



## Adesão e Cancelamento ao Serviço de POS

Adesão ao POS

Cancelamento

UNIDADE NEGÓCIO										NÚMERO DE CONTA									
<input type="text"/>										<input type="text"/>									
DADOS DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL																			
Nome <input type="text"/>																			
Endereço <input type="text"/>																			
Tipo de actividade comercial <input type="text"/>																			
NUIT <input type="text"/>					Volume médio de transacções mensal <input type="text"/>														
Montante médio por transacção <input type="text"/>					Número médio de transacções diárias <input type="text"/>														
Possui POS no estabelecimento? <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim De que Banco <input type="text"/>																			
DADOS DO TITULAR																			
Nome <input type="text"/>																			
Telefone <input type="text"/>					Telemóvel <input type="text"/>														
Endereço <input type="text"/>																			
Email <input type="text"/>																			
CONDIÇÕES CONTRATUAIS																			
Rede de POS a aderir e comissão sobre transacções (%) <input type="checkbox"/> SIMO Rede (1,25%) <input type="checkbox"/> VISA (2.5%) <input type="checkbox"/> MasterCard (2.5%)																			
Custo de aluguer mensal por equipamento (750,00MT) <input type="text"/>										Cartões Moza (1,25%) <input type="text"/>									
Número de POS a instalar <input type="text"/>					Custo de consumíveis por rolo <input type="text"/>														
Número de série do POS a atribuir <input type="text"/>																			
Número de série do POS a atribuir <input type="text"/>																			
Número de série do POS a atribuir <input type="text"/>																			
Número de série do POS a atribuir <input type="text"/>																			
<b>Nota 1:</b> Para transacções com recurso a cartões Nacionais (Moza ou OIC), o valor da comissão aplicada ao comerciante por transacção não deve exceder 300 MT.																			
CANCELAMENTO																			
MOTIVOS:																			
<input type="checkbox"/> Insatisfação com o serviço de assistência										<input type="checkbox"/> Anulação por má ou falta de utilização									
<input type="checkbox"/> Transferência para outros Bancos										<input type="checkbox"/> Encerramento do estabelecimento									
<input type="checkbox"/> Outro <input type="text"/>																			
POS ID <input type="text"/>					POS ID <input type="text"/>					POS ID <input type="text"/>					POS ID <input type="text"/>				
NOTA: Caso o Cliente pretenda cancelar mais de 4 POS, deve indicar no campo "Diversos".																			
DIVERSOS																			
<input type="text"/>																			

Assinatura do Cliente

Data

Assinatura do Banco

Data

## Condições Gerais de Adesão e Cancelamento ao Serviço de POS

### 1. Âmbito

- 1.1. O presente documento contém as Condições Gerais de Adesão e Cancelamento ao Serviço de POS do Moza, com sede na Cidade de Maputo.
- 1.2. O POS (ponto de venda, do inglês “*Point of Sale*”) é um dispositivo electrónico usado para pagamento de produtos e serviços, que permite a realização de transacções financeiras com contacto (*contact*) através do leitor de *chip* ou banda magnética e sem contacto (*contactless*) através da tecnologia de comunicação sem fio denominada *Near Field Communication* (NFC), permitindo ao comprador aproximar o seu cartão ou dispositivo móvel (que suporta a mesma tecnologia) ao POS para realizar a transacção.
- 1.3. O POS é propriedade do Moza, com sede na Rua dos Desportistas, Edifício JAT 6-2, nº 713 Cidade de Maputo, que o instala no estabelecimento comercial do Cliente a título de aluguer, assistindo-lhe o direito de exigir a sua restituição, podendo levantá-lo após a cessação do contrato e sempre que se verificar qualquer situação de incumprimento por parte do Cliente, ou caso este beneficie de condições especiais sobre as comissões previstas no preçário do Moza e não utilize o POS durante 60 (sessenta) dias consecutivos;
- 1.4. O Cliente não pode aliená-lo, onerá-lo, sublocá-lo, deslocá-lo, ou qualquer outra forma dispor dele sem prévio consentimento escrito do Moza.
- 1.5. O Moza assegura, por si ou através de terceiros, a manutenção do equipamento e disponibilização de consumíveis (rolos), excepto em casos de danos resultantes de má utilização, negligência ou dolo.
- 1.6. O Moza disponibiliza ao Cliente, nos POS, um conjunto de serviços, cujas condições estão detalhadas nas condições específicas que são parte integrante deste clausulado, bem como as condições específicas dos restantes serviços disponibilizados pelo Moza e as respectivas condições de utilização, às quais o Cliente pode aderir a esses serviços através do preenchimento do impresso de adesão e cancelamento ao serviço de POS.
- 1.7. Taxas de serviço são as comissões cobradas ao Cliente pela prestação do serviço financeiro de aceitação de pagamentos em POS nos termos da Circular 02/OEP/2018, de 19 de Janeiro e respectivas actualizações que possam surgir no tempo.
- 1.8. O Cliente compromete-se a cumprir e respeitar as disposições presente nestas condições gerais, bem como toda disposição legal vigente que regule as condições de uso do POS, devendo igualmente, conforme estabelece a lei, prestar determinados serviços gratuitos previamente definidos por esta.

