

# TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA

## Conteúdo

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| Secção A - Condições gerais.                 | 1  |
| Secção B - Planos da Rauva App.              | 6  |
| Secção C - Serviços dos Parceiros.           | 8  |
| Secção D - Responsabilidade e indemnizações. | 12 |
| Secção E - Diversos.                         | 13 |
| Secção F - Notificações e comunicações.      | 14 |
| Secção G - Lei aplicável e jurisdição.       | 14 |
| ANEXO 1 - ACORDO DE TRATAMENTO DE DADOS      | 15 |

## Secção A - Condições gerais.

- **Introdução.** Estes termos e condições (os "**Termos**") regem a utilização do Rauva.com e da aplicação móvel Rauva e de quaisquer serviços, funcionalidades, conteúdos ou comunicações relacionados fornecidos pela Rauva Technology, Unipessoal Lda, sociedade de responsabilidade limitada organizada e existente ao abrigo das leis de Portugal que integra o grupo da Rauva Enterprises S.A., registada na Conservatória do Registo Comercial com o número único de registo 516 903 519, e com sede na Avenida Duque de Loulé, n.º 12, 1050-090, Lisboa, Portugal ("**Rauva**") (coletivamente, a "**Rauva App**"). A Rauva é um fornecedor de serviços tecnológicos que, juntamente com a Rauva Services, Unipessoal Lda. sociedade de responsabilidade limitada organizada e existente ao abrigo das leis de Portugal que integra o grupo da Rauva Enterprises S.A., registada na Conservatória do Registo Comercial sob o número único de matrícula 518 050 572, com sede na Avenida Duque de Loulé, n.º 12, 1050-090, Lisboa, Portugal. 12, 1050-090, Lisboa ("**Serviços Rauva**"), oferece, através da Rauva App, uma *interface* que permite e agrega de forma integrada o acesso a determinados serviços financeiros e comerciais, através de APIs, para proporcionar uma solução digital "*one-shop*" para o Utilizador iniciar e gerir o seu negócio, oferecendo também ferramentas adicionais relacionadas com o negócio (coletivamente, "**Serviços**").

Para evitar dúvidas, **a RAUVA NÃO É REGULADA POR NENHUMA AUTORIDADE DE SUPERVISÃO FINANCEIRA** e não presta, por si só, quaisquer serviços regulamentados ao público. **TODOS OS SERVIÇOS QUE REQUEREM UMA AUTORIZAÇÃO, LICENÇA, REGISTO OU CERTIFICAÇÃO SÃO PRESTADOS PELOS PARCEIROS DA RAUVA QUE ESTÃO DEVIDAMENTE AUTORIZADOS, LICENCIADOS, REGISTADOS OU CERTIFICADOS PELA AUTORIDADE, AGÊNCIA OU ORGANISMO PÚBLICO OU PRIVADO COMPETENTE.** Consulte as secções "**Parceiros da Rauva**" e "**Serviços dos Parceiros**" para verificar a identificação completa, o estatuto regulamentar ou as certificações, bem como os termos e condições de serviço relevantes dos nossos parceiros.

# TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA

- **Serviços.** Atualmente, o grupo Rauva presta serviços de pagamento, jurídicos, de *open banking*, de contabilidade e de morada virtual, incluindo ainda os descritos no Anexo 1 do Contrato de Prestação de Serviços.
- **Parceiros do Rauva.** A Rauva pode associar-se a outras entidades para a prestação de determinados serviços publicados na Rauva App. Atualmente, os parceiros de Rauva são:
  - Prestadores de serviços de pagamento;
  - *Open Banking*.
  - Adquirentes e Processadores de Pagamento

A Rauva pode, em qualquer altura, adicionar novos parceiros para aumentar o âmbito dos Serviços de Terceiros na Rauva App, substituir parceiros existentes ou cessar a sua cooperação com qualquer parceiro ou a disponibilidade de um ou mais Serviços de Terceiros. A Rauva avisará o Utilizador se e antes de tais alterações ocorrerem. Consulte a secção "**Alterações**" e a secção "**Cessação de Serviços de Terceiros**".

- **Integralidade.** Estes Termos, juntamente com o acordo de proteção de dados anexo a estes Termos como Anexo 1 ("**ATD**") e, quando aplicável, para o Plano Supercharged, o Contrato de Prestação de Serviços, formam um contrato ("**Contrato**") entre a Rauva e as pessoas singulares ou coletivas, agindo na sua capacidade profissional, que preencham um registo de conta de Utilizador e cumpram os critérios de elegibilidade ("**Utilizador**" ou "**Cliente**"). Os documentos legais que formam o Contrato constituem o contrato integral entre o Utilizador e a Rauva relativamente à utilização dos Serviços e substituem todas as comunicações, acordos e entendimentos anteriores e contemporâneos, quer escritos quer orais. Qualquer documento legal que constitua o Contrato, incluindo estes Termos, pode ser modificado pela Rauva em qualquer altura, conforme previsto na secção "**Alterações**" abaixo.
- **Contrato válido e vinculativo.** Ao assinar e aceitar os nossos Termos, o ATD e, quando aplicável, para o Plano Supercharged, o Contrato de Prestação de Serviços e, posteriormente, ao aceder ou utilizar os Serviços, o Utilizador reconhece que leu, compreendeu e concorda em ficar vinculado pelo presente Contrato. Uma versão em pdf dos documentos legais que compõem o Contrato pode ser descarregada do nosso site, a qualquer momento.
- **Outros contratos.** Não obstante as secções "**Integralidade**" e "**Contrato válido e vinculativo**" acima mencionadas, o Utilizador reconhece que serão aplicáveis outros documentos contratuais no contexto dos Serviços de Terceiros publicitados na Rauva App, conforme descrito na secção "**Serviços de Terceiros**". Os termos dos Parceiros da Rauva aplicar-se-ão aos Serviços de Terceiros relevantes e o Utilizador deve ler, compreender e concordar com eles para poder utilizar esses Serviços de Terceiros.
- **Idioma.** O Utilizador concorda que todas as comunicações devem ser efetuadas em inglês ou português. A Rauva não é obrigada a comunicar noutra língua.
- **Elegibilidade dos Serviços.** Os Serviços estão disponíveis para pessoas coletivas e singulares que atuam na sua capacidade profissional e no âmbito de uma atividade económica (incluindo, mas não se limitando a, empresas e profissionais independentes

# TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA

registados como tal, empresários e profissionais independentes), cuja localização e sede social se situe em Portugal, e que não sejam qualificadas como consumidores ao abrigo da legislação portuguesa. No caso de pessoas singulares, os Serviços destinam-se a ser utilizados por pessoas que tenham pelo menos 18 anos de idade. Poderão ser aplicáveis requisitos adicionais ao Plano Supercharged, nos termos descritos no Contrato de Prestação de Serviços.

- **Registo de conta.** Para utilizar os Serviços, o Utilizador tem de criar uma conta na Rauva e fornecer determinadas informações sobre si. O Utilizador concorda em fornecer informações verdadeiras, corretas, completas e atualizadas sobre si, conforme solicitado pela Rauva, e em manter e atualizar as suas informações para estarem sempre verdadeiras, corretas, completas e atualizadas. Consulte a **Política de Privacidade**, disponível no nosso Website (<https://rauva.com/legal-pages>), que especifica a forma como os seus dados pessoais são armazenados e processados pela Rauva. Poderão ser aplicáveis requisitos adicionais ao Plano Supercharged, nos termos descritos no Contrato de Prestação de Serviços.
- **Declarações.** O Utilizador declara e garante à Rauva que, ao registar-se no Website e/ou na Rauva APP, e ao utilizar a Rauva APP:
  - está a agir na sua capacidade profissional e não para uso pessoal;
  - se o Utilizador for uma pessoa singular, tem mais de 18 anos de idade e tem capacidade jurídica para celebrar um acordo vinculativo;
  - no caso de se tratar de uma sociedade, que tem poderes para representar legalmente essa empresa;
  - todas as informações fornecidas pelo Utilizador são verdadeiras, corretas, completas e atualizadas.

A Rauva pode, em qualquer altura, solicitar ao Utilizador que apresente provas de que cumpre os critérios acima referidos.

- **Direitos do Utilizador.** De acordo com estes Termos, a Rauva concede-lhe um direito limitado, pessoal, não exclusivo, intransmissível, não personalizável, não atribuível, não sublicenciável e revogável de utilizar a Rauva App, exclusivamente para os seus fins comerciais internos. O Utilizador não pode modificar, alterar ou criar trabalhos derivados com base no nosso software, nem efetuar engenharia inversa, descompilar ou desmontar o software da Rauva de forma alguma. O Utilizador não pode utilizar a Rauva App para qualquer outro fim ou de qualquer outra forma sem o consentimento prévio por escrito da Rauva. A Rauva mantém todos os direitos, títulos e interesses na e para a Rauva App, incluindo quaisquer modificações ou melhorias efetuadas na mesma, e todos os direitos de Propriedade Intelectual da mesma. Ao utilizar a Rauva App, o Utilizador concorda em

# TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA

respeitar os direitos de Propriedade Intelectual da Rauva e em abster-se de qualquer utilização não autorizada da Rauva App ou do seu conteúdo ou materiais.

- **Propriedade Intelectual.** Todos os direitos de Propriedade Intelectual na e para a aplicação móvel, APIs e Website da Rauva, incluindo, mas não se limitando ao design da aplicação, *interface* de Utilizador, texto, gráficos, logótipos, imagens, nomes, domínio, outros sinais distintivos e quaisquer outros conteúdos ou materiais, são propriedade exclusiva da Rauva. "Rauva" é uma marca comercial registada da Rauva. A Rauva App está protegida por direitos de autor e outras leis de Propriedade Intelectual.

Se o Utilizador optar por enviar comentários ou feedback para a Rauva em relação aos Serviços, está a conceder à Rauva uma licença mundial, não exclusiva, isenta de royalties, transferível, sublicenciável, perpétua e irrevogável para utilizar e explorar esse feedback para avaliação da qualidade, formação e promoção dos Serviços da Rauva.

Para efeitos do presente Contrato, entende-se por Propriedade Intelectual todas as patentes (incluindo certificados complementares de proteção), direitos sobre as invenções (ou seja, invenções, desenvolvimento técnico, melhoramento ou inovação, quer sejam ou não patenteáveis ou passíveis de registo, e quer estejam ou não registados em qualquer suporte), direitos de autor ou direitos conexos, marcas comerciais, nomes de domínios e marcas de serviços, direitos sobre modelos de utilidade, desenhos registados, direitos sobre desenhos, direitos sobre bases de dados, direitos sobre programas informáticos, direitos de topografia, direitos sobre segredos comerciais, direitos de imagem ou apresentação comercial, goodwill e o direito de processar judicialmente por usurpação e utilização indevida, informação confidencial, know-how, nomes comerciais ou de empresas ("**Propriedade Intelectual**").

