a dar-nos instruções para iniciar um pagamento a partir da sua conta de pagamento selecionada para o destinatário selecionado, tal como definido na cláusula 2.3 destas Condições Gerais;
8. (h) o Utilizador não copiará, alterará, partilhará ou publicará qualquer conteúdo dos nossos Serviços, nem utilizará de qualquer outra forma os Serviços de forma abusiva ou para qualquer outro fim que não seja o pretendido; e
9. (i) o Utilizador não contornará, nem tentará contornar, as medidas de segurança ou outras restrições dos Serviços.

3.3 Se as condições definidas nas presentes Condições Gerais não forem cumpridas, ou se a prestação dos nossos Serviços ao Utilizador se revelar ilegal, reservamo-nos o direito, em conformidade com a aplicável de proteção do consumidor, de recusar a prestação dos referidos Serviços. Nesse caso, o Utilizador será notificado de que a prestação do Serviço não foi bem-sucedida.

4. Quem é responsável se algo correr mal?

4.1 Geral

4.1.1 Somos responsáveis pela prestação dos nossos Serviços, incluindo o serviço de iniciação de pagamentos e o serviço de informação sobre contas do Utilizador, de forma segura e protegida. Adicionalmente, respondemos por danos causados por dolo ou negligência grave da nossa parte. Também somos responsáveis por qualquer incumprimento negligente das nossas obrigações essenciais para a correta execução do contrato, caso esse incumprimento comprometa as finalidades do contrato. Nesses casos, a nossa responsabilidade está limitada a danos típicos e previsíveis resultantes do contrato. O mesmo se aplica a violações cometidas pelos nossos agentes. As exclusões de responsabilidade mencionadas anteriormente não se aplicam nos seguintes casos:

1. (a) danos à vida, à integridade física e à saúde;
2. (b) fraude ou deturpação fraudulenta da nossa parte;
3. (c) violação de condições implícitas ao abrigo da legislação aplicável em matéria de consumo; ou
4. (d) qualquer outra matéria cuja exclusão de responsabilidade seja proibida por lei.

Caso contrário, a nossa responsabilidade encontra-se excluída.

4.1.2 Não somos responsáveis pelos seguintes casos (os quais, para evitar dúvidas, estão fora do nosso controlo e/ou dizem respeito a serviços que não são por nós prestados):

1. (a) a execução efetiva de um pagamento autorizado pela Entidade que gere a sua Conta ou o conteúdo das suas informações de conta ou qualquer outro problema que possa ocorrer com a Entidade que gere a sua Conta (por exemplo, com a funcionalidade dos serviços do prestador de serviços de conta), que são da responsabilidade de referida Entidade;
2. (b) quaisquer danos, prejuízos ou perdas sofridas pelo Utilizador relacionados com ou resultantes de um acesso não autorizado aos seus dados de início de sessão, desde que tal não esteja dentro do nosso controlo razoável;
3. (c) os Serviços dos Parceiros de qualquer forma, nem por quaisquer danos, prejuízos ou perdas resultantes da utilização desses Serviços por parte do Utilizador;
4. (d) os serviços fornecidos ao Utilizador por quaisquer terceiros dos quais a funcionalidade dos nossos Serviços dependam (como o seu operador de telemóvel ou fornecedor de Internet); ou
5. (e) qualquer decisão financeira ou de outro tipo que o Utilizador tome com base na sua utilização dos Serviços ou para serviços ou bens que opte por adquirir a terceiros independentes ou a empresas com as quais colaboramos, incluindo Parceiros. Se o Utilizador não tiver a certeza de que um produto ou serviço é financeiramente adequado para si, recomendamos que procure aconselhamento junto de um consultor financeiro.

4.1.3 Também não somos responsáveis por atrasos ou problemas de funcionalidade ou desempenho que se devam a circunstâncias anormais e imprevisíveis fora do nosso controlo razoável (força maior), incluindo, entre outros, eventos como incêndios, inundações, explosões, motins, atos de guerra, furacões, sabotagem, atos de terrorismo, vandalismo, acidentes, doenças epidémicas, ações governamentais ou de autoridades governamentais, injunções judiciais, greves ou outros eventos semelhantes que possam surgir apesar dos nossos esforços razoáveis para prevenir, evitar, atrasar ou atenuar os efeitos de tais eventos.