### 2. Disposições Gerais

- 2.1. O Cliente deve ser titular de uma conta de depósitos à ordem junto do Moza, a qual deve ser exclusivamente afectada à sua actividade empresarial e se encontra indicada no formulário de adesão.
- 2.2. O Cliente obriga-se a utilizar exclusivamente o Moza como Banco de apoio ao serviço, pelo que o Moza providencia junto da empresa de assistência técnica, o processamento das transacções efectuadas no POS.
- 2.3. O Cliente compromete-se a permitir o acesso e a utilização do POS a todos os utilizadores de cartões válidos com acesso à rede nacional e internacional em uso pelo Moza.
- 2.4. O Moza apenas está obrigado a cumprir, directamente ou por meio de representantes ou outros auxiliares, as ordens de pagamento efectivamente recebidas e nos termos em que o tenham sido emitidas, constituindo prova de recepção e do conteúdo das mesmas o constante no chamado LOG (registo informático da operação).
  - 2.4.1. As referidas ordens emitidas podem ser comprovadas pelo Cliente e pelo utilizador do cartão através do recibo emitido pelo POS e, ainda, pelo Moza através do registo no LOG.
- 2.5. Os recibos devem ser conservados pelo período mínimo de 180 (cento e oitenta) dias.
- 2.6. O Cliente obriga-se a usar no POS apenas rolos de papel fornecidos pelo Moza.
- 2.7. Se por qualquer motivo o POS não processar o cartão por via do leitor *contactless* ou do *chip*, a operação será processada na banda magnética e o Moza não tem de indicar as razões para recusar uma transacção quando se aplicarem regras de confidencialidade entre o Moza e Cliente.
- 2.8. As transacções por aproximação (*contactless*) têm limite máximo definido no cartão pelo Banco emissor para as quais não é necessária a inserção do PIN no POS. Para compras superiores ao valor máximo definido, é necessária a inserção do PIN no POS.
- 2.9. O Moza pode interromper a ligação do equipamento ou inibir quaisquer outros serviços adicionais para que possam ser efectuadas reparações ou melhorias no sistema, em caso de suspeita de fraude ou utilização abusiva, quebra de segurança ou incumprimento das presentes condições por parte do Cliente, desde que, comunique ao Cliente com antecedência (nos casos em que seja aplicável) ou imediatamente ao acto.
- 2.10. No caso de trespasses ou cessão de exploração da actividade comercial o Cliente deverá solicitar autorização prévia do Moza para transmissão do POS e seus equipamentos.
- 2.11. Em caso de penhora, arresto ou qualquer outra forma de apreensão judicial ou administrativa do equipamento POS propriedade do Moza, ou sempre que terceiros arroguem direitos em relação a ele, o Cliente deve de imediato com a comunicar ao Moza, bem como, proceder por sua conta, às diligências necessárias à O Cliente

deve conservar o comprovativo de transacções efectuadas em POS com recurso ao cartão de débito, nos casos de transacções recusadas ou sem sucesso para suporte em caso de reclamação por eventual débito indevido associado a mesma operação. salvaguarda e recuperação desse equipamento.

2.12. O Comerciante deve conservar o comprovativo das transacções efectuadas em POS, para suporte em caso de reclamação por eventual débito indevido associado a operação.

2.13. O Moza reserva-se o direito de alterar as presentes Condições Gerais mediante comunicação escrita a enviar ao Cliente em suporte de papel, por correio electrónico ou para a caixa de correio do serviço de banca electrónica, se o Cliente tiver aderido a este canal, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias, podendo o Cliente rescindir o contrato, caso não concorde com tais alterações, antes de decorrido o referido prazo de 30 (trinta) dias.

2.14. O Moza pode promover junto do Cliente campanhas promocionais, designadamente disponibilizando condições especiais de preço, durante um período de tempo pré-determinado, as quais são previamente informadas ao Cliente. Finda a campanha, volta a ser aplicável ao Cliente o preço que se encontrar em vigor no Moza.

2.15. O Cliente está impedido de cobrar qualquer montante adicional aos preços fixados para os bens e serviços, quando pagos pelos utentes do seu estabelecimento comercial através de cartões bancários no POS.

2.16. O Agente económico obriga-se a afixar e manter no seu estabelecimento, em local visível e de acesso directo aos Clientes, informações sobre:

- (i) O Caracter gratuito da utilização de cartões bancários em POS nos pagamentos;
- (ii) Os logótipos das marcas de cartões bancários que aceitam para a realização de operações em POS;
- (iii) O número de contacto telefónico gratuito da unidade de atendimento de reclamações, pedidos de informações e sugestões, podendo indicar meios complementares, que permitam ao Cliente contacta-la directamente, ou ao seu representante, vinte e quatro horas por dia.

2.17. O MOZA deverá, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, disponibilizar ao Cliente, as receitas referentes as transacções a serem efectuadas no POS.

### **3. Comissões e Preço.**

3.1. Será cobrada em cada compra efectuada no POS com cartão nacional uma comissão de taxa de serviço correspondente a 1,25%, sem exceder o máximo de 300 MT de comissão sobre o valor da transacção.

