



DOCUMENTO LEGAL

Custos e Condições do Serviço

Versão 1.0 · Em vigor desde 1 de outubro de 2026

VERSÃO PARA REVISÃO JURÍDICA — NÃO VINCULATIVA

Índice

1. Âmbito
2. Como é formado o preço
3. Confirmação antes de pagar
4. Meios de pagamento
5. Prazos de liquidação
6. Limites
7. Cancelamentos e reembolsos
8. Contactos

VERSÃO PARA REVISÃO JURÍDICA

Nota: Os valores exatos de cada operação — montante a pagar, taxa de câmbio e montante a receber — são sempre os apresentados na plataforma no momento da confirmação. Este documento explica como esses valores são formados; não fixa preços.

1. Âmbito

Este documento aplica-se às ordens de transferência internacional iniciadas na plataforma TROKA, operada pela TROKA EXCHANGE SERVICE, LDA., na qualidade de prestador de serviços técnicos. A execução dos pagamentos é assegurada por instituições financeiras licenciadas parceiras, nos termos dos Termos e Condições.

2. Como é formado o preço

O custo de cada operação resulta de duas componentes:

COMPONENTE	O QUE É	COMO É APRESENTADA
Taxa de serviço	Valor cobrado pela TROKA por cada operação	Indicada no resumo da operação, antes da confirmação
Taxa de câmbio aplicada	Taxa de conversão entre a moeda de origem e a de destino, que inclui uma margem sobre a taxa de mercado	Indicada no resumo da operação, antes da confirmação

O montante que o beneficiário recebe na moeda de destino resulta do montante enviado convertido à taxa de câmbio aplicada.

3. Confirmação antes de pagar

- Antes de confirmar, o utilizador pode simular o montante a enviar e ver o valor estimado a receber na moeda de destino.
- O valor total, incluindo a taxa aplicável e a taxa de câmbio utilizada, é apresentado antes da confirmação.
- A confirmação da operação implica a aceitação do custo apresentado.

Importante: O valor vinculativo é o apresentado e confirmado no momento da operação. Simulações anteriores são meramente indicativas.

4. Meios de pagamento

O pagamento do montante devido é feito através dos meios disponibilizados na plataforma. Os meios disponíveis dependem do corredor e da moeda de origem e são apresentados antes da confirmação. **A validar: lista de meios de pagamento em produção por corredor**

Os fundos são processados e liquidados por instituição financeira parceira devidamente autorizada — nunca pela TROKA.

5. Prazos de liquidação

- O prazo de liquidação pode variar em função da jurisdição e da instituição recetora.
- A TROKA não garante prazos absolutos quando existam verificações adicionais de segurança ou imposições regulatórias.

6. Limites

A validar: limites mínimo e máximo por operação e por período, por corredor e nível de verificação da conta

Os limites aplicáveis à sua conta são apresentados na plataforma. Operações acima dos limites podem exigir verificações adicionais de identidade.

7. Cancelamentos e reembolsos

Uma vez iniciada a ordem de transferência e confirmada a receção dos fundos pela entidade parceira, a operação poderá não ser reversível. O reembolso apenas poderá ocorrer quando:

- A transferência ainda não tenha sido processada;
- Exista erro técnico imputável à TROKA;
- Haja determinação legal ou regulatória.

Em caso de suspeita de fraude, o reembolso poderá ficar condicionado à conclusão das verificações internas. **A validar: prazo e meio de devolução dos montantes reembolsados**

8. Contactos

Questões sobre custos e condições: suporte@trokax.pt.