- **Disponibilidade dos Serviços e isenção de responsabilidade sobre garantias.** OS SERVIÇOS SÃO FORNECIDOS "NO ESTADO EM QUE ESTÃO" E "TAL COMO DISPONÍVEIS" SEM QUAISQUER GARANTIAS DE QUALQUER TIPO. A RAUVA NÃO FAZ DECLARAÇÕES OU PRESTA GARANTIAS DE QUALQUER TIPO, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, EM RELAÇÃO À DISPONIBILIDADE, EXATIDÃO, FIABILIDADE, INTEGRIDADE OU ATUALIDADE DOS SERVIÇOS OU DE QUAISQUER SERVIÇOS DE TERCEIROS ACEDIDOS OU UTILIZADOS ATRAVÉS DA RAUVA APP. A RAUVA NÃO GARANTE QUE OS SERVIÇOS FUNCIONEM ININTERRUPTAMENTE OU SEM ERROS, NEM GARANTE QUE VÃO AO ENCONTRO DAS EXPECTATIVAS DO UTILIZADOR. Até ao limite máximo permitido pela lei aplicável, a Rauva renuncia a qualquer garantia implícita ou legal. Ainda, a Rauva deve executar os Serviços de acordo com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis, bem como com a habilidade, cuidado e diligência, como é esperado de um fornecedor de serviços altamente qualificado e competente com experiência na prestação de serviços semelhantes aos Serviços.
- **Obrigações do Utilizador.** Para além de quaisquer outras obrigações do Utilizador estabelecidas nos presentes Termos, o Utilizador concorda que:

# TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA

- É o único responsável pela atividade que ocorre na sua conta e deve manter as credenciais de início de sessão da sua conta (incluindo, sem limitação, a sua palavra-passe) em segurança. O Utilizador concorda em utilizar uma palavra-passe forte e mantê-la confidencial;
  - Deve imediatamente notificar a Rauva de qualquer violação de segurança ou utilização não autorizada da sua conta;
  - Deve cumprir os Termos e quaisquer leis ou regulamentos aplicáveis;
  - Deve pagar a taxa de subscrição, quando devida, da forma por si seleccionada, conforme descrito na Lista de Preços Rauva ou no Anexo 1 do Contrato de Prestação de Serviços, conforme aplicável.
- **Suspensão.** A Rauva pode, em qualquer altura, suspender o seu acesso e utilização da Rauva App se:
    - a. O Utilizador violar qualquer obrigação que lhe seja aplicável ao abrigo dos presentes Termos e não reparar tal violação dentro de um período razoável concedido pela Rauva, quando a Rauva considerar que essa violação pode ser corrigida; ou
    - b. O Utilizador violar qualquer obrigação que lhe seja aplicável ao abrigo dos presentes Termos e tal violação causar ou for suscetível de causar danos graves à aplicação ou ao Website da Rauva ou, se a Rauva considerar que essa violação não pode ser reparada, então pode ser determinada a suspensão com efeitos imediatos.
  - **Força maior.** Por Força maior entende-se um incidente fora do controlo razoável de uma pessoa, incluindo, entre outros, lockouts, interrupções da internet, falhas elétricas sistémicas, de telecomunicações ou de serviços públicos, terremotos, tempestades ou outros casos fortuitos ou catástrofes naturais, bloqueios, embargos, sanções, agitação civil, tumultos, motins, atos ou ordens do governo, guerra ou hostilidades militares, atos criminosos de terceiros que não podem ser razoavelmente evitados ou minimizados por essa pessoa, interrupções de alojamento (ou semelhantes), recusa de serviço que não tenha como causa uma infração por parte da Rauva (tais como interrupções de serviços web de terceiros ou recusa de serviço), *worms*, *bots*, *malware* ou ciberataques. Em caso de força maior, a Rauva pode suspender os serviços, tal como estabelecido na secção "Suspensão".
  - **Impostos.** O Utilizador é o único responsável pelo pagamento dos impostos resultantes da sua utilização dos Serviços. Salvo indicação em contrário, todos os montantes referidos nestes Termos e na Rauva App ou no website, incluindo quaisquer taxas, são declarados em regime de exclusividade fiscal.
  - **Privacidade.** Cada Parte deve cumprir com as leis de proteção de dados aplicáveis. Caso o Utilizador forneça mais dados pessoais que os dados pessoais dos seus representantes à

# TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA

Rauva, incluindo, nomeadamente, os dados dos seus Clientes e funcionários, a Rauva irá agir como responsável pelo tratamento dos dados em relação a esses dados pessoais, caso em que a Rauva se compromete a tratar esses dados em conformidade com o Acordo de Tratamento de Dados.

- **Seleção dos planos.** Ao criar uma conta de Utilizador, o Utilizador começará automaticamente com uma versão gratuita do Plano Charged, exceto se for escolhido o Plano Supercharged. Durante a utilização da versão de teste da Rauva App, o Cliente pode seleccionar iniciar os 30 dias seguintes no Plano Starter gratuito.
- **Preços e planos de subscrição.** A Lista de Preços de Rauva aplicável a cada plano de subscrição deve ser apresentada e confirmada pelo Utilizador na Rauva App antes de subscrever o plano seleccionado ou por qualquer outro documento fornecido ao Utilizador por Rauva para este efeito. Para o Plano Supercharged, consulte o Anexo 1 do Contrato de Prestação de Serviços.
- **Taxas não reembolsáveis.** O preço cobrado relativamente ao plano de subscrição da Rauva App seleccionado pelo Utilizador não é reembolsável, mesmo que o Utilizador cancele a sua conta de Utilizador Rauva pouco depois da data de débito estipulada, uma vez que um mês iniciado é um mês pago.
- **Planos de subscrição.** Os planos de subscrição da Rauva App são os seguintes:
  - Plano Starter;
  - Plano Charged (o Plano Starter e o Plano Charged designados conjuntamente por "**Planos Básicos da Rauva App**").
  - Plano Supercharged (disponível apenas mediante avaliação prévia da Rauva e sujeito à assinatura do Contrato de Prestação de Serviços).

## Secção B - Planos da Rauva App.

- **Plano Starter.** O Plano Starter não implicará qualquer subscrição mensal para o Cliente, dentro dos respetivos limites estabelecidos. Se os limites forem ultrapassados, o Utilizador terá de pagar as taxas correspondentes. Para mais informações, consulte a lista de preços disponível no Website da Rauva.
- **Plano Charged.** O Plano Charged aumentará os limites e as funcionalidades permitidas ao Utilizador, por exemplo, em termos de pagamentos SEPA, faturas ou cartões virtuais. Para mais informações, consulte a lista de preços disponível no Website da Rauva.
- **Plano Supercharged.** O Plano Supercharged é uma combinação do Plano Charged, dos Serviços de Morada Virtual, dos Serviços Jurídicos e dos Serviços de Contabilidade, regidos especificamente pelo Contrato de Prestação de Serviços. Para este plano específico, os Utilizadores dispõem de um período de pré-aviso de 2 meses antes da rescisão e não é concedido qualquer período experimental gratuito.
- **Versão Experimental.** A versão experimental do Plano Charged da Rauva App é gratuita por um período de 30 dias. O Cliente poderá utilizar os limites permitidos no Plano Charged durante o período de teste. Se o Cliente exceder estes limites, pagará os

# TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA

Pagamentos Adicionais (conforme referido na subsecção “Pagamentos Adicionais” desta seção B abaixo) no final do período de teste. A versão experimental pode ser cancelada em qualquer altura. Durante a utilização da versão experimental da Rauva App, o Cliente pode optar por iniciar os 30 dias seguintes no Plano Starter gratuito. No final do período de teste, se o Cliente tiver os fundos para pagar o Plano Charged e não tiver feito o downgrade para o Plano Starter, o Cliente começará o mês seguinte no Plano Charged. Para efeitos de esclarecimento, o Plano Supercharged não inclui um período experimental.

- **Pagamentos.** Relativamente aos planos da Rauva App, os Pagamentos de Subscrição são efetuados antecipadamente para o período de subscrição seguinte. Os Pagamentos Adicionais incorridos por serviços extra ou utilização para além do âmbito do plano de subscrição serão pagas em atraso.
- **Pagamentos de Subscrição.** Os pagamentos de subscrição referem-se ao pagamento dos serviços prestados pela Rauva incluídos em cada plano de subscrição específico.
- **Pagamentos Adicionais.** Os Pagamentos Adicionais referem-se a todos os serviços prestados pelo Rauva que excedam os descritos para cada plano de subscrição específico, que incluem, entre outros, o fornecimento de cartões físicos ou digitais, o envio de Rauva Bills não previstos nos respetivos planos de subscrição, os serviços adicionais descritos no Anexo 1 do Contrato de Prestação de Serviços, e outros serviços descritos nestes Termos.
- **Primeiro Pagamento.** O montante relativo ao primeiro pagamento devido pela utilização da Conta de Utilizador Rauva, no que diz respeito aos Planos da Rauva App e aos Pagamentos Adicionais, será debitado automaticamente no mesmo dia do mês seguinte à criação da Conta de Utilizador Rauva ("**Primeiro Pagamento**"). Este montante será rateado pelo período entre o dia do débito e o final desse mês.
  - Se o dia de débito especificado não existir no mês subsequente, o pagamento será debitado no primeiro dia do mês seguinte;
  - Os Utilizadores do Plano Supercharged não têm direito a um período experimental e são obrigados a efetuar um pagamento de um mês inteiro antes de começarem a utilizar a Rauva App.
- **Pagamentos Subsequentes.** Os montantes referentes a todos os pagamentos subsequentes devidos pela utilização da Conta de Utilizador Rauva, tanto no que diz respeito aos Planos de Subscrição como aos Pagamentos Adicionais, serão debitados da Conta de Utilizador Rauva, na totalidade, no primeiro dia de cada mês.
- **Notificações.** O Utilizador será notificado por correio eletrónico ou através da aplicação dos montantes devidos antes da data de faturação e imediatamente após a falta de pagamento dos montantes devidos. O Utilizador receberá essas notificações até que a conta seja creditada com fundos suficientes ou até que a Conta de Utilizador do Rauva seja encerrada.
- **Suspensão da Conta de Utilizador.** Se o Utilizador não efetuar qualquer pagamento quando devido, a Rauva reserva-se o direito de colocar a Conta de Utilizador da Rauva num estado restrito. Nesse estado, os Utilizadores não poderão enviar pagamentos, criar

# TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA

novos cartões ou enviar novas faturas, até que o Utilizador tenha efetivamente pago todos os montantes devidos. Sem prejuízo do aqui descrito, a Rauva pode também suspender os Serviços e, quando aplicável, os serviços adicionais, até que todos os pagamentos sejam efetuados na totalidade, bem como, sem prejuízo de quaisquer outros direitos e recursos, cessar os Serviços enviando um aviso ao Utilizador. A cessação dos Serviços produzirá efeitos imediatos, com exceção do Plano Supercharged que, quando notificado em outubro, novembro e dezembro, a cessação produzirá efeitos no primeiro dia de janeiro do ano seguinte, e a Conta de Utilizador Rauva será desativada e seguirá os Procedimentos de Dados de Desativação.

