

## CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO CARTÃO PRÉ-PAGO SANTANDER BUSINESS

### DEFINIÇÕES

Nestas Condições de Utilização e em toda a correspondência trocada entre as partes no âmbito das mesmas ou com estas relacionada, os termos iniciados por maiúscula (estejam no singular ou no plural) terão o significado a seguir indicado, ou o que lhes for atribuído nestas Condições de Utilização ou nas Condições Gerais de Abertura de Conta de Depósitos à Ordem do Titular:

**Banco:** o Banco Santander Totta, S.A., com sede social na Rua Áurea, n.º 88, 1100-063 Lisboa, registado na Conservatória do Registo Comercial sob o número único de registo e de identificação fiscal 500 844 321, com o capital social de 1.256.723.284 €, e com o qual o Titular celebra o presente Contrato.

**Cartão Pré-Pago, Cartão Pré-Pago “Santander Business” ou Cartão:** o(s) instrumento(s) de pagamento sob a modalidade de cartão pré-pago personalizado, que é/são propriedade do Banco e contratado(s) pelo Titular ao abrigo das presentes Condições.

**Conta de Depósitos à Ordem do Titular:** a conta bancária de depósitos à ordem do Titular junto do Banco, identificada na Proposta de Adesão, e que o Titular utiliza para proceder a carregamentos para a Conta de Suporte Associada ao Cartão.

**Conta de Suporte Associada ao Cartão:** a conta bancária do Titular junto do Banco identificada na Proposta de Adesão, e que se encontra associada ao Cartão.

**Contrato:** o presente contrato sob a forma de utilização de cartão pré-pago personalizado, constituído pela Proposta de Adesão e pelas Condições Gerais e Especiais de Utilização e pelos respetivos anexos.

**Portador:** pessoa(s) singular(es) cujo nome e assinatura figurarão no Cartão e que é/são o(s) único(s) autorizado(s) a utilizá-lo.

**Titular:** a entidade que contrata com o Banco a emissão do Cartão e que se responsabiliza perante o Banco pelos débitos ou responsabilidades da respetiva utilização.

### CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO

#### I. CELEBRAÇÃO E PRODUÇÃO DE EFEITOS DO CONTRATO

1. O presente Contrato considera-se celebrado com a assinatura do Titular, através da aposição da sua assinatura manuscrita em papel ou eletrónica, em dispositivo informático disponibilizado pelo Banco e nos termos do número seguinte, no respetivo campo de assinatura.
2. A assinatura eletrónica do Titular equivale, para todos os efeitos, à sua assinatura manuscrita em papel.
3. A data de celebração do Contrato é a indicada junto ao campo de assinatura.
4. O Cartão será entregue ao Portador que, para o poder utilizar, deverá proceder à sua ativação, o que poderá fazer através do NetBanco Empresas ou em qualquer balcão do Banco.
5. O presente Contrato encontra-se subordinado à condição resolutiva do encerramento da Conta de Depósitos à Ordem do Titular. Verificado o encerramento desta Conta, este Contrato deixa de produzir quaisquer efeitos.

#### II. DURAÇÃO DO CONTRATO E VALIDADE DO CARTÃO

1. Este Contrato é celebrado por prazo indeterminado. Contudo, o Cartão tem o prazo de validade indicado nas Condições Especiais e inscrito no próprio Cartão.
2. O direito de utilização do Cartão caduca no último dia do referido prazo de validade ou na data de cessação de vigência do Contrato, bem como por morte ou determinação de medidas de acompanhamento do Portador, devendo, nestes casos, os respetivos herdeiros ou representantes proceder de imediato à restituição do Cartão ao Banco.
3. Findo o prazo de validade do Cartão, será enviado para o Portador um novo Cartão com o prazo de validade indicado nas Condições Especiais. No entanto, o Banco poderá decidir não renovar o Cartão, caso em que informará o Titular, denunciando o presente Contrato, com uma antecedência não inferior a 2 (dois) meses relativamente ao fim do referido prazo.
4. Em caso de renovação e/ou substituição do Cartão, os seus respetivos dados podem ser automaticamente atualizados para efeitos de realização de pagamentos não presenciais.
5. O Contrato caducará em relação ao Portador, sempre e quando caducar relativamente ao Titular.
6. Após o prazo de validade, não será possível efetuar carregamentos adicionais. O valor carregado só pode ser utilizado até ao termo da validade inscrita no Cartão.
7. Caso o Cartão seja cancelado por furto, roubo, perda ou extravio, o Titular ou o Portador podem solicitar a substituição do mesmo.
8. No caso de o Cartão, entretanto expirado ou cancelado, apresentar saldo disponível, só o Titular poderá solicitar ao

Banco a sua transferência para um novo cartão contratado pelo Titular.

