

## Termos e Condições da Experiência Select

### Cláusula 1.<sup>a</sup> - Objeto

1. Os presentes Termos e Condições regulam o acesso, por parte dos Clientes *Santander Select*, ao conjunto de serviços não financeiros incluídos na *Experiência Select* (adiante, “**Experiência Select**”), disponibilizada pelo Banco Santander Totta, S.A., com sede na Rua Áurea, n.º 88, 1100-063 Lisboa, registado na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o número único de matrícula e de pessoa coletiva 500 844 321, com capital social de 1.391.779.674 €, registado no Banco de Portugal sob o n.º 18 (adiante, “**Banco**”).
2. Os serviços não financeiros referidos no ponto anterior são disponibilizados pelo parceiro do Banco designado VIVOFÁCIL, S.A.U., com o NIF A-82277963 e sede na Calle Miguel Yuste, 23, 28037 Madrid, Espanha (adiante, “**Vivofácil**”).

### Cláusula 2.<sup>a</sup> - Beneficiários

1. Têm acesso aos serviços não financeiros incluídos na *Experiência Select* os Clientes, que, a cada momento, cumpram os critérios de qualificação para o segmento *Select*, os quais podem ser consultados em [Ser cliente Select - Santander](#)<sub>T</sub>.
2. Também têm acesso aos serviços não financeiros incluídos na *Experiência Select* o cônjuge ou unido de facto, os descendentes com menos de 30 anos a residir no mesmo domicílio fiscal, os progenitores e os sogros, desde que associados ao registo do Cliente *Santander Select*.
3. Os Clientes *Santander Select* que se encontrem em situação de incumprimento em relação a quaisquer produtos ou serviços comercializados pelo Banco não poderão aceder nem manter o acesso aos serviços não financeiros incluídos na *Experiência Select*.
4. Sempre que o Cliente *Santander Select* não cumpra alguns dos critérios de segmentação *Select* previstos no n.º 1 da presente cláusula, o Banco reserva-se o direito de não disponibilizar, suspender ou limitar o acesso aos serviços da *Experiência Select*.
5. O Banco reserva-se o direito de excluir da *Experiência Select* os Clientes *Santander Select* que, por campanha ou qualquer outro motivo, venham a beneficiar de uma isenção da comissão de manutenção conta.

### Cláusula 3.<sup>a</sup> - Acesso aos serviços não financeiros incluídos na Experiência Select

1. Para aceder aos serviços não financeiros incluídos na *Experiência Select*, os Clientes *Santander Select* deverão registar-se na Plataforma do parceiro Vivofácil, disponibilizada através dos Canais Digitais do Banco (*App Santander* ou *Netbanco*).
2. Antes de aderirem à Plataforma do parceiro Vivofácil, os Clientes *Santander Select* deverão aceitar os Termos e Condições aplicáveis à utilização da referida Plataforma, bem como a Política de Privacidade do parceiro Vivofácil.
3. O acesso à Plataforma do parceiro Vivofácil será efetuado exclusivamente através dos Canais Digitais do Banco (*App Santander* ou *NetBanco*):

- i. Registo inicial na Plataforma do parceiro Vivofácil: após o Cliente entrar nos canais Canais Digitais do Banco, deve ler e aceitar os presentes Termos e Condições, sendo, posteriormente, redirecionado para a Plataforma do parceiro Vivofácil, onde deverá completar o seu registo, fornecendo os dados pessoais necessários.
- ii. Autenticação e acesso subsequente aos serviços: após o registo inicial, o Cliente passará a aceder à Plataforma do parceiro Vivofácil exclusivamente através de redireccionamento efetuado pelos Canais Digitais do Banco, sendo a autenticação realizada pelo Banco.
- iii. Para consulta, esclarecimento de dúvidas ou pedidos de suporte sobre o agendamento dos serviços não financeiros, o Cliente *Santander Select* dispõe do seguinte canal telefónico: Linha de atendimento Select (+351 217 807 070) (custo de chamada para rede fixa nacional).

#### **Cláusula 4.<sup>a</sup> - Serviços não financeiros incluídos na Experiência Select e Limites de Utilização**

1. No âmbito da *Experiência Select*, o parceiro Vivofácil disponibiliza ao Cliente *Santander Select* e demais Beneficiários identificados na cláusula 2.<sup>a</sup> o acesso a um catálogo de serviços não financeiros, que pode incluir, designadamente:

- a) Assistente Pessoal 24h/7:

O serviço Assistente Pessoal é um serviço dedicado a realizar, em nome do beneficiário, qualquer pesquisa de informação, gestão de trâmites online, resolução de necessidades pontuais ou abordagem a situações de contingência ou especiais que surjam na sua vida quotidiana, em qualquer lugar onde se encontre.