3.2. No caso de compra efectuada com de cartão internacional, será cobrada a comissão de taxa de serviço correspondente a 2,5% sobre o valor da transacção.

3.3. Essas taxas podem ser negociadas por iniciativa de qualquer uma das partes sempre que se justificar, desde que esta negociação seja em benefício do Cliente.

### **4. Segurança e Transacções Fraudulentas**

4.1. No acto da apresentação de um cartão de crédito/débito para pagamento, o estabelecimento deve pedir o documento de identificação do Cliente, apontando na factura o número de identificação apresentada e a respectiva validade.

4.2. O Cliente deve informar ao titular do cartão que:

4.2.1. Deve adoptar todas as medidas adequadas a garantir a segurança do cartão, de modo a não permitir a sua utilização por terceiros, sendo responsável pela sua segurança, conservação, guarda, manutenção e correcta utilização;

4.2.2. Assegurar a intransmissibilidade do PIN, bem como, obriga-se a garantir a segurança da sua chave de segurança (CVV2), não permitindo que seja vista em nenhum momento por terceiros não autorizados, bem como a sua utilização pessoal e directa.

4.2.3. Para as transacções manuais, deve o Cliente solicitar:

- a) Cópia do documento de identificação do titular do cartão;
- b) Cópia do cartão;
- c) Documento de autorização do debito do titular do cartão.

4.3. Os créditos em conta referentes a transacções efectuadas com cartões suspeitos ou fraudulentos e sempre que se verifique não terem sido aplicadas as regras básicas de validação pelo Cliente, podem sofrer um atraso significativo até ao esclarecimento da situação e, em alguns casos, o Cliente pode não ser creditado nenhum valor, caso se confirme tratar-se de transacções fraudulentas.

4.4. O Moza não credita ao Cliente qualquer valor resultante de transacções efectuadas fora do horário normal de funcionamento da actividade em que o seu estabelecimento comercial tiver sido licenciado. O Moza também pode, mediante notificação prévia, debitar os pagamentos em excesso devido a erros administrativos ou electrónicos, para efeitos de regularização dos mesmos, independentemente de tais erros serem do Cliente ou do Moza.

4.5. O estabelecimento obriga-se a restituir imediatamente ao Moza, por débito na sua conta bancária, a importância que o Moza lhe tenha creditado e relativamente às quais se venha a verificar o incumprimento do ponto 4.3 e em situações em que as facturas solicitadas pelo Moza não foram entregues no prazo estabelecido.

## **5. Reclamações e Reembolsos**

5.1. O Cliente deve conservar o comprovativo de transacções efectuadas em POS com recurso ao cartão de débito, nos casos de transacções recusadas ou sem sucesso para suporte em caso de reclamação por eventual débito indevido associado a mesma operação.

5.2. Sem prejuízo de o Moza assumir o dever de cuidado razoável para evitar danos ou perdas para o Cliente e/ou para o dono do estabelecimento, estes concordam que o Moza, seus accionistas, agentes, consultores ou funcionários não são, em caso algum, responsáveis por quaisquer danos ou prejuízos, directos ou indirectos, decorrentes de:

a) Utilização abusiva ou fraudulenta por terceiros do serviço, seja qual for o meio utilizado para o efeito, desde que seja demonstrada a situação de fraude;

5.3. O Cliente e/ou o dono do estabelecimento são igualmente responsáveis por todas as despesas e outros custos incorridos pelo Moza para recuperar as quantias que lhe sejam devidas, incluindo custos judiciais e honorários de advogados e solicitadores.

5.4. O Moza pode, a qualquer altura, examinar o arquivo das facturas de transacções efectuadas com cartões de crédito ou débito no estabelecimento, obrigando-se o Cliente ou o estabelecimento a fornecer, no prazo de 7 (sete) dias, sempre que tal lhe seja solicitado, a cópia da factura de qualquer operação por si realizada, bem como o justificativo da mesma e no prazo de 15 (quinze) dias, caso seja solicitado pelo titular do cartão.

5.5. Os valores das diferentes rubricas de preçário em vigor podem ser actualizados mediante comunicação prévia do Moza, através de carta, mensagem no extracto, documento anexo ao extracto ou correio electrónico, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias e caso o Cliente não concorde com a alteração do preçário, deve comunicar ao Moza a intenção de proceder à resolução do presente contrato.

## **6. Responsabilidades**

6.1. Cabe ao Cliente, adoptar todas as providências e cautelas necessárias para manter a guarda, integridade e perfeita conservação do POS e seus acessórios, bem como assegurar que o local a instalar o POS, seja com sinal para comunicações móveis e com corrente eléctrica estável para que não danifique o POS.

6.2. O Cliente compromete-se a fazer o uso devido do POS, sendo que, qualquer utilização diversa dos fins a que se destina o presente contrato, confere ao Moza o direito de rescindir imediatamente o contrato, tomando o POS para a sua guarda, sem prejuízo do ressarcimento por eventuais perdas e danos acarretados.

6.3. O Moza providencia a assistência técnica do POS sempre que houver necessidade de actualização do software ou mediante solicitação do Cliente.