### III. REGRAS DE UTILIZAÇÃO DO CARTÃO

1. O Cartão é de uso exclusivo do Portador, que se obriga a cumprir com o disposto nas presentes Condições.
2. São imputáveis ao Titular todas as transações efetuadas com o Cartão, nomeadamente operações de pagamento, contratação de produtos e serviços e outras manifestações de vontade.
3. O Cartão pode ser utilizado para realizar as operações indicadas nas Condições Especiais.
4. A cada Cartão será atribuído um PIN, necessário para aceder a caixas automáticos (ATM) da Rede Multibanco ou terminais de pagamento automático (TPA) das redes Visa e Multibanco.
5. O Cartão permite ainda a sua associação e utilização em aplicações informáticas instaladas em dispositivos móveis do Portador, para realização de operações aí disponibilizadas, de acordo com os respetivos termos e condições, podendo ser necessário, para tal, que o Portador associe o seu número de telemóvel ao Cartão.
6. Para realização de operações presenciais, o Portador deverá:
  - a) Apresentar o Cartão devidamente assinado e conferir o valor do pagamento. Deverá ainda: digitar o PIN, exceto nos casos referidos no número 13 da presente Cláusula; assinar o comprovativo da transação; ou aproximar o Cartão do leitor *contactless* ligado ao TPA, para operações até ao montante indicado nas Condições Especiais;
  - b) Em alternativa, autenticar-se, da forma que esteja definida, no seu dispositivo móvel e/ou na App Santander ou na aplicação móvel em que o Cartão esteja associado, quando necessário; conferir o valor do pagamento apresentado no TPA e aproximar o dispositivo móvel associado ao Cartão (via NFC ou com QR Code) junto do leitor *contactless* ligado ao TPA, dessa forma autorizando o pagamento;
  - c) Confirmar a sua identidade, quando tal seja solicitado.
7. Em operações não presenciais é possível a utilização do Cartão nas seguintes situações:
  - a) Ordens eletrónicas remotas (designadamente através da internet), introduzindo o nome inscrito no Cartão, o número do Cartão, a data de validade e o código de segurança (três últimos dígitos impressos no painel de assinatura), ou seguindo os passos indicados nos canais digitais do Banco ou nas aplicações móveis em que o Cartão esteja associado, ou recebendo uma notificação na aplicação informática utilizada para confirmar o pagamento, o que fará através da introdução de um código que receber para o efeito, sempre de acordo com o previsto no número seguinte;
  - b) Ordens de pagamento escritas e assinadas pelo Portador (*mail orders*), indicando o nome, o número do Cartão, a data de validade e o código de segurança.
  - c) Através do telefone ou de correio em papel ou eletrónico, devendo o Portador comunicar o nome, o número do Cartão, a data de validade e o código de segurança.
8. O Banco reserva-se o direito de só permitir transações mediante Autenticação Forte, nos termos previstos na Diretiva (UE) 2015/2366 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno (PSD2), mesmo nos casos em que a lei não exige Autenticação Forte, e de recusar as que não tenham ou não possam ter aquele tipo de autenticação.
9. O Banco poderá não exigir Autenticação Forte em algumas transações, mas reserva-se o direito de, a todo o tempo, retomar essa exigência, sem qualquer aviso ao Portador.
10. Para poder efetuar transações não presenciais com o Cartão, em especial para permitir a Autenticação Forte referida no número 8 da presente Cláusula, o Portador deverá:
  - a) Ter um número de telemóvel associado ao Cartão, ativo e registado junto do Banco e assegurar as condições para receber as mensagens que o Banco esteja legal ou contratualmente obrigado a enviar, nomeadamente para autenticação de transações em qualquer dos canais digitais do Banco ou na aplicação móvel onde o Cartão esteja associado. Na falta de indicação pelo Portador, o Banco poderá utilizar, para este efeito, o(s) número(s) de telemóvel já utilizado(s) para o envio de mensagens como as referidas;
  - b) Ter um dispositivo móvel com acesso a serviços de mensagens escritas (SMS) e de dados móveis;
  - c) Caso pretenda realizar as operações através dos canais digitais do Banco, aderir aos mesmos e, no caso de aplicação informática disponibilizada pelo Banco, instalar e aderir à mesma, de acordo com as condições respetivamente aplicáveis. Estas aplicações informáticas poderão, também, ser utilizadas pelo Banco para envio ao Portador de mensagens a que esteja legal ou contratualmente obrigado a enviar, nomeadamente para autenticação de transações;
  - d) Caso o Banco assim o exija para realização da transação, aderir previamente a um dos serviços de segurança aceites pelo Banco, como o serviço MB Net, o serviço 3D Secure ou outro que à data seja disponibilizado.
11. As operações realizadas sem recurso aos serviços de segurança descritos na alínea d) do número anterior poderão ser recusadas.
12. Nos pagamentos realizados em estabelecimentos comerciais, sempre que o comerciante aceite mais do que uma marca de pagamento, o Portador poderá escolher aquela que pretende utilizar. As marcas de pagamento associadas ao Cartão têm iguais funcionalidades, níveis de custos e de segurança.
13. O Portador poderá utilizar o Cartão sem introdução do PIN nas operações designadas de “baixo valor” (v.g., pagamentos em portagens).
14. A introdução do PIN, a assinatura do comprovativo da transação, a aproximação do Cartão do leitor *contactless* ou a autenticação no dispositivo móvel ou na aplicação em que o Cartão está associado, bem como a validação por introdução do código de segurança ou por autenticação na aplicação informática, ou a utilização do Cartão por uma das outras formas previstas nos números anteriores, constituem confirmação pelo Portador da transação realizada e

