



DOCUMENTO LEGAL

# Política de Reclamações

**Versão 1.0** · Em vigor desde 1 de outubro de 2026

**VERSÃO PARA REVISÃO JURÍDICA — NÃO VINCULATIVA**

## Índice

1. Âmbito
2. Como apresentar uma reclamação
3. Informação a incluir
4. Prazo de resposta
5. Reclamações relativas à execução do pagamento
6. Se não ficar satisfeito com a resposta
7. Lei aplicável e foro

VERSÃO PARA REVISÃO JURÍDICA

## 1. Âmbito

Esta Política descreve como os utilizadores da plataforma TROKA podem apresentar reclamações e como estas são tratadas pela TROKA EXCHANGE SERVICE, LDA.

## 2. Como apresentar uma reclamação

- Por correio eletrónico: [suporte@trokax.pt](mailto:suporte@trokax.pt).
- Livro de Reclamações Eletrónico: **A validar: ligação da TROKA no Livro de Reclamações Eletrónico ([livroreclamacoes.pt](http://livroreclamacoes.pt))**

## 3. Informação a incluir

Para que a reclamação seja analisada com rapidez, indique:

- O seu nome e o endereço de correio eletrónico associado à conta;
- A referência da operação, quando a reclamação disser respeito a uma transferência;
- A descrição do que aconteceu e a data;
- O que pretende que seja feito.

## 4. Prazo de resposta

As reclamações são analisadas no prazo máximo de **15 dias úteis**.

## 5. Reclamações relativas à execução do pagamento

As questões relativas à execução da operação de pagamento, incluindo atrasos na liquidação, poderão também ser dirigidas à instituição financeira parceira responsável pela execução, uma vez que é essa instituição que processa e liquida os fundos.

## 6. Se não ficar satisfeito com a resposta

Caso não fique satisfeito com a resposta, poderá recorrer às entidades competentes, incluindo o Banco de Portugal, quando aplicável.

Pode também recorrer a uma entidade de resolução alternativa de litígios de consumo. **A validar: entidade de resolução alternativa de litígios competente e respetivo contacto**

## 7. Lei aplicável e foro

As relações com os utilizadores regem-se pela lei portuguesa. Para a resolução de litígios, é competente o foro da comarca da sede da empresa, sem prejuízo das disposições legais imperativas.

VERSÃO PARA REVISÃO JURÍDICA