4.1.4 O nosso objetivo é garantir que todos os Serviços sejam executados corretamente em todas as circunstâncias. No entanto, não podemos ser responsabilizados pela indisponibilidade dos Serviços ou por qualquer informação ou funcionalidade que não funcione conforme o esperado, além da responsabilidade que assumimos ao abrigo das Condições Gerais e da legislação aplicável.

4.1.5 Salvo disposição legal em contrário ou o estipulado nestas Condições Gerais, e exceto em casos de fraude ou incumprimento intencional da nossa parte, não seremos, em nenhuma circunstância, responsáveis perante o Utilizador ou terceiros por quaisquer perdas ou danos diretos ou indiretos resultantes da prestação dos Serviços. A nossa responsabilidade total por danos decorrentes da utilização dos Serviços pelo Utilizador nunca excederá 50 euros, caso o Utilizador esteja localizado no EEE, ou 35 libras, caso esteja no Reino Unido.

4.2 Em caso de pagamentos incorretos ou não autorizados ou de riscos de segurança

4.2.1 O Utilizador é responsável por proteger os seus dados de início de sessão e dispositivos técnicos contra o acesso de terceiros não autorizados. Deve notificar-nos imediatamente se suspeitar ou tiver conhecimento de

qualquer utilização não autorizada dos Serviços ou dos seus dispositivos técnicos, entrando em contacto connosco através dos contactos indicados cláusula 11.

4.2.2 Se suspeitar que um pagamento efetuado através de nós (a seu pedido ou a pedido da Entidade que gere a sua Conta) foi incorreto, realizado sem a sua autorização ou não executado corretamente (por exemplo, devido a atrasos ou outros erros), deve contactar a Entidade que gere a sua Conta, onde a sua conta se encontra domiciliada, o mais rapidamente possível após tomar conhecimento do facto, e, no máximo, até 13 meses após o montante ter sido debitado da sua conta. É da responsabilidade da Entidade que gere a sua Conta ajudá-lo a resolver o problema do pagamento incorreto ou não autorizado e reembolsá-lo, caso tenha direito ao reembolso.

4.2.3 Se não comunicar o pagamento incorreto ou não autorizado ao seu prestador de serviços logo que tenha conhecimento e, no máximo, até 13 meses após o débito do montante na sua conta, poderá perder o direito a um reembolso. Isso significa que será responsável pelo montante total que foi debitado da sua conta. Essa responsabilidade também se aplica se tiver agido de forma fraudulenta ou se, intencionalmente ou por negligência grave, não tiver cumprido as obrigações de segurança estabelecidas na cláusula 4.2.1 destas Condições Gerais.

4.2.4 Se estiver localizado no EEE (exceto na Suécia, dependendo da sua localização), deve ter em atenção que, caso tenha direito a um reembolso por um pagamento incorreto ou não autorizado, poderá ser responsável por um montante máximo de 50 euros, ou 450 coroas norueguesas, se estiver na Noruega, por quaisquer pagamentos efetuados em consequência de uma transação não autorizada resultante da perda ou roubo do instrumento de pagamento, antes de nos ter informado. Se o Utilizador tiver agido de forma fraudulenta ou, intencionalmente ou por negligência grave, não tiver mantido em segurança os seus dados de acesso ou o seu instrumento de pagamento, poderá ser responsabilizado por todas as perdas decorrentes da transação não autorizada. Se o Utilizador for um consumidor localizado na Noruega e não tiver mantido os seus dados de início de sessão ou o instrumento de pagamento seguros, por negligência grave, poderá ser responsabilizado apenas até ao montante máximo de 12 000 NOK.

4.2.5 Se estiver localizado na Suécia, deve ter em atenção que, se uma transação não autorizada ocorrer devido à falta de proteção dos seus dados de início de sessão, poderá ser responsabilizado pela transação até ao montante máximo de 400 SEK. Se a transação não autorizada resultar de negligência grave na manutenção da segurança dos seus dados de acesso ou do instrumento de pagamento, ou do não cumprimento das suas obrigações na cláusula 4.2, poderá ser responsável pela totalidade da transação ou até um máximo de 12 000 coroas suecas, se for um consumidor. Caso tenha agido de forma particularmente repreensível (Swe. särskilt klandervärt), poderá ser responsabilizado pela totalidade da transação.