- **Rauva Bills.** As *Rauva Bills* serão enviadas mensalmente para o endereço de correio eletrónico do Utilizador e/ou acessíveis na secção Planos da Subscrição do Utilizador depois de a respetiva Conta de Utilizador Rauva ter sido debitada de todos os montantes devidos.
- **Duração e Rescisão.** O Contrato entra em vigor na presente data e tem uma duração inicial de 1 ano (contado a partir da data de entrada em vigor) e é renovável por períodos de um ano até ser rescindido pelo Utilizador, a qualquer momento e à sua inteira discrição, através de notificação escrita enviada à Rauva, ou através dos meios disponibilizados pela aplicação. Em caso de rescisão, o Utilizador perde o direito de aceder ou utilizar a Rauva App.
- **Cessação dos Serviços.** Após a cessação da Conta de Utilizador Rauva e a desativação da Rauva App, deixará de ter acesso aos Serviços, incluindo quaisquer Serviços de Terceiros, através da aplicação. Os termos e condições dos Serviços de Terceiros podem estabelecer outras disposições e/ou procedimentos para a cessação desses Serviços de Terceiros. O Utilizador deve consultar os termos e condições dos Serviços de Terceiros relevantes quando pretender terminar a sua utilização da Rauva App.
- **Procedimentos de dados de Cessação/Desativação.** Os dados do Utilizador serão conservados pela Rauva durante 60 dias após a cessação/desativação da Conta de Utilizador de Rauva, antes de serem permanentemente eliminados. Durante estes 60 dias, a Rauva enviará ao Utilizador notificações por correio eletrónico nos dias 15, 30 e 45 a contar da data de Cessação/Desativação da Conta de Utilizador de Rauva, relativamente ao direito de recuperação dos dados do Utilizador. Durante estes 60 dias, se o Utilizador pretender recuperar esses dados, deve enviar uma mensagem de correio eletrónico para [support@rauva.com](mailto:support@rauva.com). Após a receção desta mensagem pela Rauva, os dados em causa serão enviados ao Utilizador, através de uma mensagem de correio eletrónico encriptada, num prazo estimado de 48 horas úteis.
- **Fundos na Desativação:** Se, após a Desativação da Conta de Utilizador Rauva, o Utilizador tiver um saldo positivo, esses fundos serão debitados pela Rauva, para pagar os montantes devidos pelo Utilizador à Rauva.

## Secção C - Serviços dos Parceiros.

- **Serviços de Terceiros.** Os serviços de parceiros são serviços de terceiros que são disponibilizados ao Cliente diretamente pelos parceiros da Rauva através da Rauva App.

# TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA

Atualmente, estes serviços incluem serviços de morada virtual, serviços de pagamento, serviços *open banking*, serviços jurídicos e serviços de contabilidade. A Rauva pode, no entanto, estabelecer novas parcerias para adicionar novos serviços em qualquer altura.

- **Exclusão de responsabilidade por Serviços de Terceiros.** Enquanto presta Serviços de Terceiros, a Rauva age como uma mera plataforma agregadora e intermediária que reúne e comunica ao Cliente tais Serviços de Terceiros. Para além do disposto nestes Termos, a Rauva não controla, garante ou assume responsabilidade por quaisquer Serviços de Terceiros, e o Cliente concorda que a Rauva não será responsável por quaisquer perdas ou danos que o Cliente possa sofrer como resultado da utilização de quaisquer Serviços de Terceiros ou do incumprimento por parte de um Parceiro das suas obrigações para com o Cliente, tal como previsto nos termos e condições do respetivo Parceiro. O Cliente deve ler os termos e condições e a política de privacidade de quaisquer Serviços de Terceiros a que aceda ou utilize através da Rauva App.
- **Propriedade Intelectual de fornecedores de Serviços de Terceiros.** Marcas comerciais e os logótipos usados em conexão com os Serviços de Terceiros são marcas comerciais dos respetivos proprietários.
- **Fornecedores de serviços de pagamento.** Os serviços de pagamento são prestados por:
  - Swan, uma sociedade anónima simplificada (*société par actions simplifiée*) com um capital social no valor de 22.840,20 euros, com sede em 95 avenue du président Wilson, 93108, Montreuil – RCS 853827103 (“**Swan**”). A Swan é uma instituição de moeda eletrónica, aprovada sob o número 17328 pela Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (Autoridade de Supervisão Prudencial e Resolução francesa ou ACPR), com sede em 4 place de Budapest, CS92459 - 75436 Paris, Cedex 09, França, e sujeita à supervisão da ACPR. O Cliente pode verificar a lista de entidades autorizadas da ACPR [aqui](#). A Swan está registada no Banco de Portugal, sob o número 7893, para prestar serviços em Portugal, de acordo com as regras da liberdade de prestação de serviços. O Cliente pode consultar a situação da Swan junto do Banco de Portugal [aqui](#).
  - SIBS PAGAMENTOS, S.A., uma sociedade anónima constituída e existente ao abrigo da lei portuguesa, registada na Conservatória do Registo Comercial sob o número único de matrícula 509 776 965, com sede na Rua Soeiro Pereira Gomes, Lote 1, Lisboa, Portugal, com um capital social de € 1.400.000 (“**SIBS**”). A SIBS é uma instituição de pagamento, registada no Banco de Portugal com o número 8703. Pode consultar o estado da SIBS junto do Banco de Portugal [aqui](#).

## **Fornecedores de Serviços de Pagamento - Swan:**

- **Termos e condições Swan.** A Swan oferece-lhe acesso a uma conta de pagamento onde os seus fundos serão salvaguardados, emissão de moeda eletrónica e instrumentos de pagamento, incluindo cartões e instruções de pagamento, tais como transferências e ordens de débito direto, e fornece outros serviços necessários para gerir, depositar ou levantar fundos da conta de pagamento e emitir ou cancelar instrumentos de pagamento. A oferta e a forma como o Cliente utiliza os serviços de pagamento estão sujeitas aos termos e condições da Swan ("**T&Cs da Swan**"), que pode encontrar [\[aqui\]](#). Ao aceitar estes Termos, o Utilizador reconhece ter lido, compreendido e aceite os T&Cs da Swan. PARA QUE NÃO SUBSISTAM DÚVIDAS, AO ACEITAR OS T&Cs DA SWAN E QUAISQUER OUTROS AVISOS LEGAIS RELEVANTES DA SWAN, ESTÁ A

# TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA

CELEBRAR UM CONTRATO-QUADRO DE SERVIÇOS DE PAGAMENTO VINCULATIVO DIRETAMENTE COM A SWAN E A SWAN É EXCLUSIVAMENTE RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE PAGAMENTO AO CLIENTE. Além disso, deve notar-se que os serviços de pagamento fornecidos pela Swan e pela T&Cs da Swan são regidos pelo direito francês, tal como estabelecido na T&Cs da Swan.

- **Informações sobre a conta de pagamento.** A conta de pagamento da Swan é mantida no banco depositário, BNP Paribas. A Swan emitirá moeda eletrônica contra quaisquer depósitos feitos por si na conta de pagamento. Tenha em atenção que uma conta de pagamento não é uma conta bancária. Por favor, consulte a explicação da Swan sobre a forma como os seus fundos estão protegidos [aqui](#).
- **Apoio da Rauva.** Sem prejuízo dos T&Cs da Swan, o Cliente reconhece e aceita que, embora a Rauva não seja uma parte do contrato-quadro de serviços de pagamento entre o Utilizador e a Swan, a Rauva pode permitir e ter acesso a determinadas informações e dados (incluindo dados pessoais) relacionados com os serviços de pagamento da Swan, conforme necessário para o funcionamento da Rauva App. O acesso da Rauva a quaisquer dados pessoais/de pagamentos neste contexto está ainda sujeito à nossa Política de Privacidade. No caso de suspensão, desativação ou cessação da utilização dos Serviços, por qualquer razão, o Utilizador reconhece que deixará de ter acesso aos serviços de pagamento através da Rauva App. Consulte os T&Cs da Swan para conhecer os procedimentos a seguir relativamente aos serviços de pagamento em caso de cessação da sua relação com a Rauva. O papel de apoio da Rauva aos serviços de pagamento é descrito a seguir:
  - **Pedidos de cartões:** o Cliente pode submeter pedidos de cartões virtuais ou físicos à Swan através da Rauva App e autoriza a Swan a informar a Rauva sempre que lhe for enviado um cartão físico.
  - **Pagamentos com cartão e levantamentos:** todas as transações, incluindo os levantamentos, são autorizadas e executadas pela Swan. Tenha em atenção que a Swan notifica a Rauva antes da aceitação final de qualquer transação e, caso tenha havido uma infração a estes Termos, a Rauva poderá anular a transação.
  - **Emissão de transferências SEPA:** o Cliente pode submeter ordens de transferência SEPA à Swan utilizando os formulários online disponibilizados na Rauva App. O Cliente em atenção que a Swan notificará a Rauva antes de a transação ser efetuada e, caso tenha havido uma infração a estes Termos, a Rauva poderá anular essa transação.
  - **Emissão de transferências em moeda estrangeira:** o Cliente pode enviar e receber pagamentos em moeda estrangeira com a Swan, através da Rauva App. Tenha em atenção que a Swan notificará a Rauva antes da aceitação final de qualquer transação e, caso tenha havido uma infração a estes Termos, a Rauva poderá anular essa transação.
  - **Configuração de débitos diretos SEPA:** o Cliente pode configurar ordens de débito direto SEPA com a Swan utilizando os formulários online fornecidos na Rauva App. Tenha em atenção que a Swan notificará a Rauva antes de a transação ser efetuada e, caso tenha havido uma infração a estes Termos, a Rauva poderá anular essa transação.

# TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA

- **Carregamento da conta Swan:** o Cliente pode carregar o seu cartão de pagamento com a Swan utilizando os formulários online fornecidos na Rauva App.
- **Transações de e para a conta de dinheiro eletrônico:** o Cliente pode dar instruções à Swan para enviar ou receber transferências de dinheiro eletrônico da conta de dinheiro eletrônico com a Swan, utilizando os formulários online fornecidos na Rauva App.
- **Reembolso do saldo da conta de moeda eletrônica:** O Cliente pode dar instruções à Swan para reembolsar o saldo da conta de moeda eletrônica com a Swan, utilizando os formulários online fornecidos na Rauva App.
- **Mandato interno de débito direto:** O Cliente pode estabelecer ordens de débito direto interno com a Swan, em que tanto o credor como o beneficiário são Clientes da Swan, utilizando os formulários online fornecidos na Rauva App. As condições aplicáveis ao sistema de débito direto interno da Swan estão descritas nas T&Cs da Swan.
- **Reclamações relativas a transações de pagamento:** No caso do Cliente ter qualquer reclamação relativa aos serviços de pagamento da Swan ou em caso de transações de pagamento não autorizadas ou incorretas, deverá apresentar reclamação através do e-mail da Rauva [support@rauva.com](mailto:support@rauva.com), que encaminhará o seu pedido para a Swan.
- **Relatórios sobre as operações de pagamento:** o Utilizador receberá mensalmente extratos periódicos, que incluem um calendário de todas as operações de pagamento. Estes extratos serão disponibilizados na Rauva App.
- **Ligação da Rauva App à Swan.** Sujeito à aceitação dos T&Cs da Swan, da Política de Privacidade da Swan e da Política de Privacidade da Rauva, a Rauva App liga-o diretamente à Swan através da API. Quaisquer dados pessoais e/ou de pagamento preenchidos nos formulários online que são visíveis para o Utilizador na interface da Rauva App serão transmitidos de forma segura à Swan. A Swan executará todas as instruções de pagamento e/ou encomendas, de acordo com os T&Cs da Swan.

