



DOCUMENTO LEGAL

Termos e Condições

Versão 1.1.0 · Em vigor desde 1 de julho de 2026

VERSÃO PARA REVISÃO JURÍDICA — NÃO VINCULATIVA

Índice

1. Identificação da entidade
2. Objetivo
3. Elegibilidade e registo
4. Processo de verificação (KYC)
5. Serviço de transferência
6. Taxas e câmbio
7. Suspensão e bloqueio
8. Limitação de responsabilidade
9. Reclamações
10. Política de reembolso
11. Prevenção do branqueamento de capitais (AML)
12. Proteção de dados
13. Resolução de litígios e lei aplicável
14. Alterações aos Termos
15. Contactos

VERSÃO PARA REVISÃO JURÍDICA

Nota: Este documento reproduz os Termos e Condições publicados em trokax.com/terms (versão 1.1.0, julho de 2026). **A validar: data exata de entrada em vigor da versão 1.1.0 (o site indica apenas "julho de 2026")**

1. Identificação da entidade

A plataforma TROKA é operada por **TROKA EXCHANGE SERVICE, LDA.**, pessoa coletiva n.º 518600203, com sede na Avenida Padre Luís Pinto Carneiro, n.º 213, doravante designada por "TROKA". **A validar: confirmar na certidão permanente a denominação, o NIF 518600203 e a sede após a alteração de denominação (a Política de Privacidade ainda identifica a entidade como ANDERSON & MARQUES, LDA)**

A TROKA atua como prestador de serviços técnicos que apoia a prestação de serviços de pagamento, ao abrigo da exclusão prevista na alínea j) do artigo 5.º do Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (RJSPME), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 91/2018, de 12 de novembro. A TROKA disponibiliza a plataforma tecnológica que permite iniciar ordens de transferência internacional, as quais são executadas por instituições financeiras devidamente autorizadas e supervisionadas em cada jurisdição.

Importante: A TROKA não entra na posse dos fundos objeto das operações de pagamento em momento algum.

2. Objetivo

Os presentes Termos e Condições regulam o acesso e a utilização da plataforma TROKA, bem como os serviços de envio de transferências internacionais disponibilizados aos utilizadores registados.

Ao criar conta e utilizar a plataforma, o utilizador declara ter lido, compreendido e aceite integralmente os presentes termos.

3. Elegibilidade e registo

- A utilização da TROKA é permitida apenas a utilizadores maiores de 18 anos.
- O registo exige a prestação de informação verdadeira, completa e atualizada.
- A TROKA reserva-se o direito de recusar ou suspender registos que não cumpram os requisitos de verificação.

4. Processo de verificação (KYC)

Para efeitos de cumprimento das normas de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo (AML/CFT), o utilizador deverá fornecer:

- Nome completo;
- Data de nascimento;
- Morada de residência;
- Documento de identificação válido;
- Número de telemóvel.

A TROKA poderá recorrer a sistemas de verificação biométrica e de validação documental. A conta apenas será ativada após a validação da identidade.

5. Serviço de transferência

- O utilizador poderá simular o montante a enviar e visualizar o valor estimado a receber na moeda de destino.
- Após a confirmação da ordem, o utilizador procede ao pagamento do montante devido (incluindo a taxa de serviço aplicável) através dos meios disponibilizados na plataforma, sendo os fundos processados e liquidados por instituição financeira parceira devidamente autorizada — nunca pela TROKA.
- O prazo de liquidação poderá 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. Taxas e câmbio

- A TROKA poderá cobrar uma taxa de serviço por cada operação.
- O valor total, incluindo a taxa aplicável e a taxa de câmbio utilizada, será apresentado antes da confirmação da transação.
- A confirmação da operação implica a aceitação do custo apresentado.

7. Suspensão e bloqueio

A TROKA poderá suspender temporária ou definitivamente a conta do utilizador em caso de:

- Suspeita de fraude;
- Incumprimento dos Termos;

- Atividade ilícita;
- Indícios de branqueamento de capitais.

A decisão poderá ser tomada automaticamente através de sistemas de monitorização de risco.

8. Limitação de responsabilidade

A TROKA disponibiliza a plataforma tecnológica através da qual são iniciadas ordens de transferência internacional, executadas por instituições financeiras parceiras devidamente autorizadas. A TROKA não intervém, em momento algum, na posse ou custódia dos fundos transferidos.

A TROKA não será responsável por atrasos resultantes de:

- Verificações adicionais de segurança;
- Exigências regulatórias;
- Falhas técnicas de terceiros;
- Eventos de força maior.

A responsabilidade da TROKA limita-se ao valor da taxa de serviço cobrada na operação em causa, salvo nos casos legalmente previstos.

9. Reclamações

- O utilizador poderá apresentar reclamação através do endereço eletrónico oficial da TROKA.
- As reclamações serão analisadas no prazo máximo de 15 dias úteis.
- Questões relativas à execução da operação de pagamento, incluindo atrasos na liquidação, poderão também ser dirigidas à instituição financeira parceira responsável pela execução.
- Caso o utilizador não fique satisfeito com a resposta, poderá recorrer às entidades competentes, incluindo o Banco de Portugal, quando aplicável.

O procedimento completo consta da Política de Reclamações.

10. Política de reembolso

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.

11. Prevenção do branqueamento de capitais (AML)

- A TROKA implementa procedimentos de identificação e verificação de identidade (KYC), bem como sistemas de monitorização de risco.
- A TROKA poderá bloquear ou recusar operações que suscitem suspeitas de branqueamento de capitais ou de financiamento do terrorismo.
- A TROKA poderá sinalizar operações suspeitas às instituições financeiras parceiras responsáveis pela sua execução e, sempre que legalmente exigido, colaborar com as autoridades competentes.

12. Proteção de dados

- O tratamento de dados pessoais é efetuado em conformidade com o Regulamento (UE) 2016/679 (RGPD) e demais legislação aplicável.
- O utilizador poderá exercer os seus direitos de acesso, retificação, apagamento e limitação através dos contactos oficiais da TROKA.
- A informação detalhada encontra-se disponível na Política de Privacidade.

13. Resolução de litígios e lei aplicável

Os presentes Termos 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.

14. Alterações aos Termos

A TROKA reserva-se o direito de alterar os presentes Termos sempre que necessário. As alterações serão comunicadas aos utilizadores através da aplicação ou por correio eletrónico.

15. Contactos

Para quaisquer questões relacionadas com os presentes Termos e Condições, ou para a apresentação de reclamações, poderá contactar a TROKA através do endereço eletrónico suporte@trokax.pt.

VERSÃO PARA REVISÃO JURÍDICA