6.3.1. A assistência pode ser prestada remotamente, e havendo necessidade de reparo físico, ser feito o atendimento no estabelecimento do Cliente e/ou no local onde tiver sido instalado o POS, dentro do horário de funcionamento do Moza.

6.4. Fica vedado ao Cliente a possibilidade de realizar qualquer reparação ou mudança no POS e seus acessórios, comprometendo-se a comunicar imediatamente ao Moza sobre qualquer alteração ou intervenção que se mostrar necessária, cabendo a este efectuar a devida assistência.

6.5. Na hipótese de quebra, ou falha decorrentes do mau uso e/ou manuseio indevido do POS e seus acessórios por parte do Cliente ou de seus empregados, cabe ao Cliente arcar com todas as despesas referentes ao seu conserto ou manutenção.

6.6. O Moza é, no entanto, responsável, pelos defeitos, vícios e falhas relativos ao produto que disponibiliza aos seus Clientes bem como pela disponibilização de informação insuficiente sobre a utilização e riscos atinentes a referida prestação de serviços e/ou produtos.

6.7. O Moza fará a regularização das operações bancárias incorrectas, não autorizadas, não executadas ou executadas com defeito e demais erros ou situações anómalas. Nestes casos, não será aplicável ao Cliente a cobrança de qualquer comissão ou encargo.

6.8. O Cliente assume a responsabilidade pelo pagamento do valor do POS e seus acessórios, nos seguintes casos: furto, roubo, perda total ou parcial, incêndio, destruição total ou parcial, descuido no manuseio, retenção ou qualquer outro facto ou evento que impossibilite, dificulte ou prejudique o direito de propriedade sobre o POS por parte do Moza.

6.9. Em caso de perda, extravio, furto, roubo ou utilização fraudulenta do POS, o Cliente deve, assim que tomar conhecimento, notificar imediatamente ao Moza da ocorrência, através dos seguintes meios:

6.9.1. Linha do Cliente Moza: +25821342020 / +258 95247 disponível 24 horas e 365 dias por ano;

6.9.2. Qualquer Unidade Negócio do Moza, durante as horas de expediente.

6.10. O titular deve participar a ocorrência às autoridades policiais, apresentando a certidão do respectivo auto ao Moza.

6.11. Para além das responsabilidades pelo pagamento referido na cláusula acima, o Cliente assume a responsabilidade em caso de apreensão, remoção, confisco do POS e seus acessórios, bem como multas e

penalidades impostas por quaisquer órgãos ou autoridades, desde que este tenha dado causa a tais eventos.

## **7. Prazo de vigência**

7.1.O presente contrato, tem a validade de 12 (doze) meses, renováveis por períodos sucessivos de igual prazo salvo no caso de ser expressa por qualquer dos intervenientes vontade diferente, a qual deve ser comunicada, por escrito, à outra parte num prazo não inferior a 30 (trinta) dias antes do final do contrato ou da sua renovação.

7.2.O titular tem o direito de revogar o presente contrato no prazo de 7 (sete) dias a contar da respectiva subscrição, mediante carta registada com aviso de recepção, dirigida a uma Unidade Negócio do Moza, devendo devolver simultaneamente o POS e seus acessórios.

## **8. Resolução do Contrato**

8.1. Qualquer das partes pode rescindir o presente contrato a qualquer momento, sem necessidade invocar a justa causa, desde que o faça por escrito com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, tal rescisão ocorre livre de direitos indemnizatórios, ónus, encargos ou penalidades, com ressalva para as obrigações pendentes.

8.2. O Moza pode cessar de imediato a prestação do serviço e resolver o presente contrato mediante comunicação escrita e com efeitos imediatos, nos casos de incumprimento pelo Cliente, de qualquer das obrigações emergentes do presente contrato, como sendo ainda:

- a) Realização de transacções irregulares e em desacordo parcial ou total com os termos e condições do presente contrato;
- b) Exercer actividades ilegais e/ou indesejáveis;
- c) Realizar transacções e/ou adoptar conduta fraudulenta ou com suspeita de fraude;
- d) A não utilização do POS por um período superior a 60 (sessenta) dias e/ou com rentabilidade negativa;
- e) A cobrança de qualquer montante adicional aos preços fixados para os bens e serviços, quando pagos pelos utentes do seu estabelecimento comercial através de cartões bancários no POS;
- f) Sofrer restrição e/ou ser impedido por autoridade competente, de abrir ou manter contas bancárias em qualquer Instituição bancária nacional ou estrangeira.

8.3. Extinguindo-se o presente contrato, o Cliente obriga-se a proceder à restituição do equipamento POS e seus acessórios, no prazo máximo de 7 (sete) dias

8.4. No término ou rescisão do presente contrato, o Cliente compromete-se a devolver o POS e seus respectivos acessórios, no mesmo estado em que os recebeu, salvo desgaste natural pelo seu uso.