consentimento para a execução da operação de pagamento até ao limite do saldo disponível na Conta de Suporte Associada ao Cartão.

**15.** Não é admitida ao Portador a revogação de instrução que tenha sido dada mediante a utilização do Cartão.

**16.** As operações de pagamento efetuadas com o Cartão realizar-se-ão sob a exclusiva responsabilidade do Portador no que se refere à correta introdução do Identificador Único do Beneficiário.

#### **IV. BLOQUEIO E RETENÇÃO DO CARTÃO**

**1.** O Banco pode bloquear o Cartão por motivos objetivamente fundamentados relacionados com: (i) a segurança do Cartão; (ii) a suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta do Cartão; ou (iii) o aumento significativo do risco de o Titular não poder cumprir as suas responsabilidades de pagamento.

**2.** O Banco comunicará ao Titular e/ou ao Portador, por contacto telefónico ou por escrito, o bloqueio do Cartão e a respetiva justificação, se possível antes de o efetuar ou, o mais tardar, imediatamente após o bloqueio, salvo se tal informação não puder ser prestada por razões de segurança ou se for proibida por disposição legal aplicável. O Cartão será desbloqueado ou substituído por outro logo que cessem os motivos que determinaram o bloqueio.

**3.** Em caso de utilização abusiva ou por funcionamento automático dos mecanismos de segurança do sistema operativo, cessa a possibilidade de utilização do Cartão, que poderá ser retido em qualquer equipamento do sistema.

**4.** O Titular e o Portador têm o direito de conhecer os procedimentos necessários para operar com o Cartão, assim como os respetivos mecanismos automáticos de segurança, podendo contactar o Banco para, em qualquer momento, lhe serem prestados esses esclarecimentos.

#### **V. LIMITES DE UTILIZAÇÃO**

**1.** O valor das transações realizadas com o Cartão pelo Portador está limitado ao saldo disponível na Conta de Suporte Associada ao Cartão.

**2.** Com carácter geral e por razões de segurança do Titular/Portador e do próprio sistema, o Banco poderá estabelecer limites confidenciais para a quantidade e o valor máximo de operações possíveis de realizar em cada dia, com qualquer dos Cartões que estejam emitidos.

**3.** O valor dos carregamentos, do saldo acumulado e o saldo máximo que pode ser utilizado por dia são os previstos nas Condições Especiais.

#### **VI. REGRAS DE SEGURANÇA**

**1.** O Portador obriga-se a tomar todas as medidas adequadas para garantir a segurança do Cartão e não permitir a sua utilização por terceiros, devendo preservar a segurança, a confidencialidade e a eficácia das credenciais de segurança personalizadas que receba do Banco, sendo estritamente proibida a sua transmissão a terceiros e/ou a utilização por estes.

**2.** O Portador obriga-se a:

**a)** Assinar o Cartão logo que o receba;

**b)** Guardar o Cartão em lugar seguro e não permitir a utilização, posse ou mera detenção por terceiros;

**c)** Guardar segredo, rigoroso, dos elementos inscritos no Cartão e das credenciais de segurança personalizadas que receba do Banco, os quais são pessoais e intransmissíveis;

**d)** Solicitar imediatamente ao Banco o cancelamento e captura do Cartão, quando esteja em risco a sua segurança, nomeadamente decorrente da posse, mera possibilidade de posse ou detenção do Cartão ou das referidas credenciais de segurança, por terceiros.