4.2.6 Se estiver localizado no Reino Unido, deve ter em atenção que, caso tenha direito a um reembolso por um pagamento incorreto ou não autorizado, poderá ser responsável por um montante máximo de £35. Se o Utilizador tiver agido de forma fraudulenta ou, intencionalmente ou por negligência grave, não tiver mantido em segurança os seus dados de início de sessão ou o instrumento de pagamento, poderá ser responsabilizado por todas as perdas decorrentes da transação não autorizada.

4.2.7 Deve ter em atenção que a Entidade que gere a sua Conta pode contactá-lo diretamente (sem intermediação nossa ou de terceiros) se houver algum problema com um pagamento iniciado por nós, como a falta de fundos na sua conta ou questões relacionadas com a sua autorização).

4.2.8 Se suspeitarmos de um risco de segurança ou de que um pagamento iniciado não foi autorizado, informá-lo-emos da forma que considerarmos adequada, utilizando os dados de contacto que temos à disposição (por exemplo, telefone, e-mail ou através do Parceiro). Podemos bloquear temporariamente os Serviços ou a sua utilização dos Serviços em qualquer altura se:

1. (a) houver um risco de utilização não segura dos Serviços;
2. (b) tiver havido ou houver a possibilidade de uma utilização não autorizada dos Serviços; ou
3. (c) existir um risco de fraude ou de outras atividades ilegais.

O utilizador será avisado com antecedência, exceto se considerarmos que tal aviso não é possível nas circunstâncias específicas.

5. De que direitos de propriedade intelectual dispomos?

5.1 Todo o conteúdo e funcionalidades associados aos nossos Serviços, à nossa página da internet e à tecnologia, incluindo, entre outros, software, texto, imagens e logótipos, são nossa propriedade ou dos nossos licenciados e estão protegidos por leis de propriedade intelectual.

5.2 O Utilizador tem o direito de utilizar esses conteúdos como parte dos Serviços que lhe fornecemos, mas não pode utilizá-los para qualquer outro fim sem a nossa autorização. Isso significa que não é permitido copiar, alterar, partilhar ou, de qualquer forma, utilizar qualquer um desses materiais fora da sua utilização prevista nos nossos Serviços.

6. O que acontece se alguma parte das presentes Condições for considerada inválida?

6.1 Se alguma parte integrante das presentes Condições Gerais for considerada inválida, essa parte será alterada de forma a torná-la válida ou, se não for possível, será considerada eliminada. Essa alteração não afetará a validade das restantes condições.

7. Como é que tratamos os seus dados pessoais?

7.1 Processamos os dados pessoais do Utilizador para lhe fornecer os nossos Serviços em conformidade com o nosso Privacy Notice for End-Users (Aviso de Privacidade para Utilizadores Finais), disponível no nosso site. Se o Utilizador não concorda com a forma como tratamos os seus dados pessoais, conforme descrito na nossa Declaração de Privacidade, não deverá utilizar os nossos Serviços.

8. Como é que estas Condições Gerais podem cessar ou ser alteradas?

8.1 Prazo e cessação

8.1.1 Se utilizar o nosso SIC ou SIP único, a prestação do Serviço estará concluída e o nosso acordo com o Utilizador cessará assim que as Informações sobre a conta forem acedidas a partir da(s) sua(s) conta(s) ou o pagamento for iniciado. Isso significa que, cada vez que o Utilizador aceitar utilizar esses Serviços clicando em "Continuar" ou "Aceitar", estará a celebrar um novo contrato connosco, que terminará assim que o Serviço for concluído.

8.1.2 Se estiver a utilizar o nosso SIC Contínuo, estas Condições Gerais constituirão um acordo-quadro que regerá as relações entre nós e o Utilizador. Isso significa que estas Condições Gerais formarão um acordo contínuo que:

1. (a) Se o Utilizador estiver localizado no EEE, expirará na primeira das seguintes datas: (i) quando nós ou o Utilizador denunciarmos ou resolvermos o contrato ou (ii) 180 dias a partir da data em que o Utilizador tiver celebrado o contrato connosco; ou
2. (b) Se o utilizador estiver localizado no Reino Unido, expirará na primeira das seguintes datas: (i) quando nós ou o utilizador denunciarmos ou resolvermos o contrato ou (ii) 90 dias a partir da data em que o utilizador tenha celebrado o contrato connosco.