## **9. Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais, Financiamento ao Terrorismo e Financiamento da Proliferação de Armas de Destruição em Massa**

As partes acordam que, a todo o tempo, quer durante o período de vigência do contrato quer depois, e em qualquer instância conexa com o contrato, vão cumprir, bem como tomar todas as medidas razoáveis para assegurar que vão cumprir com as normas referentes a Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo, e Financiamento da Proliferação de Armas de Destruição em Massa, de acordo com a Lei nº 11/2022, de 7 de Julho, e o Aviso nº 5/GBM/2022, de 17 de Novembro, e Lei nº 13/2022, de 8 de Julho - estabelece o regime jurídico de prevenção, repressão e combate ao terrorismo e proliferação de armas de destruição em massa, e demais legislação aplicável.

## **10. Resolução de Litígios**

As partes comprometem-se a tudo fazer para resolver amigavelmente todo e qualquer conflito que emergir do presente contrato, estabelecendo, na falta de consenso e salvo disposição legal em contrário, como foro competente, o Tribunal Judicial da área jurisdicional onde se encontre instalado o equipamento fornecido pelo Moza ao abrigo do presente contrato.

Informo que tomei conhecimento das condições constantes deste documento, que aceito na totalidade e das quais confirmo que recebi um exemplar. Autorizo ainda o tratamento informatizado de dados pessoais nas condições descritas. Aceito que o Moza se reserve o direito de recusa, deste pedido de adesão, sem que, para tal, esteja obrigado a prestação de qualquer justificação.

Assinatura do Banco: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Assinatura do Cliente: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

## Condições Gerais de Adesão e Cancelamento ao Serviço de POS

### 1. Âmbito

- 1.1. O presente documento contém as Condições Gerais de Adesão e Cancelamento ao Serviço de POS do Moza, com sede na Cidade de Maputo.
- 1.2. O POS (ponto de venda, do inglês “*Point of Sale*”) é um dispositivo electrónico usado para pagamento de produtos e serviços, que permite a realização de transacções financeiras com contacto (*contact*) através do leitor de *chip* ou banda magnética e sem contacto (*contactless*) através da tecnologia de comunicação sem fio denominada *Near Field Communication* (NFC), permitindo ao comprador aproximar o seu cartão ou dispositivo móvel (que suporta a mesma tecnologia) ao POS para realizar a transacção.
- 1.3. O POS é propriedade do Moza, com sede na Rua dos Desportistas, Edifício JAT 6-2, nº 713 Cidade de Maputo, que o instala no estabelecimento comercial do Cliente a título de aluguer, assistindo-lhe o direito de exigir a sua restituição, podendo levá-lo após a cessação do contrato e sempre que se verificar qualquer situação de incumprimento por parte do Cliente, ou caso este beneficie de condições especiais sobre as comissões previstas no preço do Moza e não utilize o POS durante 60 (sessenta) dias consecutivos;
- 1.4. O Cliente não pode aliená-lo, onerá-lo, sublocá-lo, deslocá-lo, ou qualquer outra forma dispor dele sem prévio consentimento escrito do Moza.
- 1.5. O Moza assegura, por si ou através de terceiros, a manutenção do equipamento e disponibilização de consumíveis (rolos), excepto em casos de danos resultantes de má utilização, negligência ou dolo.
- 1.6. O Moza disponibiliza ao Cliente, nos POS, um conjunto de serviços, cujas condições estão detalhadas nas condições específicas que são parte integrante deste clausulado, bem como as condições específicas dos restantes serviços disponibilizados pelo Moza e as respectivas condições de utilização, às quais o Cliente pode aderir a esses serviços através do preenchimento do impresso de adesão e cancelamento ao serviço de POS.
- 1.7. Taxas de serviço são as comissões cobradas ao Cliente pela prestação do serviço financeiro de aceitação de pagamentos em POS nos termos da Circular 02/OEP/2018, de 19 de Janeiro e respectivas actualizações que possam surgir no tempo.
- 1.8. O Cliente compromete-se a cumprir e respeitar as disposições presente nestas condições gerais, bem como toda disposição legal vigente que regule as condições de uso do POS, devendo igualmente, conforme estabelece a lei, prestar determinados serviços gratuitos previamente definidos por esta.