O serviço Assistente Pessoal encarregar-se-á de gerir, online ou por telefone, sem custos para o beneficiário, tudo o que este necessitar. O beneficiário pagará apenas o custo do serviço ou produto solicitado, tal como se o tivesse adquirido diretamente.

Se a gestão ou o procedimento implicar a ação pessoal do beneficiário, este deverá ser o responsável por realizá-la.

A título de exemplo, enumeram-se alguns dos trâmites que o serviço Assistente Pessoal inclui:

Pesquisa de serviços (creches, escolas, casas, empresas de mudanças, orçamentos, consultas médicas), reservas em hotéis, restaurantes e eventos, e organização de atividades especiais como cursos ou experiências. Inclui ainda apoio na procura de férias, envio de presentes, informações sobre serviços automóveis (oficinas, Inspeção automóvel), bem como suporte na obtenção de informações sobre programação cultural, alterações de contratos de fornecimento, mudanças de morada e gestão de situações de perda ou roubo de cartões ou dispositivos móveis.

- b) Serviço limitado designado *Momentos Select*, ao qual é aplicável uma bolsa de 5 horas:

Os *Clientes Santander Select* e demais Beneficiários identificados na cláusula 2.<sup>a</sup> terão direito a 5 (cinco) horas, sem custos, para utilizar em serviços não financeiros disponibilizados pelo parceiro Vivofácil. O catálogo de serviços não financeiros atualizado encontra-se disponível para consulta na Plataforma do parceiro Vivofácil.

2. O acesso ao serviço de Assistente Pessoal descrito na alínea a) do número anterior não está sujeito a nenhum limite de horas.
3. Os serviços *Momentos Select* descritos na alínea b) do número 1 da presente cláusula estão limitados a uma bolsa de 5 (cinco) horas, sem custo para o Cliente *Santander Select*, que é partilhada entre este e os demais Beneficiários identificados na Cláusula 2.<sup>a</sup>.
4. Esgotada a bolsa anual de 5 (cinco) horas, o Cliente *Santander Select* terá de esperar pela respetiva renovação para voltar a poder ter acesso, sem qualquer custo e ao abrigo dos presentes Termos e Condições, aos serviços incluídos na *Experiência Select*.
5. A bolsa anual de 5 (cinco) horas atribuída ao Cliente *Santander Select* é válida até 31 de dezembro de cada ano civil, sendo renovada automaticamente a 1 de janeiro de cada ano.
6. As horas não utilizadas durante o período de vigência da bolsa de horas anual expiram automaticamente no seu termo de validade, não podendo ser transferidas para o ano civil seguinte, reembolsadas ou convertidas em qualquer outro tipo de compensação.
7. O catálogo de serviços não financeiros e as condições aplicáveis à prestação desses serviços são da responsabilidade do parceiro Vivofácil, sendo por este definidos e atualizados.

### **Cláusula 5.<sup>a</sup> - Cessação do acesso aos serviços não financeiros incluídos na Experiência Select**

1. Caso o Cliente *Santander Select* deixe de cumprir os critérios de elegibilidade definidos na cláusula 2.<sup>a</sup>, (i) o acesso à plataforma do parceiro Vivofácil e o agendamento de novos serviços não financeiros no âmbito da *Experiência Select* são automaticamente desativados e (ii) o Cliente *Santander Select* deixa de conseguir aceder, visualizar, consultar ou alterar os agendamentos que estejam pendentes na Plataforma do parceiro Vivofácil.
2. Sem prejuízo do número anterior, caso o Cliente *Santander Select* deixe de cumprir os critérios de elegibilidade definidos na cláusula 2.<sup>a</sup>, mas tenha agendado um ou mais serviços na Plataforma do parceiro Vivofácil enquanto ainda cumpria esses critérios, mantém o direito à prestação desse(s) serviço(s) na data agendada.
3. O Banco reserva-se o direito de cessar o acesso à *Experiência Select* em caso de utilização indevida da mesma e de incumprimento dos presentes Termos e Condições.

### **Cláusula 6.<sup>a</sup> - Responsabilidades do Banco e do parceiro Vivofácil**

1. O Banco disponibiliza aos Clientes *Santander Select* o acesso, sem custos, aos serviços não financeiros do parceiro Vivofácil, nos termos descritos nos presentes Termos e Condições.
2. O Banco não presta nem é responsável pela prestação dos serviços não financeiros incluídos na *Experiência Select*, nem por quaisquer interrupções, falhas técnicas ou indisponibilidade temporárias da Plataforma do parceiro Vivofácil, nomeadamente por atrasos, omissões ou deficiências imputáveis ao parceiro Vivofácil ou a terceiros prestadores por este subcontratados, nem por danos ou quaisquer outros prejuízos decorrentes da prestação dos serviços não financeiros.
3. O parceiro Vivofácil é responsável pela Plataforma onde é disponibilizado o acesso aos serviços não financeiros, bem como pela execução e por quaisquer incidentes, danos ou prejuízos decorrentes da prestação desses serviços.