Se o Utilizador retirar o seu consentimento ou optar por não reconfirmar o seu consentimento para a prestação do SIC Contínuo, o contrato em vigor cessará. O utilizador poderá sempre fazer cessar o acordo gratuitamente em qualquer altura, seguindo o procedimento previsto na cláusula 2.2.9.

8.1.3 Se o Utilizador nos tiver concedido um Mandato MPR, as presentes Condições Gerais constituirão um acordo-quadro entre nós e o Utilizador, que expirará na primeira das seguintes datas: (i) quando o acordo for denunciado ou resolvido por nós ou pelo Utilizador (incluindo se o Utilizador retirar o seu consentimento para o Mandato MPR), ou (ii) na data de cessação específica confirmada pelo Utilizador ao conceder o Mandato MPR. O Utilizador pode retirar o seu consentimento para o Mandato MPR gratuitamente a qualquer momento, seguindo o procedimento previsto na cláusula 2.3.12.

8.1.4 A Tink reserva-se o direito de resolver as presentes Condições Gerais relativas ao SIC Contínuo ou para o Mandato MPR:

1. (a) Se o Utilizador violar materialmente as presentes Condições Gerais ou agir de forma que nos possa prejudicar;
2. (b) Se cessarmos o nosso contrato com um Parceiro cujos serviços o Utilizador esteja a utilizar; ou

3. (c) Se o Utilizador nos colocar numa posição em que possamos resultar na infração de uma lei, regulamento, código ou qualquer outra obrigação aplicável, ou que possa resultar numa ação ou sanção por parte de qualquer entidade governamental, entidades supervisora, reguladora ou autoridade competente, caso continuemos a prestar-lhe os Serviços.

8.2 Alterações às Condições Gerais

8.2.1 A Tink reserva-se o direito de alterar as presentes Condições Gerais a qualquer momento, para pequenas alterações ou por razões objetivamente justificáveis, incluindo:

1. (a) alteração de qualquer um dos nossos Serviços ou introdução de novos serviços que requeiram modificação destes Termos;
2. (b) se decidirmos deixar de fornecer a totalidade ou parte dos Serviços;
3. (c) se tivermos de ajustar a nossa forma de atuar devido a alterações (ou alterações previstas) na tecnologia, nos nossos sistemas ou no sistema de pagamentos;
4. (d) alterações em leis, regulamentos, códigos de setor ou decisões de tribunais, entidades reguladoras ou supervisoras ou provedores de justiça; e
5. (e) necessidade de alterar custos, como por exemplo, caso decidamos razoavelmente começar a cobrar os nossos Serviços.

8.2.2 No caso de fornecermos um SIC contínuo ou prestarmos serviços ao abrigo de um Mandato MPR, que são serviços baseados em um acordo contínuo entre nós e o Utilizador, notificaremos o Utilizador sobre quaisquer alterações às presentes Condições Gerais conforme disposto na seção 8.2.1. A notificação incluirá a indicação do prazo de que o Utilizador dispõe para recusar as alterações, a informação de que a falta de recusa será considerada aceitação, e as consequências da recusa, sendo realizada com pelo menos 2 meses de antecedência à aplicação das novas condições.

8.2.3 Caso o Utilizador não concorde com as alterações, poderá terminar o seu contrato connosco sem custos, retirando o seu consentimento a qualquer momento antes da entrada em vigor das referidas alterações, através do nosso [Consent Revocation Portal](#). Considerar-se-á que o Utilizador aceita as alterações se não manifestar oposição antes da aplicação das alterações. Para evitar quaisquer dúvidas, esclarece-se que o Utilizador pode resolver o seu contrato a qualquer momento após o início da aplicação das alterações. Não é necessária a sua assinatura para que as alterações sejam implementadas. Para serviços sujeitos a acordos-quadro existentes, as presentes Condições Gerais entrarão em vigor apenas após a cessação desses acordos.