### 2. Disposições Gerais

- 2.1. O Cliente deve ser titular de uma conta de depósitos à ordem junto do Moza, a qual deve ser exclusivamente afectada à sua actividade empresarial e se encontra indicada no formulário de adesão.
- 2.2. O Cliente obriga-se a utilizar exclusivamente o Moza como Banco de apoio ao serviço, pelo que o Moza providencia junto da empresa de assistência técnica, o processamento das transacções efectuadas no POS.
- 2.3. O Cliente compromete-se a permitir o acesso e a utilização do POS a todos os utilizadores de cartões válidos com acesso à rede nacional e internacional em uso pelo Moza.
- 2.4. O Moza apenas está obrigado a cumprir, directamente ou por meio de representantes ou outros auxiliares, as ordens de pagamento efectivamente recebidas e nos termos em que o tenham sido emitidas, constituindo prova de recepção e do conteúdo das mesmas o constante no chamado LOG (registo informático da operação).
  - 2.4.1. As referidas ordens emitidas podem ser comprovadas pelo Cliente e pelo utilizador do cartão através do recibo emitido pelo POS e, ainda, pelo Moza através do registo no LOG.
- 2.5. Os recibos devem ser conservados pelo período mínimo de 180 (cento e oitenta) dias.
- 2.6. O Cliente obriga-se a usar no POS apenas rolos de papel fornecidos pelo Moza.
- 2.7. Se por qualquer motivo o POS não processar o cartão por via do leitor *contactless* ou do *chip*, a operação será processada na banda magnética e o Moza não tem de indicar as razões para recusar uma transacção quando se aplicarem regras de confidencialidade entre o Moza e Cliente.
- 2.8. As transacções por aproximação (*contactless*) têm limite máximo definido no cartão pelo Banco emissor para as quais não é necessária a inserção do PIN no POS. Para compras superiores ao valor máximo definido, é necessária a inserção do PIN no POS.
- 2.9. O Moza pode interromper a ligação do equipamento ou inibir quaisquer outros serviços adicionais para que possam ser efectuadas reparações ou melhorias no sistema, em caso de suspeita de fraude ou utilização abusiva, quebra de segurança ou incumprimento das presentes condições por parte do Cliente, desde que, comunique ao Cliente com antecedência (nos casos em que seja aplicável) ou imediatamente ao acto.
- 2.10. No caso de trespasse ou cessão de exploração da actividade comercial o Cliente deverá solicitar autorização prévia do Moza para transmissão do POS e seus equipamentos.
- 2.11. Em caso de penhora, arresto ou qualquer outra forma de apreensão judicial ou administrativa do equipamento POS propriedade do Moza, ou sempre que terceiros arroguem direitos em relação a ele, o Cliente deve de imediato com a comunicar ao Moza, bem como, proceder por sua conta, às diligências necessárias à O Cliente

deve conservar o comprovativo de transacções efectuadas em POS com recurso ao cartão de débito, nos casos de transacções recusadas ou sem sucesso para suporte em caso de reclamação por eventual débito indevido associado a mesma operação. salvaguarda e recuperação desse equipamento.

2.12. O Comerciante deve conservar o comprovativo das transacções efectuadas em POS, para suporte em caso de reclamação por eventual débito indevido associado a operação.

2.13. O Moza reserva-se o direito de alterar as presentes Condições Gerais mediante comunicação escrita a enviar ao Cliente em suporte de papel, por correio electrónico ou para a caixa de correio do serviço de banca electrónica, se o Cliente tiver aderido a este canal, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias, podendo o Cliente rescindir o contrato, caso não concorde com tais alterações, antes de decorrido o referido prazo de 30 (trinta) dias.

2.14. O Moza pode promover junto do Cliente campanhas promocionais, designadamente disponibilizando condições especiais de preço, durante um período de tempo pré-determinado, as quais são previamente informadas ao Cliente. Finda a campanha, volta a ser aplicável ao Cliente o preço que se encontrar em vigor no Moza.

2.15. O Cliente está impedido de cobrar qualquer montante adicional aos preços fixados para os bens e serviços, quando pagos pelos utentes do seu estabelecimento comercial através de cartões bancários no POS.

2.16. O Agente económico obriga-se a afixar e manter no seu estabelecimento, em local visível e de acesso directo aos Clientes, informações sobre:

- (i) O Caracter gratuito da utilização de cartões bancários em POS nos pagamentos;
- (ii) Os logótipos das marcas de cartões bancários que aceitam para a realização de operações em POS;
- (iii) O número de contacto telefónico gratuito da unidade de atendimento de reclamações, pedidos de informações e sugestões, podendo indicar meios complementares, que permitam ao Cliente contacta-la directamente, ou ao seu representante, vinte e quatro horas por dia.

2.17. O MOZA deverá, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, disponibilizar ao Cliente, as receitas referentes as transacções a serem efectuadas no POS.

### **3. Comissões e Preço.**

3.1. Será cobrada em cada compra efectuada no POS com cartão nacional uma comissão de taxa de serviço correspondente a 1,25%, sem exceder o máximo de 300 MT de comissão sobre o valor da transacção.

3.2. No caso de compra efectuada com de cartão internacional, será cobrada a comissão de taxa de serviço correspondente a 2,5% sobre o valor da transacção.

3.3. Essas taxas podem ser negociadas por iniciativa de qualquer uma das partes sempre que se justificar, desde que esta negociação seja em benefício do Cliente.

### **4. Segurança e Transacções Fraudulentas**

4.1. No acto da apresentação de um cartão de crédito/débito para pagamento, o estabelecimento deve pedir o documento de identificação do Cliente, apontando na factura o número de identificação apresentada e a respectiva validade.

4.2. O Cliente deve informar ao titular do cartão que:

4.2.1. Deve adoptar todas as medidas adequadas a garantir a segurança do cartão, de modo a não permitir a sua utilização por terceiros, sendo responsável pela sua segurança, conservação, guarda, manutenção e correcta utilização;

4.2.2. Assegurar a intransmissibilidade do PIN, bem como, obriga-se a garantir a segurança da sua chave de segurança (CVV2), não permitindo que seja vista em nenhum momento por terceiros não autorizados, bem como a sua utilização pessoal e directa.

4.2.3. Para as transacções manuais, deve o Cliente solicitar:

- d) Cópia do documento de identificação do titular do cartão;
- e) Cópia do cartão;
- f) Documento de autorização do debito do titular do cartão.