## Fornecedores de Serviços de Pagamento - SIBS:

- **Serviços prestados pela SIBS:** A SIBS, enquanto instituição de pagamento, permite e concretiza a aceitação de operações de pagamento, com base em múltiplos instrumentos, marcas e sistemas de pagamento, como forma de pagamento para a aquisição de bens ou serviços que você, enquanto comerciante, oferece aos seus clientes. A SIBS oferece-lhe estes serviços através da Rauva, que atua como operador de Marketplace ao abrigo de um Contrato de Prestação de Serviços de Aceitação de Operações de Pagamento em Marketplace, celebrado entre a SIBS e a Rauva (o “**Contrato SIBS**”). Nos termos do Contrato SIBS, a SIBS (i) adquire os seus créditos resultantes da execução de operações de pagamento iniciadas pelos seus ordenantes, (ii) é responsável pela compilação de informações relacionadas com as operações de pagamento e pela transferência de fundos para a(s) sua(s) conta(s) de pagamento, e (iii) recebe os fundos resultantes da execução da operação de pagamento pelo seu prestador de serviços de pagamento. Os serviços prestados pela SIBS ao abrigo do Contrato SIBS podem ser detalhados da seguinte forma:
  - **Acesso ao serviço MB Way** - permite a aceitação de operações de pagamento realizadas com recurso ao serviço MB WAY, como forma de pagamento da compra dos seus bens ou serviços que oferece, enquanto comerciante, aos seus clientes, exclusivamente nas plataformas de comércio eletrónico. O serviço MB Way disponibilizado pela SIBS assenta

# TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA

numa solução tecnológica integrada na rede Multibanco e permite a associação de dados chave de um utilizador (como o telemóvel) a instrumentos de pagamento detidos por esse utilizador, possibilitando a realização de compras através de *interfaces* técnicos implementados pela Rauva e autenticados numa aplicação autorizada no dispositivo móvel do utilizador.

- Acesso ao serviço Multibanco para “pagamento de bens e serviços” - através da disponibilização de um serviço de pagamento Multibanco que lhe permite, na sua qualidade de comerciante, receber os valores que lhe são devidos pelos seus clientes, simultaneamente titulares de um cartão registado na rede Multibanco. Este serviço permite-lhe o pagamento de valores em dívida através das caixas automáticas Multibanco, dos terminais de pagamento automático Multibanco e dos *serviços de homebanking* das entidades emissoras de cartões com acesso à rede Multibanco.
- Aceitação de pagamentos com cartões (Visa, Mastercard e American Express) em “ambiente não presencial” - através da disponibilização de um serviço que inclui a aceitação de pagamentos em que a operação de pagamento é efetuada sem a presença física do cartão, do seu titular e de si, enquanto comerciante, ou do seu representante, e em que a recolha de informação sobre o cartão é efetuada pelo titular do cartão numa plataforma eletrónica integrada na rede Multibanco e previamente certificada pela entidade gestora da rede Multibanco.
- **Serviço de Pay-by-Link.** A Rauva irá proporcionar-lhe, através da App Rauva, a possibilidade de gerar um link de pagamento dentro da App Rauva e partilhá-lo com os seus clientes através de meios eletrónicos (i.e. via WhatsApp, email, etc.) (o “**Link de Pagamento**”) para receber pagamentos domésticos através dos serviços acima descritos (acesso ao serviço MB Way, acesso ao serviço Multibanco para “pagamento de bens e serviços” e aceitação de pagamentos com cartões num “ambiente não presencial”) (o “**Serviço Pay-by-Link**”).
- **O papel da Rauva.** A Rauva não funciona como uma instituição de pagamento, nem presta quaisquer serviços financeiros regulamentados, funcionando apenas como um prestador de serviços técnicos, que apoia a prestação de serviços de pagamento pela SIBS ao Utilizador, enquanto comerciante, e aos seus clientes. A Rauva não possui, em qualquer situação, acesso a quaisquer fundos destinados a serem transferidos de acordo com as operações de pagamento dos seus clientes. O papel da Rauva limita-se a fornecer, através da App Rauva, uma plataforma que facilita a criação e partilha de ligações de pagamento, permitindo aos seus Utilizadores processar pagamentos através de sistemas de pagamento de terceiros. Todas as transações financeiras são processadas através dos sistemas de pagamento da SIBS.
- **Comissões.** A utilização do Serviço Pay-by-Link pelo Utilizador implicará os seguintes custos: (i) a mera ativação, criação e partilha do Link de Pagamento não implica o pagamento de qualquer taxa; (ii) por cada pagamento efetuado com sucesso pelos seus clientes através do Link de Pagamento, a Rauva cobrar-lhe-á (a) 1% (um por cento) do montante de cada operação de pagamento que seja executada através da utilização de pagamentos de referência MB Way ou Multibanco, (b) 2% (dois por cento) do montante de cada operação de pagamento que seja executada através da utilização de cartões europeus, e (c) 3% (três por cento) do montante de cada operação de pagamento que seja executada através da utilização de cartões não europeus. Após as primeiras 10 transações bem-sucedidas executadas através do Link de Pagamento, a Rauva cobrar-lhe-á uma taxa fixa adicional de € 0,20 (vinte cêntimos) por transação bem-sucedida. Todas as taxas especificadas nesta cláusula são (i) exclusivas de qualquer Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA) aplicável, que será adicionado à taxa em vigor de acordo com a legislação aplicável, e (ii) serão qualificadas e tratadas como Taxas Adicionais (conforme referido na subsecção “Taxas Adicionais” da secção B acima).

# TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA

- **Know Your Customer (“KYC”) e outras informações relevantes:** Caso tenha subscrito o Plano Charged, concorda em fornecer, através da aplicação Rauva, todas as informações KYC necessárias, documentos e quaisquer outras informações indicadas como necessárias antes de obter acesso ao Serviço Pay-by-Link. Estes pedidos de informação podem ser necessários para garantir a conformidade com as leis, regulamentos e políticas internas da Rauva aplicáveis e devem incluir, pelo menos, o seguinte (i) prova do seu registo atualizado de beneficiário efetivo final (o registo no Registo Central do Beneficiário Efetivo, de acordo com a Lei n.º 89/2017, de 21 de agosto de 2017, com as alterações que lhe forem sendo introduzidas) (“**Registo UBO**”), (ii) cópia do documento de identificação dos seus beneficiários efetivos finais, de acordo com o Registo UBO, e/ou administradores/gerentes, (iii) código de acesso atualizado à certidão permanente do registo comercial do Utilizador, e (vi) comprovativo do *International Bank Account Number* (IBAN) da conta bancária do Utilizador.
- **Consentimento para divulgar KYC e outras informações relevantes à SIBS:** Como subscritor do Plano Supercharged ou do Plano Charged, consente expressamente que a Rauva partilhe com a SIBS o KYC e outras informações relevantes consideradas necessárias para lhe fornecer o Serviço Pay-by-Link.
- **Reclamações relativas a operações de pagamento:** Caso tenha alguma reclamação relativa aos serviços de pagamento da SIBS ou em caso de transações não autorizadas ou incorretas, pode apresentar a sua reclamação diretamente através do e-mail da Rauva [support@rauva.com](mailto:support@rauva.com).
- **Relatórios sobre as operações de pagamento:** o Utilizador receberá um relatório com todas as operações de pagamento. Estes relatórios são disponibilizados na Rauva App.
- **Incorporação por referência.** Todos os termos, condições, direitos e obrigações estabelecidos no Contrato SIBS serão considerados incorporados por referência a estes Termos, na medida em que sejam aplicáveis e relevantes para efeitos de cumprimento por parte da Rauva das suas obrigações ao abrigo do Contrato SIBS. Para este efeito, reconhece ter sido devidamente informado do conteúdo do Contrato SIBS, através da Rauva App, antes da prestação de quaisquer serviços ao abrigo do Serviço Pay-by-Link. Se surgir alguma responsabilidade para a Rauva devido à falta de cumprimento do Contrato SIBS devido à falta de cumprimento das obrigações pelo Utilizador ao abrigo destas Condições, a Rauva terá o direito de lhe pedir uma indemnização.

## **Fornecedores de Serviços de Open Banking - Tink:**

- **Fornecedor de serviços de Open Banking.** Todos os Serviços *Open Banking* são exclusivamente prestados pela Tink, com sede em Vasagatan 11, SE-111 20, Estocolmo, Suécia. A Tink está registada no Banco de Portugal, sob o número 5573, para prestar serviços em Portugal, de acordo com as regras de liberdade de prestação de serviços. Pode consultar a situação da Tink junto do Banco de Portugal [aqui](#).
- **Serviços Open Banking.** Os serviços *Open Banking* fornecidos pela Tink incluem;
- **Transações comerciais.** As transações comerciais permitem o acesso a uma cópia normalizada dos dados financeiros das contas e transações de uma empresa. Os tipos de conta acedidos incluem contas de depósito (por exemplo, contas correntes, contas de poupança diárias) e contas de crédito transacionais (por exemplo, cartões de crédito). Com o acesso contínuo ativado, os Utilizadores podem optar por atualizar os dados das instituições financeiras suportadas durante um período alargado, tirando partido da atualização a pedido, e da atualização em segundo plano, sem que o Utilizador final tenha de se autenticar novamente (sujeito ao consentimento do Utilizador final).
- **Iniciação de pagamentos.** A iniciação de pagamentos permite a interação com os bancos e os seus sistemas, permitindo aos Utilizadores finais iniciar pagamentos e

# TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA

transferências das suas contas bancárias para um destinatário à sua escolha. A plataforma Tink fornece a infraestrutura que permite ao Utilizador final autorizar uma instrução de pagamento junto do seu banco, sem problemas, dentro da aplicação ou do Website, e a Tink fornecerá uma confirmação quando a ordem de transferência/pagamento tiver sido comunicada com êxito ao banco. A transferência/pagamento será então processada pelo banco no curso normal, como qualquer outro pagamento ou transferência iniciada diretamente através do banco. A iniciação de pagamentos permite ao Utilizador iniciar pagamentos através dos sistemas disponibilizados pelo banco, incluindo a SEPA e outros sistemas nacionais.

- **T&Cs do Fornecedor de Serviços *Open Banking*.** A prestação e a utilização dos serviços *open banking* estão sujeitas aos termos e condições da Tink ("**T&Cs da Tink**"). Ao aceitar estes Termos, o Utilizador reconhece ter lido, compreendido e aceite os T&Cs da Tink. PARA EVITAR DÚVIDAS, AO ACEITAR OS T&Cs DA TINK E QUAISQUER OUTROS AVISOS LEGAIS RELEVANTES DA TINK, ESTÁ A CELEBRAR UM CONTRATO-QUADRO DE SERVIÇOS DE OPEN BANKING DIRETAMENTE VINCULATIVO COM A TINK, E A TINK É EXCLUSIVAMENTE RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE OPEN BANKING A SI. Além disso, deve ter em conta que os serviços *open banking* fornecidos pela Tink e pelos T&Cs da Tink são regidos por uma licença concedida pela Autoridade Sueca de Supervisão Financeira, Finansinspektionen, que supervisiona a Tink, tal como estabelecido no T&Cs da Tink.
- **Apoio da Rauva.** Sem prejuízo dos T&Cs da Tink, o Utilizador reconhece e aceita que, embora a Rauva não seja uma parte do contrato-quadro de serviços *open banking* entre o Utilizador e a Tink, a Rauva pode permitir e ter acesso a determinadas informações e dados (incluindo dados pessoais) relacionados com os serviços bancários abertos da Tink, conforme necessário para o funcionamento da Rauva App. O acesso da Rauva a quaisquer dados pessoais/pagamentos neste contexto está ainda sujeito à Política de Privacidade da Rauva. Em caso de suspensão, desativação ou cessação da utilização dos Serviços, por qualquer motivo, o Cliente reconhece que deixará de ter acesso aos serviços *open banking* através da Rauva App. Consulte o T&Cs da Tink para conhecer os procedimentos a seguir relativamente aos serviços bancários abertos em caso de cessação da relação com a Rauva.
- **Dados Pessoais e Segredo Profissional.** Por favor, consulte a Política de Privacidade que detalha como os seus dados pessoais são tratados pela Rauva. As informações fornecidas pelo Cliente para efeitos da prestação de serviços de pagamento pela Swan, SIBS ou de serviços *open banking* pela Tink estão abrangidas pelo sigilo profissional.