9. Disposições Gerais

9.1 Cessão de posição contratual

9.1.1 Exceto se tal prejudicar os direitos do Utilizador ao abrigo das presentes Condições Gerais, reservamo-nos o direito de ceder a nossa posição contratual neste contrato a prestador de serviços devidamente autorizado a prestar os Serviços ou de subcontratar terceiros para o cumprimento das nossas obrigações ao abrigo do presente Contrato. O Utilizador não poderá ceder a terceiros a sua posição contratual neste contrato sem o nosso consentimento escrito.

9.2 Renúncia de direitos

9.2.1 A falha ou atraso de qualquer uma das partes no exercício ou na aplicação de qualquer disposição ou direito previsto nestes Termos não será considerada uma renúncia a essa disposição ou direito.

9.3 Língua e comunicação

9.3.1 Embora possamos fornecer uma tradução das presentes Condições Gerais para outro idioma, a versão em inglês das presentes Condições será a versão dominante e prevalecerá em caso de discrepâncias entre a versão em inglês e as versões traduzidas.

9.3.2 Reservamo-nos o direito de comunicar apenas em inglês, embora possamos comunicar noutras línguas por motivos de conveniência. As comunicações noutras línguas não implica uma obrigação da nossa parte de continuar

a comunicar nessa língua. O Utilizador concorda que todas as nossas comunicações (incluindo, mas não se limitando a, notificações e informações ao abrigo destes Termos) podem ser enviadas eletronicamente.

9.4 Combate ao branqueamento de capitais

9.4.1 Reservamo-nos o direito de monitorizar a utilização dos Serviços pelo Utilizador para garantir o cumprimento das normas de combate ao branqueamento de capitais. Os princípios que orientam essa monitorização podem variar ao longo do tempo e dependerão das circunstâncias específicas do Utilizador, incluindo padrões de transação e situações similares.

10. Qual a lei e jurisdição aplicáveis a estas Condições Gerais?

10.1 Se o utilizador estiver localizado no EEE:

10.1.1 Se o Utilizador for um consumidor, ser-lhe-ão aplicáveis quaisquer disposições obrigatórias da legislação do país em que reside. Nada nas presentes Condições Gerais afeta os seus direitos como consumidor de invocar tais disposições obrigatórias da legislação do seu país de residência (para evitar dúvidas, incluindo quaisquer direitos de intentar uma ação em tribunal com base no seu local de residência como consumidor).

10.1.2 Sem prejuízo do disposto na cláusula 10.1.1, as presentes Condições Gerais são regidas pela legislação sueca e estão sujeitas à jurisdição não exclusiva dos tribunais suecos. Qualquer questão, reclamação ou litígio decorrente ou relacionado com as presentes Condições Gerais, quer contratual quer extracontratual, será regida e determinada de acordo com a legislação sueca.

10.2 Se estiver localizado no Reino Unido:

10.2.1 As presentes Condições Gerais são regidas pela legislação de Inglaterra e do País de Gales e encontram-se sujeitos à jurisdição não exclusiva dos tribunais de Inglaterra. Qualquer questão, reclamação ou litígio resultante de ou relacionado com estas Condições Gerais, contratual ou não contratual, será regido e determinado de acordo com as leis de Inglaterra e do País de Gales. Se o Utilizador residir no País de Gales, na Escócia ou na Irlanda do Norte, poderá também intentar queixas contra nós nos tribunais do país onde reside. Assiste-nos o direito de intentar uma ação contra o Utilizador nos Tribunais do país em que reside. Se o Utilizador for um consumidor, beneficiará de quaisquer disposições obrigatórias ao abrigo da legislação de Inglaterra e do País de Gales. Nada nas presentes Condições Gerais afeta os direitos do Utilizador, enquanto consumidor, de se basear nas disposições obrigatórias das leis de Inglaterra e do País de Gales.

11 Como contactar-nos ou apresentar uma reclamação?

11.1 Pode contactar-nos através do endereço contact@tink.com ou utilizando os dados de contacto indicados nas secções seguintes (dependendo da sua localização) para qualquer tipo de pedido, reclamação, necessidade de assistência ou questão relacionada connosco ou com os nossos Serviços, por exemplo:

- se pretender que lhe seja enviada uma cópia das presentes condições por correio eletrónico ou postal;
- se o Utilizador não estiver satisfeito com os nossos Serviços;
- se o Utilizador pretender que expliquemos quaisquer aspetos das presentes Condições Gerais ou dos nossos Serviços; ou
- se o Utilizador precisar que o orientemos na utilização dos Serviços.