**3.** Em caso de perda, furto, roubo, apropriação abusiva, extravio, falsificação ou qualquer utilização não autorizada do Cartão, deverá o Titular/Portador, logo que de tais factos tome conhecimento e sem atrasos injustificados, comunicá-los ao Banco e transmitir todas as informações que possua e que possam, de qualquer modo, ser utilizadas pelo Banco no apuramento dos factos e na regularização da situação, por via telefónica ou outra mais expedita.

**4.** A comunicação a que se refere o número anterior deverá ser efetuada para qualquer balcão do Banco ou através dos contactos indicados na alínea a) do número 1 da Cláusula XIII, permitindo assim que se adotem as medidas para impedir o uso indevido do Cartão. Fora das horas de expediente normal do Banco, bem como aos sábados, domingos e feriados, deverá ser contactada a SIBS através dos contactos indicados no número 4 da referida Cláusula, indicando, no mínimo, o número do Cartão.

**5.** As comunicações telefónicas efetuadas nos termos do número anterior devem ser objeto de confirmação escrita nas 48 (quarenta e oito) horas seguintes junto do Banco. Todos os casos de furto, roubo, apropriação abusiva ou falsificação do Cartão ou das credenciais de segurança deverão ser prontamente participados às autoridades judiciais competentes, devendo o Titular/Portador apresentar ao Banco o comprovativo da participação.

#### **VII. RESPONSABILIDADE POR OPERAÇÕES DE PAGAMENTO NÃO AUTORIZADAS OU NÃO EXECUTADAS**

**1.** Salvo se tiver motivos razoáveis para suspeitar de atuação fraudulenta e os tiver comunicado, por escrito, às autoridades judiciais, o Banco reembolsará o Titular do montante da operação de pagamento não autorizada imediatamente após ter tido conhecimento da mesma ou de esta lhe ter sido comunicada, o mais tardar até ao final do primeiro dia útil seguinte, devendo, se for caso disso, repor a Conta de Suporte Associada ao Cartão na situação em que estaria se a operação não tivesse sido executada.

**2.** Em derrogação do disposto no número anterior, no caso de execução de operação de pagamento não autorizada resultante de perda, furto, roubo ou apropriação abusiva do Cartão o Titular suportará as perdas relativas a essa operação dentro do saldo disponível da Conta de Suporte Associada ao Cartão, até ao máximo de 50,00 €, salvo se:

- a) A perda, o furto, o roubo ou a apropriação abusiva do Cartão não pudesse ser detetada antes da realização de um pagamento; ou
- b) A perda tiver sido causada por atos ou omissões de um trabalhador, agente ou sucursal do Banco ou de uma entidade à qual as suas atividades tenham sido subcontratadas.
3. Não será aplicável o referido limite de 50,00 €, respondendo o Titular pela totalidade das perdas resultantes da operação de pagamento não autorizada, caso esta seja devida a atuação fraudulenta ou ao incumprimento deliberado de alguma das suas obrigações, incluindo as relativas à utilização do Cartão e à comunicação prevista no número 3 da Cláusula VI.
4. Em caso de negligência grosseira, o Titular será responsável pelas perdas resultantes de operações de pagamento não autorizadas até ao saldo disponível da Conta de Suporte Associada ao Cartão, ainda que superiores a 50,00 €.
5. Salvo em caso de atuação fraudulenta, a responsabilidade do Titular pelas perdas resultantes de operações de pagamento não autorizadas cessa no momento em que tiver sido recebida pelo Banco a comunicação do incidente, efetuada em conformidade com os procedimentos previstos nos números 3 e 4 da Cláusula VI.
6. Com exceção dos casos em que as ocorrências indevidas sejam devidas a culpa ou negligência do Banco e dos débitos por uso abusivo do Cartão, que sejam posteriores à receção pelo Banco da comunicação prevista no número 3 da Cláusula VI ou, se anteriores, que ultrapassem o limite de responsabilidade fixado no número 2 da presente Cláusula, o Titular assume-se como devedor perante o Banco de todas as importâncias utilizadas com o Cartão.
7. Em caso de suspeita de fraude, de fraude comprovada ou de ameaças para a segurança do Cartão ou das respetivas credenciais de segurança personalizadas, o Banco contactará o respetivo Titular e/ou Portador.

#### **VIII. EXTRATOS E REGISTO DOS MOVIMENTOS EFETUADOS COM O CARTÃO**

1. Os débitos pela utilização do Cartão são registados na Conta de Suporte Associada ao Cartão.
2. Os movimentos efetuados com o Cartão são evidenciados através da Conta de Suporte Associada ao Cartão no NetBanco Empresas, em [www.santander.pt](http://www.santander.pt), ou a pedido através de emissão de extrato de movimentos da Conta de Suporte Associada ao Cartão em qualquer balcão do Banco.
3. As transações efetuadas em moeda estrangeira serão debitadas em Euro, sendo sempre indicado no extrato o seu valor original em moeda estrangeira, a taxa de câmbio e o contravalor em Euro e, se for caso disso, as comissões e outros encargos aplicados. Esta conversão é efetuada pela Visa, utilizando a taxa de câmbio em vigor na data do processamento da transação.
4. O Titular deve verificar os movimentos e, apercebendo-se da existência de algum movimento incorretamente registado, deve comunicá-lo de imediato ao Banco.