## Secção D - Responsabilidade e indemnizações.

- **Exclusão de responsabilidade.** NA MÁXIMA EXTENSÃO PERMITIDA POR LEI (E SALVO ACORDO EM CONTRÁRIO POR ESCRITO), A RAUVA NÃO SERÁ RESPONSÁVEL EM RELAÇÃO AO CONTRATO POR DANOS, INCLUINDO LUCROS CESSANTES (INCLUINDO OPORTUNIDADES DE NEGÓCIO PERDIDAS), A NÃO SER COMO RESULTADO DA SUA CONDUTA DOLOSA OU

# TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA

FRAUDE. A RAUVA NÃO SERÁ RESPONSÁVEL POR QUAISQUER DANOS INDIRETOS, INCIDENTAIS, CONSEQUENCIAIS, ESPECIAIS OU SANCIONATÓRIOS. EM QUALQUER CASO, A RESPONSABILIDADE DA RAUVA EM RELAÇÃO AO CONTRATO NÃO EXCEDERÁ UM MONTANTE CORRESPONDENTE AO TOTAL DAS TAXAS PAGAS OU A PAGAR PELO CLIENTE À RAUVA PELOS SERVIÇOS DURANTE OS 12 MESES ANTERIORES OU O PRAZO DO CONTRATO, SE ESTE FOR INFERIOR A 12 MESES.

- **Indemnizações.** Na medida permitida pela lei aplicável, o Cliente deverá defender, isentar de responsabilidade e indemnizar a Rauva de e contra qualquer perda sofrida ou incorrida por esta decorrente de ou relacionada com reclamações apresentadas por qualquer pessoa (incluindo um Utilizador ou terceiros) devido a:
  - quaisquer dados (incluindo dados pessoais) sejam utilizados ou divulgados de forma incorreta ou ilegal pelo Utilizador durante a utilização dos Serviços;
  - as informações utilizadas pelo Utilizador, ao utilizar a Rauva App, infrinjam qualquer direito de propriedade intelectual ou outro direito (incluindo direitos de privacidade) de tal pessoa.
  - Qualquer utilização que possa colocar em risco a integridade, a segurança e/ou disponibilidade da aplicação ou de qualquer conjunto de dados nela contido.

## Secção E - Diversos.

- **Proteção de dados.** Ao aceitar estes Termos, o Cliente reconhece ter lido, compreendido e aceite a nossa Política de Privacidade, acessível em qualquer altura no [nosso Website](#).
- **Alterações.** A Rauva reserva-se o direito de modificar estes Termos e qualquer documento legal que constitua o Contrato em qualquer altura. Se as alterações afetarem materialmente os direitos ou obrigações do Utilizador ou da Rauva, as alterações entrarão em vigor após um aviso prévio de 1 (um) mês por correio eletrónico ao Utilizador. Após esse período, ou se, entretanto, forem aceites pelo Utilizador, essas alterações entrarão imediatamente em vigor. A utilização continuada dos Serviços pelo Utilizador após a data de entrada em vigor de quaisquer modificações constituirá a sua aceitação dos termos modificados. Se o Cliente não concordar com os termos modificados, deve notificar a Rauva para terminar os Serviços, de acordo com a secção "**Desativação, Termo e Cessação**".
- **Divisibilidade.** Se qualquer disposição do Acordo, ou a sua aplicação a qualquer parte ou circunstância, for considerada ilegal, inválida ou inexecutável (no todo ou em parte) por qualquer motivo, as restantes disposições do presente Contrato continuarão em pleno vigor e efeito como se o Contrato tivesse sido executado com a parte ilegal, inválida ou inexecutável eliminada, desde que o Contrato assim modificado continue a exprimir, sem alterações materiais, as intenções originais das partes quanto ao objeto deste Contrato e a exclusão de tal parte deste Contrato não prejudique substancialmente os respetivos benefícios ou expectativas das partes neste Contrato.

# TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA

- **Inexistência de Renúncia.** Nenhuma falha ou atraso por parte da Rauva no exercício de qualquer direito, poder ou privilégio no presente Contrato funcionará como uma renúncia ao mesmo, nem qualquer exercício único ou parcial de qualquer direito, poder ou privilégio por parte da Rauva impedirá qualquer outro ou posterior exercício do mesmo ou o exercício de qualquer outro direito, poder ou privilégio.
- **Cessão.** A Rauva tem o direito de ceder ou transferir, total ou parcialmente, quaisquer direitos e obrigações ao abrigo do presente Contrato a qualquer terceiro.
- **Subcontratação.** O Cliente reconhece e aceita que a Rauva pode utilizar os serviços de terceiros contratados, incluindo fornecedores de dados, de infraestruturas e/ou ambiente(s) de alojamento para o fornecimento dos Serviços ou de para o desenvolvimento de tarefas complementares à prestação dos Serviços. Nesse contexto, o Cliente desde já autoriza a Rauva a transmitir os dados a (a) terceiros prestadores de serviços que tenham a seu cargo as atividades de tratamento e que, quando tal seja exigido pela legislação aplicável, tenham sido devidamente nomeados como entidades de tratamento de dados (por exemplo, prestadores de serviços de *cloud*, prestadores de serviços de gestão do cliente (CRM), outras entidades do grupo, prestadores de serviços instrumentais à atividade da Rauva e que, como tal, a título exemplificativo e sem limitação, podem ser sociedades que prestem serviços informáticos, peritos, consultores e advogados, a sociedades que resultem de eventuais fusões, cisões e outras transformações e (b) autoridades competentes, quando permitido pelas leis aplicáveis.
- **Sobrevivência dos termos.** Os seguintes termos sobreviverão à cessação do Contrato:
  - Os direitos da Rauva de utilizar e divulgar os feedbacks;
  - Secções de exclusão de responsabilidade e de exclusão de responsabilidade por Serviços de Terceiros;
  - Secção de indemnizações;
  - Secções relativas à lei aplicável e à jurisdição;
  - Secção de avisos legais;
  - Secção de divisibilidade;
  - Secções de Propriedade Intelectual;

Quaisquer montantes devidos por qualquer das partes antes da rescisão continuam a ser devidos após a rescisão.

## **Secção F - Avisos e comunicações.**

- **Comunicações ao Utilizador.** A Rauva pode enviar avisos e comunicações ao Utilizador através da Rauva App e de qualquer outro meio escolhido pelo Utilizador, incluindo notificações push, e-mail, SMS e telefone. O Utilizador pode alterar o tipo e os meios de comunicação feitos pela Rauva em Preferências.

## TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA

- **Contactar a Rauva.** Para questões gerais e serviços de ajuda, pode contactar-nos através de [support@rauva.com](mailto:support@rauva.com).
- **Avisos legais.** Para avisos legais, o Utilizador pode escrever-nos para [support@rauva.com](mailto:support@rauva.com). Tenha em atenção que a única forma de nos enviar avisos legais é através dos endereços fornecidos nesta secção.

# TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA

## **Secção G - Lei aplicável e jurisdição.**

- **Lei aplicável.** O Contrato é regido e interpretado de acordo com a lei portuguesa.
- **Jurisdição.** Quaisquer litígios emergentes ou relacionados com o presente Contrato serão resolvidos definitivamente por um árbitro, de acordo com as Regras do Regulamento do Centro de Arbitragem da Associação Industrial e Comercial de Lisboa. A língua de arbitragem será o português, a arbitragem terá lugar em Lisboa e a decisão não será suscetível de recurso.

# TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA

## ANEXO 1 - ACORDO DE TRATAMENTO DE DADOS

O presente documento estabelece o Acordo de Tratamento de Dados ("ATD") para o tratamento de dados pessoais durante a execução e após a cessação dos Termos e Condições de Utilização dos Serviços da RAUVA ("Acordo"), nos termos do artigo 28.º, n.º 3 do RGPD. Quando, durante a execução dos Serviços da Rauva ("Serviços") ao abrigo do Acordo, a Rauva processa os dados dos Utilizadores que são "dados pessoais" ou "informações pessoais" ao abrigo das leis de proteção de dados aplicáveis em nome do Utilizador como responsável pelo tratamento, que não são pessoais para os representantes do Utilizador, a Rauva é qualificada como Subcontratante (conforme definido abaixo) e este ATD será aplicável.

### 1. Definições

1.1. Para além dos termos definidos no Acordo, no presente ATD serão adotadas todas as definições constantes do artigo 4.º do RGPD, nomeadamente os termos **"Dados Pessoais"**, **"Titulares dos Dados"**, **"Tratamento"**, **"Violação de Dados Pessoais"**, **"Pseudonimização"**, **"Responsável pelo Tratamento"** e **"Subcontratante"**.

- 1.2. Para além do que precede, são adotadas as seguintes definições
- |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>"Lei da Proteção de Dados"</b>                      | significa o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, o <b>"Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados"</b> ou <b>"RGPD"</b> , bem como qualquer outra norma e legislação nacional aplicável sobre a proteção de dados pessoais na União Europeia ou localmente que já esteja em vigor ou que entre em vigor durante a vigência do presente ATD, incluindo qualquer medida, orientação e parecer emitido pelas autoridades nacionais ou europeias de proteção de dados ou pelo Comité Europeu para a Proteção de Dados ( <b>"CEPD"</b> ); |
| <b>"Pessoas encarregadas pelo tratamento de dados"</b> | significa os funcionários e quaisquer pessoas singulares que, autorizadas pelo Subcontratante e/ou pelos seus subcontratantes, se existirem, podem processar os Dados Processados;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>"Plataforma"</b>                                    | significa a web relevante, a plataforma online ou outro serviço ou aplicação de software desenvolvido pela Rauva, e inclui quaisquer modificações, personalizações e derivados do mesmo;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>"Dados Processados"</b>                             | todos os dados pessoais tratados pelo Subcontratante por conta do Responsável pelo Tratamento no âmbito dos Serviços, tal como melhor definidos no <b>Anexo I - Descrição dos Dados Tratados</b> ;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>"Medidas de segurança"</b>                          | significa as medidas de segurança e quaisquer outras obrigações previstas na Lei de Proteção de Dados para garantir a segurança e a                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

# **TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA**

confidencialidade dos Dados Processados, incluindo a proteção contra o tratamento não autorizado ou ilícito e contra a perda, destruição ou

# TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA

danificação acidental, através de medidas técnicas ou organizativas adequadas, bem como os procedimentos e atividades a executar em caso de violação de dados pessoais para prevenir e reduzir os efeitos negativos dessa violação para os titulares dos dados afetados, em especial os identificados no **Anexo II - Medidas de Segurança**;

## "Subcontratante"

significa a pessoa coletiva, empresa ou profissional independente que, autorizado pelo Responsável pelo Tratamento e contratado pelo Subcontratante, está autorizado a realizar atividades que impliquem o tratamento dos Dados Processados, conforme permitido pela Lei de Proteção de Dados e por este ATD. Os Subcontratantes autorizados estão detalhados no **Anexo III - Autorização Geral para Subprocessamento**.