11.2.a Se não estiver satisfeito com qualquer aspeto do nosso Serviço e pretender apresentar uma reclamação, a forma mais fácil de o fazer é contactando-nos por correio eletrónico para contact@tink.com (escreva "Reclamação" / "Complaint" no campo do assunto). Também pode entrar em contacto connosco através dos dados de contacto indicados nas secções 11.3.1 e 11.4.1, dependendo da sua localização. Tomaremos conhecimento da sua reclamação no prazo de 3 dias úteis. Analisaremos a sua reclamação e enviaremos uma resposta completa no prazo de 15 dias úteis a contar da data de receção da mesma. Se, por razões especiais, tivermos de a analisar para além dos 15 dias úteis, informá-lo-emos sobre o progresso e os motivos do atraso, os factos que têm de ser apurados para tratar a queixa, bem como a data prevista para a resolução. O prazo máximo previsto para resolução do tema será de 35 dias úteis (ou, se estiver localizado em Espanha, dois meses de calendário) após a receção da queixa. A nossa análise das suas reclamações será gratuita.

11.2.b Em caso de reclamação ou litígio relativo ao Serviço do Parceiro, deverá tentar resolvê-lo diretamente com o próprio Parceiro.

11.3 Se o Utilizador estiver localizado no EEE:

11.3.1 Pode contactar-nos telefonicamente para [+441273977590](tel:+441273977590) ou através do endereço: Tink AB, Att: Klagomål/Complaint, Vasagatan 11, 111 20 Estocolmo, Suécia.

11.3.2 Se não receber a nossa resposta ou se não ficar satisfeito com a mesma, assiste ao Utilizador o direito de apresentar a sua reclamação ao Provedor de Justiça local (ou a outra autoridade nacional de defesa dos direitos dos consumidores) no seu país de origem e de seguir os procedimentos locais para registar a sua queixa extrajudicialmente. Deve apresentar a sua reclamação dentro do prazo de prescrição especificado pela autoridade local. Para mais informações, consultar o sítio Web da [Rede de Entidades de Resolução de Litígios Financeiros: FIN-NET](#).

11.3.3 Se for consumidor, pode contactar o Conselho Nacional para os Litígios de Consumo (Swe. Allmänna reklamationsnämnden) para registar uma queixa em arn@arn.se. Deve apresentar a sua queixa no prazo de um (1) ano após o envio da mesma à Tink. Poderá ser cobrada uma taxa para registar uma queixa junto da Allmänna reklamationsnämnden. Pode também contactar a SFSA por correio eletrónico para finansinspektionen@fi.se ou por telefone para [+46 \(0\)8 408 980 00](tel:+46(0)840898000). Para mais informações, por favor consulte a página da internet da [Autoridade Sueca de Supervisão Financeira com informação de contacto](#).

11.4 Se estiver localizado no Reino Unido:

11.4.1 Poderá contactar-nos telefonicamente através do número [+441273977590](tel:+441273977590) ou contactar-nos para este endereço: Tink Financial Services Limited, Att: Complaint, 1 Sheldon Square, Londres, W2 6TT, Reino Unido.

11.4.2 Se for um consumidor, uma microempresa ou outro reclamante elegível e não receber uma resposta ou se não ficar satisfeito com a nossa resposta, poderá apresentar a sua queixa ao Financial Ombudsman Service (FOS) do Reino Unido. O FOS é um serviço gratuito e independente, que poderá resolver uma reclamação entre o utilizador e a nossa empresa. O Utilizador deve apresentar a sua reclamação no prazo de 6 meses a contar da receção da nossa resposta e, em qualquer caso, no prazo de 6 anos a contar da data da reclamação (ou, se for posterior, 3 anos a contar da data em que tomou conhecimento ou deveria razoavelmente ter tomado conhecimento de que tinha um motivo para se queixar).

11.4.3 Pode contactar o FOS por correio eletrónico em: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk, por telefone [0800 023 4567](tel:08000234567) ou por correio: Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, London E14 9SR. Pode obter mais informações sobre o FOS no seu sítio Web ou no folheto do FOS ["Want to take your complaint further?"](#) ("Pretende prosseguir com a sua reclamação?").