4.3. Os créditos em conta referentes a transacções efectuadas com cartões suspeitos ou fraudulentos e sempre que se verifique não terem sido aplicadas as regras básicas de validação pelo Cliente, podem sofrer um atraso significativo até ao esclarecimento da situação e, em alguns casos, o Cliente pode não ser creditado nenhum valor, caso se confirme tratar-se de transacções fraudulentas.

4.4. O Moza não credita ao Cliente qualquer valor resultante de transacções efectuadas fora do horário normal de funcionamento da actividade em que o seu estabelecimento comercial tiver sido licenciado. O Moza também pode, mediante notificação prévia, debitar os pagamentos em excesso devido a erros administrativos ou electrónicos, para efeitos de regularização dos mesmos, independentemente de tais erros serem do Cliente ou do Moza.

4.5. O estabelecimento obriga-se a restituir imediatamente ao Moza, por débito na sua conta bancária, a importância que o Moza lhe tenha creditado e relativamente às quais se venha a verificar o incumprimento do ponto 4.3 e em situações em que as facturas solicitadas pelo Moza não foram entregues no prazo estabelecido.

## **5. Reclamações e Reembolsos**

5.1. O Cliente deve conservar o comprovativo de transacções efectuadas em POS com recurso ao cartão de débito, nos casos de transacções recusadas ou sem sucesso para suporte em caso de reclamação por eventual débito indevido associado a mesma operação.

5.2. Sem prejuízo de o Moza assumir o dever de cuidado razoável para evitar danos ou perdas para o Cliente e/ou para o dono do estabelecimento, estes concordam que o Moza, seus accionistas, agentes, consultores ou funcionários não são, em caso algum, responsáveis por quaisquer danos ou prejuízos, directos ou indirectos, decorrentes de:

b) Utilização abusiva ou fraudulenta por terceiros do serviço, seja qual for o meio utilizado para o efeito, desde que seja demonstrada a situação de fraude;

5.3. O Cliente e/ou o dono do estabelecimento são igualmente responsáveis por todas as despesas e outros custos incorridos pelo Moza para recuperar as quantias que lhe sejam devidas, incluindo custos judiciais e honorários de advogados e solicitadores.

5.4. O Moza pode, a qualquer altura, examinar o arquivo das facturas de transacções efectuadas com cartões de crédito ou débito no estabelecimento, obrigando-se o Cliente ou o estabelecimento a fornecer, no prazo de 7 (sete) dias, sempre que tal lhe seja solicitado, a cópia da factura de qualquer operação por si realizada, bem como o justificativo da mesma e no prazo de 15 (quinze) dias, caso seja solicitado pelo titular do cartão.

5.5. Os valores das diferentes rubricas de preçário em vigor podem ser actualizados mediante comunicação prévia do Moza, através de carta, mensagem no extracto, documento anexo ao extracto ou correio electrónico, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias e caso o Cliente não concorde com a alteração do preçário, deve comunicar ao Moza a intenção de proceder à resolução do presente contrato.

## **6. Responsabilidades**

6.1. Cabe ao Cliente, adoptar todas as providências e cautelas necessárias para manter a guarda, integridade e perfeita conservação do POS e seus acessórios, bem como assegurar que o local a instalar o POS, seja com sinal para comunicações móveis e com corrente eléctrica estável para que não danifique o POS.

6.2. O Cliente compromete-se a fazer o uso devido do POS, sendo que, qualquer utilização diversa dos fins a que se destina o presente contrato, confere ao Moza o direito de rescindir imediatamente o contrato, tomando o POS para a sua guarda, sem prejuízo do ressarcimento por eventuais perdas e danos acarretados.

6.3. O Moza providencia a assistência técnica do POS sempre que houver necessidade de actualização do software ou mediante solicitação do Cliente.

6.3.1. A assistência pode ser prestada remotamente, e havendo necessidade de reparo físico, ser feito o atendimento no estabelecimento do Cliente e/ou no local onde tiver sido instalado o POS, dentro do horário de funcionamento do Moza.

6.4. Fica vedado ao Cliente a possibilidade de realizar qualquer reparação ou mudança no POS e seus acessórios, comprometendo-se a comunicar imediatamente ao Moza sobre qualquer alteração ou intervenção que se mostrar necessária, cabendo a este efectuar a devida assistência.

6.5. Na hipótese de quebra, ou falha decorrentes do mau uso e/ou manuseio indevido do POS e seus acessórios por parte do Cliente ou de seus empregados, cabe ao Cliente arcar com todas as despesas referentes ao seu conserto ou manutenção.

6.6. O Moza é, no entanto, responsável, pelos defeitos, vícios e falhas relativos ao produto que disponibiliza aos seus Clientes bem como pela disponibilização de informação insuficiente sobre a utilização e riscos atinentes a referida prestação de serviços e/ou produtos.

6.7. O Moza fará a regularização das operações bancárias incorrectas, não autorizadas, não executadas ou executadas com defeito e demais erros ou situações anómalas. Nestes casos, não será aplicável ao Cliente a cobrança de qualquer comissão ou encargo.

