

O que acontece ao valor de *cashback* que não usei?

O valor de *cashback* não usado vai ser convertido em pontos. Esta conversão será feita de forma proporcional face *cashback* ainda disponível: cada 1€ de *cashback* corresponderá a 100 pontos. Assim, se por exemplo ficou com 520€ de *cashback*, este valor vai ser convertido em 52 000 pontos.

A validade do *cashback* está a terminar, os pontos expiram na mesma data?

Não. A partir do momento em que o *cashback* é convertido em pontos, estes passam a ter validade de 1 ano (12 meses).

Devia receber 1.000€ em *cashback* da campanha de crédito habitação, com quantos pontos vou ficar?

Vai ficar com 100 000 pontos.

Por cada 1€ do seu empréstimo, recebe 100 pontos, até ao limite de 1.000€ / 100 000 pontos.

O valor do *cashback* vai ficar disponível no cartão?

Não, a conversão em pontos é direta.

Assim, quando fizer compras no *Marketplace*, pode usar de imediato os pontos que recebeu.

Consulte o seu saldo de pontos no programa Santander *Rewards* na app Santander e NetBanco.

Quero devolver um artigo que comprei na Boutique, mas a Boutique já não existe. Como devo fazer?

A plataforma da Boutique foi substituída pela nova plataforma do *Marketplace*. Já não é possível fazer pedidos de devolução na Boutique, pelo que o pedido deve ser agora realizado no *Marketplace*. Na área privada do *Marketplace*, pode pedir para devolver o artigo, até 14 dias após tê-lo recebido.

Se já tiverem passado mais de 14 dias, contacte diretamente o vendedor.

O valor do artigo devolvido é creditado no seu cartão. O *cashback* que recebeu pela compra desse artigo é convertido em pontos. Por cada 1€ do valor de *cashback* que tinha utilizado para a compra desse artigo e que lhe tiver sido devolvido, recebe 100 pontos, até ao limite de 1.000€ / 100 000 pontos. Exemplo: se devolver através do *Marketplace* um artigo que comprou por 300€ na Boutique, esse valor será convertido em 30.000 pontos, que poderá utilizar de imediato.

Quero ativar a garantia de um artigo comprado na Boutique, como devo fazer?

Pode ativar a garantia diretamente com o vendedor.

Os contactos de cada vendedor estão disponíveis na área de apoio ao cliente de cada parceiro no programa Santander *Rewards*.

Vou ficar prejudicado(a) com esta alteração?

Não. Tal como podia usar o valor do *cashback* da campanha na Boutique, também pode usar o equivalente em pontos no *Marketplace*, com a vantagem de que os pontos são válidos durante 1 ano (12 meses).