## 2. Âmbito de aplicação

- 2.1. A Rauva atuará na qualidade de Subcontratante ("**Subcontratante**") relativamente ao tratamento dos Dados Processados por conta do Utilizador qualificado como responsável pelo tratamento ("**Responsável pelo Tratamento**"), exclusivamente para efeitos de execução do Acordo ou por imposição legal, nos termos e condições do presente ATD e da Lei de Proteção de Dados.
- 2.2. O tipo de dados pessoais e as atividades de processamento a serem tratadas pelo Subcontratante estão descritas no Anexo I - Descrição dos Dados Processados. Qualquer alteração a esta lista deve ser previamente aprovada por escrito pelo Utilizador, sendo que uma cópia da referida lista atualizada será guardada na versão mais atualizada do presente ATD.
- 2.3. Em relação a qualquer tratamento de Dados Processados efetuado pelo Subcontratante ou por um Subcontratante, diretamente ou através das respetivas Pessoas Responsáveis pelo Tratamento de Dados, para fins diferentes dos que se encontram no âmbito da presente ATD e do Serviço contratado, e com base em relações diferentes com os titulares dos dados, o Subcontratante ou os seus Subcontratantes subsequentes não atuarão como subcontratantes do Responsável pelo Tratamento em relação aos Dados Processados, mas como responsáveis pelo tratamento de dados independentes, ou subcontratantes de entidades que não o Responsável pelo Tratamento, conforme o caso.

## 3. Prazo

- 3.1. O presente ATD produzirá efeitos a partir da Data Efetiva do Acordo até ao final do período transitório de 15 (quinze) dias concedido após a cessação desse Acordo ou dos serviços a ele associados.
- 3.2. Durante o período de transição, o Responsável pelo Tratamento poderá apagar, remover ou transferir os dados tratados resultantes dos serviços. Após esse período de

# TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA

transição, o Subcontratante eliminará definitivamente todos os dados tratados da Plataforma e todas as cópias existentes, exceto se a legislação aplicável exigir a conservação dos dados tratados.

- 3.3. O Subcontratante deve garantir que todas as Pessoas Responsáveis pelo Tratamento de Dados, os seus Subcontratantes, se existirem, e as suas Pessoas Responsáveis pelo Tratamento de Dados, cumprem as obrigações estabelecidas no presente ATD, conforme aplicável, da forma e nos prazos nele indicados.

## **4. Obrigações do responsável pelo tratamento**

4.1. O Responsável pelo Tratamento compromete-se a:

- 4.1.1. Garantir que a recolha e o tratamento posterior de todos os dados processados são efetuados de forma lícita;
- 4.1.2. Fornecer instruções escritas claras e atempadas ao Subcontratante relativamente aos dados tratados;
- 4.1.3. Assistir e cooperar, dentro de um prazo razoável, com o Subcontratante sempre que tal lhe seja solicitado no âmbito do tratamento dos Dados Processados, nomeadamente se suspeitar de qualquer violação de dados que possa comprometer a disponibilidade, integridade, privacidade e/ou segurança dos Dados Processados;
- 4.1.4. Informar o Subcontratante de qualquer restrição necessária ao processamento de quaisquer Dados Processados, independentemente de ser exigido por um Titular de Dados ou instruído por uma autoridade de supervisão de proteção de dados relevante;
- 4.1.5. Manter o Subcontratante atualizado sobre os Dados Processados ou qualquer outra informação relevante para o seu processamento pelo Subcontratante ou pelos seus Subcontratantes, nomeadamente sobre qualquer notificação ou pedido de informação de uma autoridade de controlo de dados relevante.

## **5. Obrigações do Subcontratante**

5.1. O Subcontratante compromete-se a:

- 5.1.1. Processar os Dados Processados com o único objetivo de executar os Serviços, sujeito aos limites e na forma prevista no Acordo entre o Responsável pelo Tratamento e o Subcontratante para a prestação de tais Serviços, no presente ATD e na Lei de Proteção de Dados, e em estrita conformidade com as instruções escritas dadas pelo Responsável pelo Tratamento, e deve informar imediatamente por escrito o Responsável pelo Tratamento se considerar que qualquer uma das instruções acima mencionadas viola a Lei de Proteção de Dados ou, em geral, qualquer lei aplicável;
- 5.1.2. Processar exclusivamente os Dados Processados que sejam estritamente

# TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA

necessários para a correta e completa execução do Serviço ou para o cumprimento das obrigações previstas na Lei de Proteção de Dados ou outra legislação aplicável;

- 5.1.3. Processar os Dados Processados de forma lícita, justa e em total conformidade com os princípios aplicáveis ao processamento de dados, com os requisitos estabelecidos pela Lei de Proteção de Dados e com as informações sobre o processamento dos dados processados fornecidas aos titulares dos dados relevantes pelo Responsável pelo Tratamento;
- 5.1.4. Assistir e cooperar, dentro de um prazo razoável, com o Responsável pelo Tratamento sempre que tal lhe seja solicitado no âmbito do tratamento dos Dados Processados, nomeadamente se suspeitar de qualquer violação de dados que possa comprometer a disponibilidade, integridade, privacidade e/ou segurança dos Dados Processados;
- 5.1.5. Informar o Responsável pelo Tratamento de qualquer restrição necessária ao tratamento de quaisquer Dados Processados, independentemente de ser exigida por um Titular de Dados ou instruída por uma autoridade de controlo da proteção de dados relevante, exceto se for proibida por lei;
- 5.1.6. Manter o Responsável pelo Tratamento atualizado sobre os Dados Processados ou qualquer outra informação relevante, nomeadamente sobre qualquer notificação ou pedido de informação por parte de uma autoridade de controlo de dados relevante;
- 5.1.7. Cooperar com o Responsável pelo Tratamento e prestar-lhe assistência na resposta a quaisquer notificações de uma autoridade de controlo relacionadas com os Dados Processados, incluindo, sem limitação, o fornecimento de documentação de apoio a apresentar à autoridade de controlo relevante como prova de que o Subcontratante está legalmente vinculado pelos termos do presente ATD;
- 5.1.8. Fornecer ao Responsável pelo Tratamento, mediante pedido, todas as informações na sua posse ou sob o seu controlo relativas ao tratamento dos Dados Processados ao abrigo da presente ATD, nomeadamente para que este possa avaliar se esse tratamento é efetuado em conformidade com a presente ATD.
- 5.1.9. Divulgar as informações razoavelmente exigidas pelo responsável pelo tratamento para a realização de avaliações de impacto sobre a privacidade relativas às atividades de tratamento e cooperar na aplicação de medidas de atenuação acordadas pelas partes para fazer face aos riscos para a privacidade que possam ter sido identificados.
- 5.1.10. Permitir, fornecer informações e cooperar com o Responsável pelo Tratamento relativamente a auditorias, incluindo quaisquer inspeções realizadas pelo Responsável pelo Tratamento ou por outro auditor mandatado pelo Responsável

# TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA

pelo Tratamento.

5.2. No que respeita às pessoas responsáveis pelo tratamento dos dados, o Subcontratante compromete-se ainda a:

5.2.1. garantir que as Pessoas Responsáveis pelo Tratamento de Dados possam aceder e tratar apenas os Dados Tratados que sejam estritamente necessários para a correta e completa execução dos Serviços ou para o cumprimento dos requisitos legais, em cada caso, sujeito aos limites e de acordo com as condições do presente ATD, do acordo principal entre o Responsável pelo Tratamento e o Subcontratante para a prestação dos Serviços e da Lei de Proteção de Dados;

5.2.2. garantir que as pessoas responsáveis pelo tratamento dos dados estão sujeitas a compromissos de confidencialidade ou a obrigações profissionais ou legais de confidencialidade;

5.2.3. consentir que os dados processados sejam tratados apenas pelas pessoas encarregadas do processamento de dados que:

(i) com base na sua experiência, capacidades e formação, possam assegurar o cumprimento da legislação relativa à proteção de dados e necessitem de aceder aos dados para efeitos de execução do serviço;

(ii) frequentou periodicamente cursos de formação sobre as obrigações previstas na lei relativa à proteção de dados.

5.2.4. adotar todas as medidas físicas, técnicas e organizacionais destinadas a permitir:

5.2.4.1. cada Responsável pelo Tratamento de Dados aceda exclusivamente aos Dados Processados que está autorizado a processar, tendo em conta a atividade que é obrigado a realizar para executar o Serviço;

5.2.4.2. qualquer processamento dos dados processados que viole a ATD e/ou a Lei de Proteção de Dados seja prontamente identificado e comunicado ao Responsável pelo Tratamento; e

5.2.4.3. após a cessação dos Serviços e, no que respeita a cada Responsável pelo Tratamento de Dados, após a cessação da nomeação desse Responsável pelo Tratamento de Dados, incluindo, sem limitação, quando a relação de trabalho ou de colaboração entre o Responsável pelo Tratamento de Dados e o respetivo Subcontratante ou Subcontratante for cessada, garantir a total confidencialidade, disponibilidade e integridade dos Dados tratados.

# TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA

## 6. Subcontratantes

- 6.1.** Relativamente aos Dados Processados, o Subcontratante compromete-se a contratar e a trabalhar apenas com Subcontratantes aos quais o Responsável pelo Tratamento não se tenha oposto razoavelmente, por escrito, a essa colaboração.
- 6.2.** Os Subcontratantes identificados no Anexo III - Autorização Geral para Subcontratação são autorizados pelo Responsável pelo Tratamento a tratar os Dados Processados, desde que o referido Subcontratante:
- 6.2.1. se tenha comprometido com obrigações de confidencialidade e celebre um acordo escrito que preveja as mesmas obrigações em matéria de proteção de dados que as estabelecidas na presente ATD e outras obrigações que possam ser exigidas pelo Responsável pelo Tratamento de acordo com as instruções do Subcontratante;
  - 6.2.2. atua exclusivamente por conta do responsável pelo tratamento ou das instruções do Subcontratante;
  - 6.2.3. fornece garantias adequadas em relação às medidas técnicas e organizativas adotadas para o tratamento dos Dados Processados, incluindo, sem limitação, a garantia de que o Subcontratante cessará imediatamente o tratamento dos Dados Processados caso essa garantia deixe de estar disponível.
- 6.3.** No caso de quaisquer alterações previstas relativamente à adição ou substituição de qualquer um dos Subcontratante identificados no Anexo III - Autorização Geral para Subcontratação, o Subcontratante compromete-se a notificar o Responsável pelo Tratamento, dando-lhe a oportunidade de se opor razoavelmente a essa alteração no prazo de 30 (trinta) dias a contar da referida notificação. Se o Responsável pelo Tratamento notificar o Subcontratante de qualquer objeção à nomeação proposta, as Partes trabalharão em conjunto para disponibilizar uma alteração comercialmente razoável na prestação dos Serviços que evite a utilização desse Subcontratante proposto. Os custos relacionados com esta alteração, caso existam, serão suportados pelo Responsável pelo Tratamento.
- 6.4.** O Subcontratante adotará correta e integralmente todas as medidas de segurança em conformidade com a Lei de Proteção de Dados e a presente ATD.