#### **IX. PAGAMENTOS**

É da responsabilidade do Titular o pagamento de todas as quantias devidas pela utilização do Cartão e dos respetivos encargos, previstos no Anexo I às presentes Condições de Utilização e no Preçário do Banco, o qual se encontra disponível a cada momento nos balcões do Banco ou em [www.santander.pt](http://www.santander.pt). O Preçário poderá ser alterado mediante comunicação ao Titular, com a antecedência legalmente exigida.

#### **X. ACESSO À INFORMAÇÃO E ALTERAÇÕES CONTRATUAIS**

1. O Titular e o Portador gozam do direito de receber a seu pedido, sem qualquer encargo e ao longo do período de vigência do Contrato, cópia da versão em vigor do Contrato.
2. O Banco poderá propor alterações a estas Condições de Utilização, através de comunicação escrita enviada ao Titular, em papel ou noutra suporte duradouro, incluindo em extrato da Conta de Depósitos à Ordem do Titular, com, pelo menos, 2 (dois) meses de antecedência relativamente à data proposta para a sua entrada em vigor, considerando-se que tais alterações foram aceites se, até esta data, o Titular não tiver comunicado ao Banco, por escrito, que não as aceita. No caso de o Titular não aceitar as alterações, tem ainda o direito de, até à data proposta para a sua entrada em vigor, resolver o Contrato, com efeitos imediatos e sem quaisquer encargos.
3. O Titular deve informar o Portador das alterações ao Contrato que lhe sejam comunicadas pelo Banco nos termos do número anterior.

#### **XI. DENÚNCIA E RESOLUÇÃO DO CONTRATO**

1. O Titular pode, de modo livre e sem encargos, denunciar o Contrato a todo o tempo, mediante declaração escrita enviada ao Banco ou através de pedido efetuado através nos canais digitais, na opção disponível para o efeito. A denúncia do Contrato pelo Titular produzirá efeitos no prazo máximo de 30 (trinta) dias.
2. O Banco pode denunciar o Contrato a todo o tempo, mediante declaração escrita enviada ao Titular, com a antecedência mínima de 2 (dois) meses.
3. O Banco poderá, de acordo com o previsto na legislação aplicável, resolver o Contrato, com efeitos imediatos, através de comunicação escrita enviada ao Titular, verificando-se uma das situações seguintes:
- a) O Titular ou o Portador incumprir algumas das suas obrigações legais ou contratuais perante o Banco;
- b) Ocorrer qualquer facto ou ato que, razoavelmente fundamentado, possa objetivamente alterar de forma negativa e significativa a situação económico-financeira do Titular e/ou a sua capacidade para cumprir o Contrato;
- c) O Titular ou o Portador ter prestado informações falsas, inexatas ou incorretas para efeitos de celebração e execução do presente Contrato ou de qualquer operação no mesmo prevista.
4. A cessação de vigência do Contrato fundada no incumprimento pelo Banco das obrigações assumidas nos termos destas Condições ou da legislação aplicável, dará lugar ao reembolso da comissão de disponibilização de cartão pré-

pago vencida. Nos demais casos de cessação de vigência do Contrato, promovida pelo Titular ou pelo Banco, o Titular tem o direito de reaver a comissão de disponibilização de cartão pré-pago paga, na parte proporcional ao período ainda não decorrido.

5. Sem prejuízo dos casos especificadamente previstos nos números anteriores, este Contrato pode ser resolvido, com efeitos imediatos, nos termos gerais de direito, mediante comunicação escrita enviada à outra parte.

6. Sem prejuízo do disposto no número 4 da presente Cláusula, extinto o Contrato por qualquer causa, cessa o direito de utilização do Cartão pelo Portador, o qual deve proceder, de imediato, à restituição do Cartão e, por sua vez, o Titular ao pagamento de todos os montantes devidos ao abrigo do Contrato.

## **XII. RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS**

1. Sem prejuízo do direito de acesso aos tribunais judiciais, o Titular goza do direito de aceder a meios extrajudiciais de resolução de litígios emergentes da prestação de serviços de pagamento de valor igual ou inferior à alçada dos tribunais de 1.<sup>a</sup> Instância.