## Cláusula 7.<sup>a</sup> - Tratamento de Dados Pessoais

1. O Banco é o responsável pelo tratamento dos dados pessoais dos Clientes *Santander Select* (“Titulares dos Dados”) e obriga-se a respeitar e a proteger a confidencialidade de todas as informações relativas aos Titulares dos Dados, assim como a cumprir as normas legais e regulamentares aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais.
2. Os dados pessoais serão tratados para efeito de satisfação de interesses legítimos prosseguidos pelo Banco, bem como, para execução dos presentes Termos e Condições. Sempre que o Banco efetua tratamentos de dados com base em interesse legítimo, o mesmo realiza, previamente, um teste de ponderação de interesses, de modo a garantir que os direitos e interesses dos Titulares dos Dados não são prevalecentes sobre tais interesses legítimos.
3. O Banco procede ao tratamento dos dados pessoais nomeadamente para as seguintes finalidades:
  - a) Gestão do acesso à *Experiência Select* no âmbito dos presentes Termos e Condições.
  - b) Avaliação e gestão de contactos e de reclamações no âmbito da *Experiência Select*.
  - c) Reencaminhamento de chamadas telefónicas para o parceiro Vivofácil.
4. O prazo de conservação dos dados pessoais recolhidos e tratados para as finalidades acima referidas são os seguintes:
  - a) Gestão do acesso à *Experiência Select*: 14 meses desde a última interação do cliente com *App Santander* ou o *NetBanco*.
  - b) Contactos e Reclamações: 20 anos a contar do fim da relação contratual com o Banco.
  - c) Gravação de chamadas telefónicas: de 7 anos e 6 meses.

O responsável pelo tratamento poderá conservar os dados pessoais por um prazo mais alargado, se tal for exigido por lei ou regulamento ou se a conservação for necessária para acautelar o exercício de direitos, designadamente em sede de eventuais processos judiciais.
5. Assiste ao Cliente, na qualidade de Titular dos Dados, o direito de acesso aos dados pessoais que lhes digam respeito e à sua retificação, bem como, a solicitar a sua portabilidade e, nos casos em que a lei o permita, tem ainda direito a opor-se ao tratamento, à limitação do tratamento e ao apagamento dos dados, direitos estes que podem ser exercidos através dos meios referidos infra.
6. Ao Titular dos Dados assiste ainda o direito de: apresentar reclamações relacionadas com o incumprimento destas obrigações à Comissão Nacional da Proteção de Dados ([www.cnpd.pt/](http://www.cnpd.pt/)).
7. Para qualquer questão relacionada com esta matéria, poderá ser consultada a Política de Privacidade, disponível em [www.santander.pt](http://www.santander.pt) ou, em alternativa, contactar o Banco através dos seguintes meios:
  - a) Para o endereço de correio eletrónico do Encarregado de Proteção de Dados: [privacidade@santander.pt](mailto:privacidade@santander.pt).
  - b) Por telefone através Linha de atendimento Select (+351 217 807 070) (custo de chamada para a rede fixa nacional); ou,

- c) Por carta para a Rua da Mesquita, n.º 6, 1070-238 Lisboa, ou junto de qualquer balcão do Banco.
- 8. O parceiro Vivofácil é responsável autónomo e independente pelos tratamentos de dados pessoais realizados no âmbito da sua Plataforma e da prestação dos serviços não financeiros incluídos na *Experiência Select*.
- 9. Para efeitos de acesso aos serviços não financeiros incluídos na *Experiência Select*, o Banco partilha com o parceiro Vivofácil, por via encriptada, informação de que o Cliente pertence ao segmento Select e é elegível para a *Experiência Select*.

### **Cláusula 8.ª - Comunicações e Contactos**

- 1. Para qualquer pedido de informação sobre a *Experiência Select* e sobre as respetivas condições de acesso aos serviços não financeiros incluídos, o Cliente *Santander Select* poderá contactar o Banco através do seguinte contacto:
  - a. Linha de atendimento Select (+351 217 807 070) (custo de chamada para a rede fixa nacional).
- 2. Caso o pedido de informação diga respeito a serviços não financeiros que o Cliente tenha agendado junto do parceiro Vivofácil, o Banco reencaminhará a chamada telefónica para a linha de atendimento deste parceiro.