## 7. Medidas de segurança

- 7.1.** Sem prejuízo do que precede, tendo em conta o estado da técnica, os custos de aplicação, a natureza, o âmbito, o contexto e as finalidades do tratamento dos dados tratados, bem como a probabilidade e a gravidade do risco para os direitos e liberdades das pessoas singulares, o Subcontratante deverá aplicar medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar um nível de segurança proporcional ao risco associado ao tratamento dos dados tratados, incluindo, sem limitação, as medidas previstas no n.º 1 do artigo 32.º do RGPD e, em especial, incluindo, sem limitação, as

# TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA

medidas identificadas no Anexo II - Medidas de Segurança.

## 8. Violação de Dados Processados

- 8.1. Na eventualidade de uma Violação de Dados Pessoais ou de quaisquer outros incidentes que possam comprometer a segurança dos Dados Processados (tais como perda, dano ou destruição dos Dados Processados em formato eletrónico ou em papel, acesso não autorizado de terceiros aos Dados Processados ou qualquer outra violação dos Dados Processados), incluindo, sem limitação, qualquer violação ou outro incidente resultante da conduta dos Subcontratantes do Subcontratante e/ou das Pessoas Responsáveis pelo Processamento de Dados, caso existam, o Subcontratante deverá:
  - 8.1.1. informar imediatamente e sem demora injustificada o Responsável pelo Tratamento por correio eletrónico, que deve incluir, pelo menos, informações sobre o tipo e a descrição da Violação de Dados Pessoais, a identificação dos Dados Processados e dos Titulares dos Dados afetados e as potenciais consequências da referida violação, bem como quaisquer soluções já implementadas (se existirem). Quando e na medida em que não for possível fornecer todas as informações relevantes ao mesmo tempo, as informações podem ser fornecidas por fases sem atrasos indevidos;
  - 8.1.2. em colaboração com o responsável pelo tratamento, adota imediatamente, e em qualquer caso sem demora injustificada, todas as medidas necessárias para minimizar qualquer tipo de risco que possa advir para os titulares dos dados dessa violação ou incidente, reparar essa violação ou incidente e atenuar qualquer possível efeito adverso.
- 8.2. O Responsável pelo Tratamento é totalmente responsável, sempre que necessário, por notificar essa Violação de Dados Pessoais à autoridade de controlo da proteção de dados relevante e aos Titulares dos Dados, se aplicável.

## 9. Direitos dos titulares dos dados

- 9.1. O Responsável pelo tratamento assegura que os direitos concedidos às pessoas em causa pela lei de proteção de dados sejam efetivamente exercidos. O Subcontratante compromete-se a notificar o Responsável pelo tratamento, por escrito, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da receção de qualquer pedido apresentado a este respeito pelas pessoas em causa.
- 9.2. O Subcontratante cooperará com o Responsável pelo Tratamento para garantir que todos os pedidos dos Titulares dos Dados que exerçam os seus direitos ao abrigo da Lei de Proteção de Dados (incluindo, sem limitação, o direito de se opor ao tratamento e o direito à portabilidade dos Dados Tratados) sejam cumpridos dentro do prazo e de acordo com todos os outros requisitos previstos na Lei de Proteção de

# TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA

Dados.

## 10. Auditorias

10.1 O Subcontratante reconhece e aceita que o Responsável pelo Tratamento pode avaliar as medidas organizacionais, técnicas e de segurança adotadas pelo Subcontratante no tratamento dos Dados Processados através de uma auditoria com uma frequência não superior a uma vez por ano (exceto se no contexto de uma Violação de Dados Processados). Para este efeito, mediante um aviso prévio por escrito não inferior a dez (10) dias úteis (exceto se houver uma urgência razoável do Responsável pelo Tratamento para um aviso prévio anterior), o Responsável pelo Tratamento terá o direito de aceder, diretamente ou através de qualquer terceiro autorizado, às instalações, computadores e qualquer outro sistema/arquivo de TI do Subcontratante e dos seus Subcontratantes, se, segundo o seu critério exclusivo, o Responsável pelo Tratamento considerar necessário verificar a conformidade do Subcontratante e/ou de um dos seus Subcontratantes com este ATD e a Lei de Proteção de Dados ou para averiguar qualquer violação dos Dados Processados.

## 11. Transferências de dados processados para fora do EEE

11.1 O Subcontratante efetuará o tratamento apenas no Espaço Económico Europeu ("EEE") e compromete-se a não transferir os Dados Tratados para fora do EEE, sem o consentimento prévio por escrito do Responsável pelo Tratamento ou a menos que tal seja exigido pela legislação da União ou do Estado-Membro a que o Subcontratante está sujeito; nesse caso, o Subcontratante informará o Responsável pelo Tratamento desse requisito legal antes do tratamento, a menos que essa legislação proíba essa informação por motivos importantes de interesse público.

11.2 Quando o Subcontratante transfere dados pessoais com o consentimento do Responsável pelo Tratamento, tal como previsto na cláusula 11.1 acima, essa transferência é efetuada em conformidade com o disposto no Capítulo V do RGPD e com as instruções dadas pelo Responsável pelo Tratamento relativamente a essa transferência.

11.3 No caso de o Subcontratante transferir dados para fora do EEE, o Subcontratante, agindo na qualidade de exportador de dados, deve garantir que, sempre que não exista uma decisão de adequação em vigor, conforme estabelecido no artigo 45.º do RGPD, executará cláusulas adicionais, incluindo, entre outras, as Cláusulas Contratuais-padrão oportunamente aprovadas pela Comissão Europeia ou quaisquer outras Cláusulas Contratuais-tipo aprovadas por qualquer autoridade de controlo da proteção de dados da UE.

11.4 Se algum dos Subcontratantes contratados pelo Subcontratante estiver sediado fora do EEE ou transferir Dados Processados para qualquer país fora do EEE, o Subcontratante executará com esse Subcontratante o modelo equivalente de Cláusulas Contratuais Padrão, conforme exigido por lei.

## **TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA**

# TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA

## Anexo I - Descrição dos dados tratados

| Dados pessoais recolhidos | Categorias de titulares de dados envolvidos                            | Breve descrição das atividades de tratamento                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NIF                       | Clientes                                                               | Os Clientes apresentarão esta informação quando ligarem os seus Rauva para o Portal das Finanças, altura em que serão armazenados na nossa base de dados principal, num <i>Amazon S3 bucket</i>                                                                                 |
| sub_user_id               | Clientes                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Correio eletrónico        | Os Clientes dos nossos Clientes<br>Os fornecedores dos nossos Clientes | Os Clientes da Rauva irão enviar faturas, recibos de pagamento, notas de crédito e notas de débito aos seus Clientes, para este processo necessitamos de saber e registar o nome, NIF, email e endereço dos Clientes dos nossos Clientes e dos Fornecedores dos nossos Clientes |
| Endereço                  | Os Clientes dos nossos Clientes<br>Os fornecedores dos nossos Clientes |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Nome                      | Os Clientes dos nossos Clientes<br>Os fornecedores dos nossos Clientes |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

# TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA

## Anexo II - Medidas de segurança

O Subcontratante manterá e aplicará várias políticas, normas e processos destinados a proteger os dados pessoais e outros dados a que os funcionários do Subcontratante tenham acesso, e atualizará periodicamente essas políticas, normas e processos de acordo com as normas do sector. Sem prejuízo das regras contidas na Cláusula 6 (Medidas de Segurança) do Acordo de Tratamento de Dados, o Subcontratante aplicará medidas técnicas e organizativas adequadas para garantir um nível de segurança adequado ao risco, tendo em conta o estado da técnica, os custos de aplicação e a natureza, âmbito, contexto e finalidades do tratamento, bem como o risco de probabilidade e gravidade variáveis para os direitos e liberdades dos titulares dos dados. Estas medidas devem assegurar a plena conformidade com o artigo 32.º do RGPD. Segue-se uma descrição de algumas das principais medidas de segurança técnicas e organizacionais implementadas pelo Subcontratante à data da assinatura:

### 1. Procedimentos gerais de segurança

1.1 O Subcontratante será responsável por estabelecer e manter um programa de segurança da informação concebido para: (i) proteger a segurança e a confidencialidade dos Dados Pessoais; (ii) proteger contra ameaças ou perigos previstos para a segurança ou integridade dos Dados Pessoais; (iii) proteger contra o acesso não autorizado ou a utilização dos Dados Pessoais; (iv) garantir a eliminação adequada dos Dados Pessoais, tal como aqui definido; e, (v) garantir que todos os funcionários e subcontratantes do Subcontratante, se existirem, cumprem tudo o que precede. O Subcontratante designará um indivíduo como responsável pelo programa de segurança da informação. Essa pessoa responderá aos pedidos de informação do Responsável pelo Tratamento relativamente à segurança informática e será responsável por notificar o(s) contacto(s) designado(s) pelo Responsável pelo Tratamento em caso de violação ou incidente, conforme descrito mais detalhadamente no presente documento.

1.2 O Subcontratante efetuará uma formação formal de sensibilização para a privacidade e a segurança para todo o pessoal e contratantes, logo que seja razoavelmente possível após a contratação e/ou antes de ser nomeado para trabalhar com Dados Pessoais e, posteriormente, será recertificado anualmente. A documentação da formação de sensibilização para a segurança será conservada pelo Subcontratante, confirmando que esta formação e o subsequente processo de recertificação anual foram concluídos.

1.3 O Responsável pelo Tratamento terá o direito de analisar uma visão geral do programa de segurança da informação do Subcontratante antes do início do Serviço e, posteriormente, anualmente, mediante pedido do Responsável pelo Tratamento.

1.4 No caso de roubo aparente ou efetivo, utilização não autorizada ou divulgação de quaisquer Dados Pessoais, o Subcontratante iniciará imediatamente todos os esforços razoáveis para investigar e corrigir as causas e remediar os resultados e, no prazo de 2 dias úteis após a confirmação de tal evento, fornecerá ao Responsável pelo Tratamento uma notificação do mesmo, bem como outras informações e assistência que possam ser

# TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA

razoavelmente solicitadas. Mediante pedido do Responsável pelo Tratamento, as medidas de correção e a garantia razoável de resolução dos problemas detetados serão fornecidas ao Responsável pelo Tratamento.

1.5 O Subcontratante não transmitirá quaisquer Dados Pessoais não encriptados através da Internet ou de qualquer rede não segura e não armazenará quaisquer Dados Pessoais em qualquer dispositivo informático móvel, tal como um computador portátil, uma unidade USB ou um dispositivo de dados portátil, exceto em caso de necessidade comercial e apenas se o dispositivo informático móvel estiver protegido por software de encriptação padrão da indústria. O Subcontratante encriptará os Dados Pessoais em trânsito para dentro e fora dos Serviços através de redes públicas, utilizando protocolos padrão da indústria.

## **2. Segurança das redes e das comunicações**

2.1 Toda a conectividade do Subcontratante com os sistemas informáticos e/ou redes do Responsável pelo Tratamento e todas as tentativas de o fazer só podem ser efetuadas através de gateways/firewalls de segurança do Responsável pelo Tratamento e apenas através de procedimentos de segurança aprovados pelo Responsável pelo Tratamento.

2.2 O Subcontratante não acederá, e envidará os seus melhores esforços para impedir que pessoas ou entidades não autorizadas acedam, aos sistemas e/ou redes informáticas do Responsável pelo Tratamento sem a autorização expressa por escrito do Responsável pelo Tratamento e qualquer acesso efetivo ou tentativa de acesso deve ser consistente com essa autorização.