2. Para efeitos do previsto no número anterior, o Titular poderá recorrer ao

3. Centro de Arbitragem da Universidade Católica Portuguesa, com sede em Centro de Arbitragem da Universidade Católica Portuguesa, Palma de Cima, 1649-023 Lisboa, *site* [www.fd.lisboa.ucp.pt](http://www.fd.lisboa.ucp.pt).

4. O local de funcionamento do Centro indicado no número anterior poderá ser consultado no respetivo *site*, encontrando-se o processo de arbitragem e a remuneração dos árbitros sujeita ao Regulamento em vigor emanado pelo referido Centro de Arbitragem.

## **XIII. RECLAMAÇÕES E COMUNICAÇÕES**

1. O Titular/Portador pode apresentar reclamações ao Banco, através de qualquer balcão (preferencialmente no balcão onde está sediada a Conta de Depósitos à Ordem do Titular ou da ocorrência do facto reclamado, se em Portugal), podendo ainda ser formuladas nos seguintes termos:

a) Através dos serviços de atendimento telefónico/digital, pelos seguintes meios de contacto: Linha NetBanco Empresas – pelo telefone +351 217 807 130 (de Portugal ou do estrangeiro - custo de chamada para a rede fixa nacional); NetBanco Empresas ou App Santander; por e-mail para [netbancoempresas@santander.pt](mailto:netbancoempresas@santander.pt); ou por carta para a Rua da Mesquita, n.º 6, 1070-238 Lisboa, conforme informação disponível, a cada momento, em [www.santander.pt/contactos](http://www.santander.pt/contactos);

b) Através da Atenção ao Cliente, por e-mail para [atencaocliente@santander.pt](mailto:atencaocliente@santander.pt);

c) Através de Livro de Reclamações disponível em qualquer balcão do Banco ou em [www.livrodereclamacoes.pt](http://www.livrodereclamacoes.pt);

d) Pode ainda apresentar reclamações ao Banco de Portugal, entidade supervisora e junto da qual o Banco se encontra registado sob o n.º 18, com sede na Rua do Ouro, n.º 27, 1100-150 Lisboa, nomeadamente através do formulário disponível em <https://cliente bancario.bportugal.pt/formulario-nova-reclamacao>.

2. As reclamações relativas à retificação de operações de pagamento não autorizadas ou incorretamente executadas deverão ser apresentadas ao Banco, por escrito, para a morada indicada no número anterior, logo que delas tenha conhecimento e sem atraso injustificado e, em qualquer caso, dentro de um prazo nunca superior a 13 (treze) meses a contar da data do débito, prazo a partir do qual se consideram aceites e validadas.

3. O Banco responderá às reclamações no prazo legal devido, quando existente, e quando não existente, no prazo tendencial de 1 (um) mês.

4. O Titular/Portador pode contactar o Banco através dos meios indicados no número 1 da presente Cláusula. Fora das horas de expediente normal do Banco, bem como aos sábados, domingos e feriados, deverá ser contactada a SIBS através do número 217 918 780 (atendimento personalizado 24h/dia - custo de chamada para a rede fixa nacional).

5. O Titular compromete-se a informar, por escrito, o Banco de qualquer modificação nos seus endereços postal ou eletrónico e contacto telefónico, bem como nos do Portador.

6. A língua portuguesa será a utilizada nas comunicações entre as partes.

## **XIV. DADOS PESSOAIS**

1. O Banco é o responsável pelo tratamento dos dados pessoais e obriga-se a respeitar e a proteger a confidencialidade de todas as informações relativas aos ao(s) representante(s) do Titular e ao Portador (“**Titulares dos Dados**”), assim como a cumprir as normas legais e regulamentares aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais.

2. O tratamento de dados pessoais dos Titulares dos Dados é necessário para a execução do Contrato, para o cumprimento de obrigações jurídicas a que o Banco esteja sujeito e/ou para efeito de interesses legítimos prosseguidos pelo Banco ou por terceiros.

3. O Banco poderá ainda tratar dados pessoais em determinadas situações que exijam o consentimento dos respetivos Titulares dos Dados, podendo esse consentimento ser retirado a qualquer momento, sem que tal comprometa a licitude do tratamento efetuado previamente.

4. A celebração, a execução e/ou a manutenção do Contrato entre o Banco e o Titular poderá estar sujeita à disponibilização dos dados pessoais dos Titulares dos Dados que sejam necessários para o cumprimento de obrigações legais ou contratuais ou que correspondam à satisfação de requisitos que o Banco considere necessários.

