



Perguntas Frequentes

1. O meu dinheiro está seguro?

Sim. Ao aderires à carteira digital QUI estás a abrir uma conta na entidade na PECUNIA CARDS EDE, S.L.U, que é uma entidade de Moeda Eletrónica registada no Banco de Espanha com o número 6707, e autorizada junto do Banco de Portugal ao abrigo do passaporte europeu com o número 7743, com sede na C/Guzmán El Buenos, nº 133, Edifício América, sob B, 28003 – Madrid, com o NIF B86972346.

Acresce ainda que os montantes depositados nesta conta, são depositado e segregados num banco comercial e apenas são movimentados por instruções do próprio cliente.

2. Contactos

Se precisares de ajuda podes contactar-nos através do nosso email ajudaqui@pagaqui.pt ou 707 450 460 no seguinte período:

De 2ª a 6ª das 08h às 21h

Sábados, Domingos e Feriados das 09h às 18h

3. Como aderir?

3.1 - Abertura de conta:

- Faz o download gratuito da app QUI – Carteira Digital.
- Acede à app e regista-te preenchendo o formulário com os teus dados pessoais, sendo que tal registo só será possível se tiveres mais de 18 anos e um cartão de cidadão português válido.
- Segue os passos indicados para a validação de identidade, que consiste na simples captação da imagem do teu cartão de cidadão (frente e verso).



3.2. - Não recebi código de verificação por SMS:

- Confirma se o número de telemóvel que inseriste está correto;
- Confirma se tens rede disponível no teu telemóvel;
- Podes solicitar um novo código, inserido novamente o teu número de telemóvel. O código tem uma validade de 2 minutos.

3.3. - Confirma se o email não foi encaminhado para a pasta lixo/spam:

- Confirma se o email inserido está correto;
- Caso o problema persista, envia-nos um email para ajudaqui@pagaqui.pt ou contacta-nos através do 707450460.

3.4 - Como faço para alterar os meus dados de contacto?

Deves enviar-nos um email a partir do email que temos registado e onde deves identificar o teu contacto telefónico associado à QUI e o teu número do cartão de cidadão, seguido dos dados que pretendes alterar.

3.5 – Qual a diferença entre a password e o PIN?

A Password ser-te-á solicitada sempre que iniciares uma nova sessão. O PIN ser-te-á solicitado para a utilização recorrente e para a confirmação de transações.

3.6 – Não me lembro da minha password de acesso.

Deves enviar-nos um email a partir do email que temos registado e onde deves identificar o teu contacto telefónico associado à QUI e o teu número do cartão de cidadão, seguido do pedido de alteração de password. De seguida, ser-te-á enviada uma nova password.



CARTEIRA DIGITAL

3.7 – Não me lembro do meu PIN de acesso.

Deves enviar-nos um email a partir do email que temos registado e onde deves identificar o teu contacto telefónico associado à QUI e o teu número do cartão de cidadão, seguido do pedido de alteração de PIN. De seguida, ser-te-á enviada um novo PIN.

3.8 – Se mudar de equipamento, tenho fazer uma nova adesão?

Claro que não. O teu registo permanece válido. Tens apenas de efetuar o download da app e introduzir os teus dados de acesso.

4. Cartões

4.1- Como posso pedir o meu primeiro cartão físico?

Accede à opção “Cartões” na aplicação, seleciona o Cartão Físico e clica em “Pedir Cartão”. Para efetuares o pedido do cartão físico tens de ter um saldo mínimo de 10€. Não te preocupes, o cartão é gratuito. Os 10€ não serão debitados da tua conta.

4.2 - Como posso obter o meu primeiro cartão virtual?

Accede à opção “Cartões” na aplicação, seleciona o Cartão Virtual e clica em “Pedir Cartão”. Para efetuares o pedido do cartão virtual tens de ter um saldo mínimo de 10€. Não te preocupes, o cartão é gratuito. Os 10€ não serão debitados da tua conta.

4.3- Qual o custo dos cartões (físico e virtual)?

Os teus dois primeiros cartões, um físico e um virtual são gratuitos. Cada cartão físico extra tem um custo de 10€ e cada cartão virtual extra tem um custo de 2€.

4.4 -Como recebo o meu cartão?

O cartão ser-te-á enviado por correio normal para a morada que introduziste no teu registo e sem qualquer custo adicional.



4.5 - Como posso alterar a morada de recção do cartão?

Deves enviar-nos uma mensagem a partir do endereço de email que temos registado e onde deves identificar o teu contacto telefónico associado à QUI e o teu número do cartão de cidadão, seguido da morada para qual pretendes receber o teu cartão. Este pedido deve ser feito no máximo nas primeiras 24h a contar da data do pedido do cartão.

4.6 - Em quanto tempo recebo o meu cartão?

Receberás o teu cartão num prazo máximo de 10 dias úteis.

4.7 - Como ativo o meu cartão?