2.3 O Subcontratante tomará as medidas adequadas para garantir que os sistemas do Subcontratante que se ligam aos sistemas do Responsável pelo Tratamento e tudo o que for fornecido ao Responsável pelo Tratamento através desses sistemas não contenham qualquer código informático, programas, mecanismos ou dispositivos de programação concebidos para, ou que permitam, interromper, modificar, apagar, danificar, desativar, prejudicar ou de outra forma impedir, de qualquer modo, o funcionamento dos sistemas do Responsável pelo Tratamento.

2.4 O Subcontratante manterá medidas técnicas e organizacionais para a proteção de dados, incluindo: (i) firewalls e sistemas de deteção de ameaças para identificar tentativas de ligação maliciosas, bloquear spam, vírus e intrusões não autorizadas; (ii) tecnologia de rede física concebida para resistir a ataques de Utilizadores maliciosos ou código malicioso; e (iii) dados encriptados em trânsito através de redes públicas utilizando protocolos padrão da indústria.

## **3. Procedimentos de tratamento de dados pessoais**

3.1 A eliminação de Dados Pessoais em papel deve ser feita de forma segura, incluindo trituradores ou caixotes de lixo seguros no espaço do Subcontratante a partir do qual os Dados Pessoais são tratados ou acedidos ("Área de Trabalho do Responsável pelo Tratamento"). A trituração deve ter lugar dentro da Área de Trabalho do Responsável pelo Tratamento antes de ser eliminada ou transitar para fora da Área de Trabalho do

# TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA

Responsável pelo Tratamento ou ser efetuada fora do local por um terceiro idóneo sob contrato com o Subcontratante.

3.2 Eliminação de informações e destruição de suportes de armazenamento eletrônicos. Todos os suportes de armazenamento eletrônico que contenham Dados Pessoais devem ser limpos ou desmagnetizados para destruição física ou eliminação, de uma forma que cumpra as normas forenses da indústria, tais como as NIST SP800-88 *Guidelines for Media Sanitization*, antes de saírem da(s) Área(s) de Trabalho do Responsável pelo Tratamento, com exceção dos Dados Pessoais encriptados que residam em suportes portáteis com o objetivo expresso de prestar serviços ao Responsável pelo Tratamento. O Subcontratante manterá provas documentais comercialmente razoáveis do apagamento e destruição de dados para recursos ao nível da infraestrutura. Estas provas devem estar disponíveis para análise a pedido do Responsável pelo Tratamento.

3.3 O Subcontratante manterá tecnologias e processos de autorização e autenticação para garantir que apenas pessoas autorizadas acessem aos Dados Pessoais, incluindo: (i) conceder direitos de acesso com base no princípio da necessidade de conhecer; (ii) rever e manter registos dos funcionários que foram autorizados ou que podem conceder, alterar ou cancelar o acesso autorizado aos sistemas; (iii) exigir que as contas de acesso personalizadas e individuais utilizem palavras-passe que cumpram os requisitos de complexidade, comprimento e duração; (iv) armazenar as palavras-passe de forma a torná-las indecifráveis se forem utilizadas incorretamente ou recuperadas isoladamente; (v) encriptar, registar e auditar todas as sessões de acesso a sistemas que contenham Dados Pessoais; e (vi) dar instruções aos funcionários sobre métodos de administração seguros quando os computadores podem estar sem vigilância, tais como a utilização de protetores de ecrã protegidos por palavra-passe e limites de tempo de sessão.

3.4 O Subcontratante manterá controlos lógicos para separar os Dados Pessoais de outros dados, incluindo os dados de outros Clientes.

3.5 O Subcontratante manterá medidas para assegurar o tratamento separado dos dados para fins diferentes, incluindo: (i) o aprovisionamento do Responsável pelo Tratamento no seu próprio domínio de segurança a nível de aplicação, o que cria uma separação lógica e um isolamento dos princípios de segurança entre Clientes; e (ii) o isolamento dos ambientes de teste ou de desenvolvimento dos ambientes de produção ou de funcionamento.

## 4. Segurança Física

4.1 Todos os suportes de cópia de segurança e de arquivo que contenham Dados Pessoais devem estar contidos em áreas de armazenamento seguras e ambientalmente controladas, pertencentes, operadas ou contratadas pelo Subcontratante. Todos os suportes de cópia de segurança e de arquivo que contenham Dados Pessoais têm de ser encriptados.

4.2 As medidas técnicas e organizacionais para controlar o acesso às instalações do centro de dados estão em vigor e incluem: (i) balcões de receção com pessoal ou agentes de segurança para restringir o acesso a pessoas identificadas e autorizadas; (ii) rastreio dos visitantes à chegada para verificar a identidade; (iii) todas as portas de acesso, incluindo caixotes de equipamento, protegidas com sistemas de fecho automático de

# TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA

portas com sistemas de controlo de acesso que registam e retêm históricos de acesso; (iv) monitorização e registo de todas as áreas utilizando cobertura de câmaras digitais CCTV, sistemas de alarme com deteção de movimento e vigilância detalhada e registos de auditoria; (v) alarmes de intrusão presentes em todas as portas de emergência externas com portas de saída internas de sentido único; e (vi) segregação das áreas de envio e receção com verificações de equipamento à chegada.

4.3 O Subcontratante manterá medidas de proteção contra a destruição ou perda accidental de Dados Pessoais, incluindo (i) deteção e supressão de incêndios, incluindo um sistema de supressão de incêndios de pré-ação, com várias zonas, de tubagem seca e duplo bloqueio, e um sistema de deteção e alarme de fumo muito precoce (VESDA); (ii) geradores de eletricidade redundantes no local, com fornecimento adequado de combustível para geradores e contratos com vários fornecedores de combustível; (iii) sistemas de aquecimento, ventilação e ar condicionado (AVAC) que proporcionem um fluxo de ar, temperatura e humidade estáveis, com um mínimo de redundância N+1 para todo o equipamento principal e redundância N+2 para os refrigeradores e o armazenamento de energia térmica; e (iv) sistemas físicos utilizados para o armazenamento e transporte de dados que utilizem conceções tolerantes a falhas com vários níveis de redundância.

## 5. Testes de Segurança

5.1 Durante a execução dos serviços ao abrigo do Contrato, o Subcontratante contratará periodicamente um Terceiro ("Empresa de Testes") para efetuar testes de penetração e vulnerabilidade ("Testes de Segurança") relativamente aos sistemas do Subcontratante que contêm e/ou armazenam Dados Pessoais.

5.2 O objetivo desses testes de segurança é identificar problemas de conceção e/ou funcionalidade nas aplicações ou infraestruturas dos sistemas do Subcontratante que contêm e/ou armazenam dados pessoais, que possam expor os bens do Responsável pelo Tratamento a riscos decorrentes de atividades maliciosas. Os testes de segurança procurarão detetar deficiências nas aplicações, nos perímetros da rede ou noutros elementos da infraestrutura, bem como deficiências nos processos ou nas contramedidas técnicas relacionadas com os sistemas do Subcontratante que contêm e/ou armazenam dados pessoais, que possam ser exploradas por uma parte mal-intencionada.

5.3 Os testes de segurança devem identificar, no mínimo, as seguintes vulnerabilidades de segurança: entrada de dados invalidada ou não higienizada; controlos de acesso quebrados ou excessivos; autenticação e gestão de sessões quebradas; falhas de XSS (*cross-site scripting*); transbordos de memória intermédia; falhas de injeção; tratamento incorreto de erros; armazenamento inseguro; vulnerabilidades comuns de negação de serviço; gestão de configuração insegura ou inconsistente; utilização incorreta de SSL/TLS; utilização correta de encriptação; e fiabilidade e testes antivírus.

5.4 Dentro de um período razoável após a realização do Teste de Segurança, o Subcontratante notificará o Responsável pelo Tratamento por escrito de quaisquer problemas críticos de segurança que tenham sido revelados durante esse Teste de Segurança e que não tenham sido resolvidos. Na medida em que tenham sido revelados

# TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA

problemas críticos de segurança durante um determinado Teste de Segurança, o Subcontratante deve posteriormente contratar, a expensas suas, a Empresa de Testes para efetuar um Teste de Segurança adicional para garantir a resolução dos problemas de segurança identificados. Os resultados desse teste serão disponibilizados ao Responsável pelo Tratamento, mediante pedido.

## **6. Auditoria de Segurança**

O Subcontratante e todas as entidades subcontratadas (conforme apropriado) realizarão, sempre que conveniente, testes e avaliações detalhados de segurança e vulnerabilidade em todos os sistemas de processamento de Dados Pessoais conduzidos por peritos de segurança independentes, que incluam uma análise de código minuciosa e uma auditoria de segurança abrangente, e realizarão testes de penetração regulares (ou seja, pelo menos semestralmente) (para explorações incluindo, mas não se limitando a, XSS, injeção de SQL, controlos de acesso e CSRF) em todos os sistemas virados para a Internet utilizados em ligação com os Serviços. O Subcontratante concorda ainda em realizar avaliações de risco regulares das medidas de segurança físicas e lógicas e das salvaguardas que mantém aplicáveis à sua proteção de Dados Pessoais. O Subcontratante fornecerá ao Responsável pelo Tratamento, mediante pedido, um relatório resumido desses testes e avaliações, incluindo uma descrição de quaisquer riscos significativos (ou seja, moderados ou superiores) identificados e uma visão geral do(s) esforço(s) de correção empreendido(s) para lidar com esses riscos, e atestará ao Responsável pelo Tratamento a data da mais recente avaliação de segurança e vulnerabilidade a pedido razoável do Responsável pelo Tratamento.

## **7. Anonimização e Pseudonimização de Dados Pessoais**

7.1 Sempre que possível, o Subcontratante deve assegurar que os dados são anonimizados ou pseudonimizados antes das operações de tratamento de dados.

7.2 Ao pseudonimizar os dados, a chave para reverter o processo deve ser protegida e armazenada de forma adequada e de acordo com as normas da indústria.

7.3 A anonimização deve ser preferida à pseudonimização.

7.4 O Subcontratante deve garantir que a anonimização não é reversível, de acordo com o estado da técnica.

## **8. Outras medidas técnicas e organizativas**

8.1 O Responsável pela Proteção de Dados deve ser nomeado quando a legislação aplicável ou as boas práticas o exigirem.

8.2 Quando disponível para o setor de indústria do Subcontratante, o Subcontratante deve adquirir/aderir a Códigos de Conduta e/ou Certificação independente relativamente ao processamento de Dados Pessoais e em conformidade com o RGPD.

8.3 O Subcontratante deve manter-se atualizado relativamente a quaisquer desenvolvimentos na legislação, jurisprudência ou pareceres das autoridades de supervisão relativamente a assuntos relevantes para a prestação de serviços e informar o

## **TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA**

Responsável pelo Tratamento se considerar que qualquer um dos aspetos acima referidos pode ter impacto nos serviços que o Subcontratante presta.

# TERMOS E CONDIÇÕES DA RAUVA

## Anexo III - Autorização Geral de Subcontratação

| Subcontratante          | Objetivo                                                            | País     | Salvaguardas adequadas<br>(Apenas aplicável a transferências de dados para fora do EEE) | Transferências de ida e volta (S/N) |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Amazon AWS              | Armazenamento de dados para a Rauva Technology                      | Espanha  | NA                                                                                      | NA                                  |
| Invoicexpress           | Envio de facturas                                                   | Portugal | NA                                                                                      | NA                                  |
| HubSpot Ireland Limited | Gestão do cliente<br>( <i>Customer Relationship Manager – CRM</i> ) | Irlanda  | NA                                                                                      | NA                                  |