5. Os dados pessoais recolhidos pelo Banco são tratados nomeadamente para as seguintes finalidades:

a) Identificação e conhecimento dos Titulares dos Dados;

- b) Gestão do Contrato;
- c) Gestão da relação comercial com os Titulares dos Dados;
- d) Avaliação da satisfação e gestão de contactos e de reclamações;
- e) Cessão de créditos;
- f) Cobranças e gestão de contencioso;
- g) Cumprimento de obrigações legais e regulamentares a que o Banco está sujeito e que regem o exercício da sua atividade;
- h) Prevenção de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo;
- i) Segurança das operações e prevenção de fraude;

6. Os dados pessoais dos Titulares dos Dados poderão ser utilizados para definição de perfis (*profiling*) para fins, nomeadamente, de análise de risco de crédito e avaliação da solvabilidade.

7. Com base no consentimento ou no interesse legítimo, o Banco poderá ainda proceder à interconexão destes dados com dados que lhe sejam fornecidos por terceiros, parceiros comerciais do Banco, incluindo entidades do Grupo Santander.

8. O Banco trata os dados pessoais dos Titulares dos Dados e outros que eventualmente obtenha junto de entidades públicas/oficiais, intermediários de crédito/parceiros comerciais ou empresas especializadas, para confirmação ou obtenção dos dados necessários à execução da relação contratual.

9. No contexto da relação estabelecida com o Titular, o Banco poderá proceder à comunicação dos dados pessoais dos Titulares dos Dados às seguintes entidades:

- a) Entidades do Grupo Santander;
- b) Outras instituições de crédito e de serviços financeiros;
- c) Empresas de seguros e mediadores de seguros, no âmbito da distribuição de seguros pelo Banco;
- d) Entidades subcontratadas, para fins de prestação de serviços ao Banco por tais entidades, sempre mediante instruções documentadas e por conta do Banco;
- e) Entidades públicas/oficiais, tal como o Banco de Portugal;
- f) Entidades terceiras adquirentes de créditos do Banco sobre o Titular ou da posição contratual decorrente do presente Contrato, para fins de recuperação de dívida;
- g) Autoridades judiciais, sempre que o Banco intente ou intervenha em ações de recuperação de crédito, em processos de insolvência ou em processos de qualquer outra natureza para o exercício ou defesa de um direito que assista ao Banco;
- h) Parceiros comerciais, para fins de atribuição de vantagens ou benefícios aos Titulares dos Dados.

10. Algumas das entidades referidas no número anterior podem estar estabelecidas em Estados que não garantem um nível de proteção adequado dos dados pessoais, sendo que nesses casos o Banco compromete-se a assegurar que as entidades a quem os dados são comunicados implementam as necessárias medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os dados pessoais contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, difusão ou acesso não autorizados quer através de mecanismos contratuais apropriados, quer através de decisões de adequação adotadas pela Comissão Europeia.

11. Os dados pessoais dos Titulares dos Dados serão conservados durante a execução do Contrato. Após a sua cessação, apenas serão conservados pelo período de tempo considerado necessário para a finalidade para a qual foram recolhidos.

12. Os Titulares dos Dados têm 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 permita, têm 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 previstos no número 15 da presente Cláusula.

13. Os Titulares dos Dados têm ainda o direito de apresentar reclamações relacionadas com o incumprimento pelo Banco das disposições relativas à proteção e tratamento de dados pessoais junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados (<https://www.cnpd.pt/>).

14. O Titular obriga-se a informar as pessoas de contacto e outros colaboradores cujos dados pessoais sejam recolhidos no âmbito deste contrato, do tratamento e das demais informações previstas no presente Contrato.

15. Para qualquer questão relacionada com esta matéria, o Garante pode consultar a Política de Privacidade 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 SuperLinha (+351 217 807 364, de Portugal ou do estrangeiro – custo de chamada para a rede fixa nacional), por carta para a Rua da Mesquita, n.º 6, 1070-238 Lisboa, ou junto de qualquer balcão do Banco.

#### **REGIME APLICÁVEL E FORO**

- 1. Estas Condições de Utilização estão sujeitas à lei Portuguesa, ao abrigo da qual foram elaboradas.
- 2. Em tudo o que não estiver expressamente regulado neste Contrato aplicar-se-á o disposto nas Condições Gerais de Abertura de Conta de Depósitos à Ordem do Titular, disponíveis para consulta em [www.santander.pt](http://www.santander.pt) ou em qualquer um dos balcões do Banco.
- 3. Sem prejuízo do disposto na Cláusula XII, para resolução de questões emergentes deste Contrato é competente o



tribunal judicial da sede do Titular em Portugal. Se o Titular não tiver sede em Portugal é competente o tribunal da comarca da sede do Banco.

### CONDIÇÕES ESPECIAIS DE UTILIZAÇÃO

1. A utilização do Cartão está dependente da sua ativação e do seu prévio carregamento, através de transferência intrabancária ou depósito em numerário ao balcão do Banco.