Quando receberes o teu cartão, acede à QUI e na opção 'Cartões' clica sobre a imagem do teu cartão. Deves também solicitar a activação do PIN neste menu.

4.8 - Não recebi o meu cartão, como fazer?

Caso não recebas o teu cartão no prazo dos 10 dias úteis, envia-nos um email para ajudaqui@pagaqui.pt ou contacta-nos através do 707450460.

4.9 - Posso ter mais do que um cartão em simultâneo?

Sim, podes adquirir novos cartões através da QUI. Cada cartão físico extra tem um custo de 10€ e cada cartão virtual extra tem um custo de 2€.

5. Carregamento da minha conta

5.1- Como posso carregar a minha conta "QUI"?

Podes carregar a tua conta QUI de três formas:

- Através de transferência bancária ou depósito numa das seguintes contas bancárias da Pagaqui, sendo que para tal deves colocar no descritivo ou o número de contacto associado ou o NIF ou o MP do teu cartão Pagaqui.
- Presencialmente num ponto de venda Pagaqui com um máximo de 150€/mês.
- Através de um cartão bancário desde que autorizado a efectuar pagamentos online.



CARTEIRA DIGITAL

5.2 – Como posso carregar o saldo do meu cartão virtual?

Acede à opção “Cartões” na aplicação, selecciona o “Cartão Virtual” e clica em “Carregar Cartão”. O montante carregado será descontado do saldo disponível da tua carteira QUI.

5.3 - Tenho custos por carregar a minha conta?

A PAGAQUI não te cobra qualquer valor por carregares a tua conta, independentemente da forma como o fazes.

5.4 - Quanto tempo demora o dinheiro a ficar disponível na minha conta?

Se colocares os teus dados corretamente, os montantes carregados ficarão disponíveis num prazo máximo de 5 minutos. Atenção, caso realizes uma transferência bancária entre bancos diferentes, os montantes podem demorar até 48h úteis a ser disponibilizados.

6 - Transações / Operações

6.1 - Como posso fazer uma transação (pagamentos, carregamentos e compras) na QUI?

Acede à opção “Pagamentos” e encontrarás a listagem de serviços disponíveis. Selecciona o pagamento / compra que pretendes efectuar e segues os passos indicados pela QUI confirmando a transação com a inserção do Pin de Transação.

6.2 - Qual a diferença entre o Pin e o Pin de Transação?

O Pin é o código que te foi solicitado no registo e que é utilizado para acederes de forma recorrente à QUI.

O Pin de Transação deve ser configurado por ti na opção “Configurações” em “Alterar Pin Transação”. Sem a configuração deste PIN não conseguirás realizar qualquer transação.

Este PIN ser-te-á solicitado para confirmação de todas as operações / pagamentos realizados através da tua QUI.



6.3 - Posso cancelar uma transação já confirmada?

Não, as transações realizadas na QUI não podem ser canceladas.

7 - Bloqueio e Cancelamento de cartões

7.1 - Qual a diferença entre o bloqueio e o cancelamento de um cartão?

Em ambas as ações, o cartão fica inutilizável.

O bloqueio do cartão pressupõe a possibilidade de o voltares a desbloquear. Podes realizar o bloqueio e o desbloqueio do teu cartão, sempre que pretenderes, e através da aplicação QUI na opção 'Cartões'.

O cancelamento do cartão pressupõe a inativação definitiva do mesmo, sem possibilidade de o voltares a utilizar. Caso pretendas cancelar o teu cartão, deves enviar-nos um email a partir do email que temos registado e onde deves identificar o teu contacto telefónico associado à QUI, o teu número do cartão de cidadão e o número do cartão que pretendes cancelar. Podes posteriormente solicitar a aquisição de um novo cartão através da QUI, tendo a emissão do mesmo um custo de 10€.

7.2 - Perda ou roubo do cartão. O que devo fazer?

Em caso de perda ou roubo, deves aceder à QUI e proceder ao bloqueio imediato do cartão, entrando na opção 'Cartões', selecionando o cartão que pretendes bloquear e em seguida clica na opção 'Bloquear Cartão'. Caso não consigas aceder à QUI, envia-nos um email para ajudaqui@pagaqui.pt ou contacta-nos através do 707450460, solicitando o cancelamento definitivo do cartão. Podes posteriormente solicitar a aquisição de um novo cartão através da QUI, tendo a emissão do mesmo um custo de 10€.

7.3. O meu cartão (físico ou virtual) foi alvo de fraude. O que devo fazer?

Em caso de fraude, deves aceder à QUI e proceder ao bloqueio imediato do cartão, entrando na opção 'Cartões', selecionando o cartão que pretendes bloquear e em seguida clica na opção 'Bloquear Cartão'. Caso não consigas aceder à QUI, envia-nos um email para ajudaqui@pagaqui.pt ou contacta-nos através do 707450460, solicitando o cancelamento definitivo do cartão. Podes posteriormente solicitar a aquisição de um novo cartão através da QUI, tendo a emissão do mesmo um custo de 10€.