### **Cláusula 9.ª - Regime Aplicável e Foro**

- 1. Aos presentes Termos e Condições, aplica-se a legislação portuguesa.
- 2. Sem prejuízo do disposto na cláusula seguinte, para as questões emergentes dos presentes Termos e Condições é competente o tribunal do domicílio do Cliente em Portugal. Se o Cliente não tiver domicílio em Portugal é competente o tribunal da comarca da sede do Banco.

### **Cláusula 10.ª - Resolução Alternativa de Litígios**

- 1. Sem prejuízo do acesso aos meios judiciais competentes, o Cliente goza do direito de aceder a meios extrajudiciais de resolução de litígios de valor igual ou inferior à alçada dos tribunais de 1.ª Instância.
- 2. A resolução de eventuais litígios de valor igual ou inferior à alçada dos tribunais de 1.ª Instância que o Cliente pretenda submeter a meios extrajudiciais de resolução de litígios, deverá ser submetida ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave ([www.triave.pt/](http://www.triave.pt/)), com sede na Rua Capitão Alfredo Guimarães, n.º 1 4800-019 Guimarães ou ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa ([www.centroarbitragemlisboa.pt/](http://www.centroarbitragemlisboa.pt/)), com sede na Rua dos Douradores, n.º 116 - 2.º, 1100-207 Lisboa.
- 3. Em alternativa ao previsto no número anterior, caso o litígio seja transfronteiriço e de valor igual ou inferior à alçada dos tribunais de 1.ª Instância, o Cliente poderá recorrer ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, por se tratar de entidade aderente à rede de cooperação na resolução alternativa de litígios transfronteiriços no setor financeiro (FIN-NET).
- 4. O local de funcionamento dos Centros mencionados no número 2. poderá ser consultado nos *sites* dos mesmos, encontrando-se o processo de arbitragem e a remuneração dos árbitros sujeitos aos Regulamentos em vigor emanados pelos referidos Centros de Arbitragem.

5. Esta cláusula aplica-se aos litígios decorrentes do incumprimento dos presentes Termos e Condições, não se aplicando a litígios decorrentes da relação estabelecida entre os Clientes *Santander Select* e o parceiro Vivofácil.

### Cláusula 11.<sup>a</sup> - Reclamações

1. O Cliente poderá contactar o Banco, designadamente através dos seguintes meios ou para os que, a cada momento, forem indicados em [www.santander.pt/contactos](http://www.santander.pt/contactos):
  - a) Linha de atendimento Select (+351 217 807 070) (custo de chamada para rede fixa nacional); ou
  - b) Por e-mail para o endereço [netbancoparticulares@santander.pt](mailto:netbancoparticulares@santander.pt); ou
  - c) Por carta para Rua da Mesquita, n.º 6, 1070-238 Lisboa.
2. O Cliente pode apresentar reclamações ao Banco, junto de qualquer balcão (preferencialmente no local de domicílio da Conta de Depósitos à Ordem ou da ocorrência do facto reclamado, se em Portugal), podendo ainda ser formuladas nos seguintes termos:
  - a) Através dos meios previstos no n.º 1.
  - b) Através da Atenção ao Cliente, por e-mail para [atencaoaocliente@santander.pt](mailto:atencaoaocliente@santander.pt).
  - c) Através de Livro de Reclamações disponível em qualquer balcão do Banco ou em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).
  - d) Através do Banco de Portugal, Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, nomeadamente através dos respetivos sites de internet, quanto às matérias de competência dessas entidades.
3. As reclamações apresentadas e os procedimentos seguidos pelo Banco no âmbito da gestão e resposta às mesmas, nomeadamente os prazos de reposta do Banco, devem cumprir o previsto no Regulamento de Gestão de Reclamações do Banco, disponível em [www.santander.pt/atencao-cliente](http://www.santander.pt/atencao-cliente).
4. As reclamações relacionadas com a prestação dos serviços não financeiros prestados pelo parceiro Vivofácil deverão ser apresentadas diretamente ao parceiro, através dos canais e contactos por este disponibilizados.

### Cláusula 12.<sup>a</sup> - Vigência e alterações aos Termos e Condições

1. Os presentes Termos e Condições vigoram por tempo indeterminado, reservando-se o Banco o direito de cessar a sua vigência, notificando os *Clientes Santander Select* com uma antecedência mínima de dois meses.
2. O Banco reserva-se o direito de alterar, a qualquer momento e sempre que entender necessário, os presentes Termos e Condições.
3. Sempre que o Cliente *Santander Select* aceder à Plataforma do parceiro Vivofácil através da *App Santander* ou do NetBanco, terá de declarar que aceita os presentes Termos e Condições, na redação que se encontrar em vigor nesse momento, a qual incorporará as alterações que, entretanto, tiverem sido introduzidas nos termos do n.º 2 anterior.