6.8. O Cliente assume a responsabilidade pelo pagamento do valor do POS e seus acessórios, nos seguintes casos: furto, roubo, perda total ou parcial, incêndio, destruição total ou parcial, descuido no manuseio, retenção ou qualquer outro facto ou evento que impossibilite, dificulte ou prejudique o direito de propriedade sobre o POS por parte do Moza.

6.9. Em caso de perda, extravio, furto, roubo ou utilização fraudulenta do POS, o Cliente deve, assim que tomar conhecimento, notificar imediatamente ao Moza da ocorrência, através dos seguintes meios:

6.9.1. Linha do Cliente Moza: +25821342020 / +258 95247 disponível 24 horas e 365 dias por ano;

6.9.2. Qualquer Unidade Negócio do Moza, durante as horas de expediente.

6.10. O titular deve participar a ocorrência às autoridades policiais, apresentando a certidão do respectivo auto ao Moza.

6.11. Para além das responsabilidades pelo pagamento referido na cláusula acima, o Cliente assume a responsabilidade em caso de apreensão, remoção, confisco do POS e seus acessórios, bem como multas e



penalidades impostas por quaisquer órgãos ou autoridades, desde que este tenha dado causa a tais eventos.

## **7. Prazo de vigência**

7.1.O presente contrato, tem a validade de 12 (doze) meses, renováveis por períodos sucessivos de igual prazo salvo no caso de ser expressa por qualquer dos intervenientes vontade diferente, a qual deve ser comunicada, por escrito, à outra parte num prazo não inferior a 30 (trinta) dias antes do final do contrato ou da sua renovação.

7.2.O titular tem o direito de revogar o presente contrato no prazo de 7 (sete) dias a contar da respectiva subscrição, mediante carta registada com aviso de recepção, dirigida a uma Unidade Negócio do Moza, devendo devolver simultaneamente o POS e seus acessórios.

## **8. Resolução do Contrato**

8.1. Qualquer das partes pode rescindir o presente contrato a qualquer momento, sem necessidade invocar a justa causa, desde que o faça por escrito com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, tal rescisão ocorre livre de direitos indemnizatórios, ónus, encargos ou penalidades, com ressalva para as obrigações pendentes.

8.2. O Moza pode cessar de imediato a prestação do serviço e resolver o presente contrato mediante comunicação escrita e com efeitos imediatos, nos casos de incumprimento pelo Cliente, de qualquer das obrigações emergentes do presente contrato, como sendo ainda:

g) Realização de transacções irregulares e em desacordo parcial ou total com os termos e condições do presente contrato;

h) Exercer actividades ilegais e/ou indesejáveis;

i) Realizar transacções e/ou adoptar conduta fraudulenta ou com suspeita de fraude;

j) A não utilização do POS por um período superior a 60 (sessenta) dias e/ou com rentabilidade negativa;

k) A cobrança de qualquer montante adicional aos preços fixados para os bens e serviços, quando pagos pelos utentes do seu estabelecimento comercial através de cartões bancários no POS;

l) Sofrer restrição e/ou ser impedido por autoridade competente, de abrir ou manter contas bancárias em qualquer Instituição bancária nacional ou estrangeira.

8.3. Extinguindo-se o presente contrato, o Cliente obriga-se a proceder à restituição do equipamento POS e seus acessórios, no prazo máximo de 7 (sete) dias

8.4. No término ou rescisão do presente contrato, o Cliente compromete-se a devolver o POS e seus respectivos acessórios, no mesmo estado em que os recebeu, salvo desgaste natural pelo seu uso.

## **9. Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais, Financiamento ao Terrorismo e Financiamento da Proliferação de Armas de Destruição em Massa**

As partes acordam que, a todo o tempo, quer durante o período de vigência do contrato quer depois, e em qualquer instância conexa com o contrato, vão cumprir, bem como tomar todas as medidas razoáveis para assegurar que vão cumprir com as normas referentes a Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo, e Financiamento da Proliferação de Armas de Destruição em Massa, de acordo com a Lei nº 11/2022, de 7 de Julho, e o Aviso nº 5/GBM/2022, de 17 de Novembro, e Lei nº 13/2022, de 8 de Julho - estabelece o regime jurídico de prevenção, repressão e combate ao terrorismo e proliferação de armas de destruição em massa, e demais legislação aplicável.

## **10. Resolução de Litígios**

As partes comprometem-se a tudo fazer para resolver amigavelmente todo e qualquer conflito que emergir do presente contrato, estabelecendo, na falta de consenso e salvo disposição legal em contrário, como foro competente, o Tribunal Judicial da área jurisdicional onde se encontre instalado o equipamento fornecido pelo Moza ao abrigo do presente contrato.

Informo que tomei conhecimento das condições constantes deste documento, que aceito na totalidade e das quais confirmo que recebi um exemplar. Autorizo ainda o tratamento informatizado de dados pessoais nas condições descritas. Aceito que o Moza se reserve o direito de recusa, deste pedido de adesão, sem que, para tal, esteja obrigado a prestação de qualquer justificação.

Assinatura do Banco: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Assinatura do Cliente: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_