Os carregamentos posteriores poderão ser efetuados através de:

- Depósito de numerário ao balcão do Banco;
- Transferência intrabancária;
- Transferência interbancária por IBAN para a Conta de Suporte Associada ao Cartão.

2. Os carregamentos não podem ultrapassar 1.500€ por mês e o saldo acumulado na Conta de Suporte Associada ao Cartão não pode exceder, em qualquer momento, 2.500€.

3. O Cartão pode ser utilizado, no âmbito da prestação de serviços de pagamento, para realizar as seguintes operações:

- Pagamentos de bens e serviços (compras) em estabelecimentos comerciais, equipados com TPA, aderentes às Redes Visa ou Multibanco.
- Levantamentos de numerário e as operações que se encontrem disponibilizadas em ATM das Redes Visa e Multibanco.
- Operações não presenciais.

4. A utilização do Cartão está limitada a 750€ por dia.

5. O período de validade do Cartão é de 5 (cinco) anos, podendo na renovação ser alterado pelo Banco, se a alteração não acarretar encargos adicionais para o Titular.

6. O Cartão incorpora a funcionalidade *Contactless* que permite ao Portador realizar operações de pagamento sem contacto, por aproximação do Cartão do leitor *Contactless* em TPA que disponham desta tecnologia, sendo dispensada a introdução do PIN até ao montante unitário de 50,00 €

7. O Cartão é enviado ao Portador com a funcionalidade *Contactless* inativa. Esta será ativada após a realização da primeira transação com introdução do PIN num ATM ou TPA.

8. Sempre que o montante acumulado de operações de pagamento realizadas através da funcionalidade *Contactless* exceder 150,00 €, será exigido ao Portador a realização de uma operação de pagamento com introdução de PIN, para que possa voltar a utilizar o Cartão nesta funcionalidade.

### ANEXO I – ENCARGOS DEVIDOS PELA UTILIZAÇÃO DO CARTÃO <sup>(1)</sup>

1. Comissão de disponibilização de numerário em levantamentos efetuados em<sup>(1)</sup>:

- EEE <sup>(2)</sup> em Euros, Coroa Sueca e Leu Romeno: Isento;
- Resto do Mundo: 1,00% + 4,00 €

2. Comissão de processamento sobre operações de pagamento de bens e serviços e levantamentos de numerário em <sup>(1)</sup>:

- EEE <sup>(2)</sup> em Euros, Coroa Sueca e Leu Romeno: Isento;
- Resto do Mundo: 2,00%

3. Comissão de Câmbio em operações de pagamento de bens e serviços e levantamentos de numerário em moedas diferentes de Euro, Coroa Sueca e Leu Romeno <sup>(1)</sup>: 1% sobre o valor da operação ou levantamento.

4. Comissão de disponibilização de cartão Pré-pago <sup>(1)(3)</sup>:

- 1.º ano: 10,00 €;
- Anos seguintes: 10,00 €.

5. Outras Comissões e Encargos:

- Substituição de Cartão <sup>(1)(4)</sup>: 15,00 €;
- Cancelamento de Cartão (Lista Negra): N/A;
- Desvio de Cartão ou PIN<sup>(1)</sup>: 10,00 €;
- Reatribuição de PIN: 9,50 €
- 2.ª via de Fatura / Descritivo de Movimento Rede MB<sup>(5)</sup>: 15,00 €;
- Listagem de Movimentos Rede Multibanco<sup>(5)</sup>:
  - Movimentos com antiguidade até 90 dias: 15,00 €;
  - Movimentos com antiguidade de 91 a 365 dias: 30,00 €;
  - Movimentos com antiguidade superior a 365 dias: 60,00 €.

- (1) Acresce o Imposto do Selo à taxa legal em vigor.
- (2) EEE - Espaço Económico Europeu (Países da União Europeia, Islândia, Noruega e Liechtenstein).
- (3) Comissão devida quando solicitada a substituição do Cartão, mesmo durante o período que decorre entre o seu cancelamento e a sua ativação.
- (5) Não aplicável nos casos em que a substituição do Cartão resultar de qualquer uma das situações seguintes: (i) Bloqueio do Cartão por iniciativa do Banco, designadamente com motivos relacionados com: a) a segurança do Cartão; b) a suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta do Cartão; (ii) Captura do Cartão em ATM ou TPA; (iii) Não receção pelo do Cartão enviado pelo Banco; (iv) Razão não imputável ao Titular nomeadamente, devida a falha ou avaria do sistema ou por defeito ou anomalia do Cartão.
- (5) Acresce IVA à taxa legal em vigor.