

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

### 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” ou Cartão:** o instrumento de pagamento sob a modalidade de cartão pré-pago personalizado, que é propriedade do Banco e contratado pelo Titular ao abrigo das presentes condições.

**Conta de Depósitos à Ordem do Titular:** a(s) conta(s) bancária(s) de depósitos à ordem do Titular junto do Banco 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 e que se encontra associada ao Cartão.

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

**Titular:** a pessoa que contrata com o Banco a emissão do Cartão, que o utiliza 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 aceite pelo Titular na data da sua assinatura, a realizar por uma das seguintes formas:

a) Presencialmente, através da aposição pelo Titular 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. Neste caso, o Contrato considera-se celebrado quando for aprovado pelo Banco.

a) Por meios eletrónicos de contratação à distância, através da assinatura digital pelo Titular, mediante a inserção do código único recebido por SMS, para manifestação da sua concordância ao teor do Contrato, no espaço reservado para o efeito nos canais digitais disponibilizados pelo Banco. Neste caso, o Contrato considera-se celebrado com a assinatura do Titular.

2. A assinatura eletrónica nos termos da alínea a) do número 1 da presente Cláusula equivale, para todos os efeitos, à assinatura manuscrita em papel.

3. O Cartão será enviado ao Titular que, para o poder utilizar, deverá proceder à sua ativação, que poderá fazer através do NetBanco, da App Santander, da SuperLinha ou em qualquer balcão do Banco. Após a ativação do Cartão, será atribuído o código pessoal secreto (PIN) através de SMS enviado para o Titular. O Titular pode solicitar, junto de qualquer balcão do Banco, que o código seja também enviado por carta.

4. O presente Contrato está 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. PERÍODO DE REFLEXÃO

1. Sem prejuízo do disposto na Cláusula I, o Titular poderá resolver o Contrato assinado através de canais digitais, nos termos da alínea b) do n.º 1 da referida Cláusula, sem necessidade de indicar qualquer motivo, durante 14 (catorze) dias de calendário contados a partir da data de disponibilização do Cartão.

2. A referida resolução deve ser realizada através de pedido efetuado nos canais digitais do Banco, na opção disponível para o efeito, ou através de declaração escrita nesse sentido, enviada ao Banco, em papel ou noutro suporte duradouro colocado à disposição do Banco e ao qual este possa aceder.

3. Uma vez exercido o direito de livre resolução deverá verificar-se o previsto no número 4 da Cláusula XII.

### III. 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 Titular, devendo, nestes casos, os respectivos herdeiros ou representantes proceder de imediato à restituição do Cartão ao Banco.
3. Findo o prazo de validade do Cartão, o Banco poderá renová-lo, caso em que enviará para o Titular um novo Cartão com o prazo de validade indicado nas Condições Especiais. O Banco poderá 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. 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.
6. No caso de o Cartão, entretanto expirado, apresentar saldo disponível, só o Titular poderá solicitar ao Banco a sua transferência para um novo cartão contratado pelo Titular, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
7. Caso o Cartão seja cancelado por furto, roubo, perda ou extravio, o Titular pode solicitar a substituição do mesmo. Caso o Cartão, entretanto cancelado, apresente saldo disponível, poderá o seu saldo ser transferido para novo cartão que seja contratado pelo Titular.
8. Em caso algum se fará a entrega do valor do saldo disponível no Cartão a um portador não Titular. O valor disponível no Cartão apenas poderá ser entregue ao Titular por transferência para um novo Cartão, nos termos dos números 6 e 7 da presente Cláusula.

### IV. REGRAS DE UTILIZAÇÃO DO CARTÃO

1. O Cartão é de uso exclusivo do Titular, que se obriga a cumprir com o disposto nestas 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) 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 Titular, para realização de operações aí disponibilizadas, de acordo com os respetivos termos e condições, podendo ser necessário, para tal, que o Titular associe o seu número de telemóvel ao Cartão.
6. Para realização de operações presenciais, o Titular 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 (internet, wap, televisão interativa, ou outras), 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 Titular (*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 Titular 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 Titular.
- 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 Titular 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 Titular, 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;
- 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 aplicáveis. Estas aplicações informáticas poderão, também, ser utilizadas pelo Banco para envio ao Titular 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 Titular poderá escolher aquela que pretende utilizar. As marcas de pagamento associadas ao Cartão têm iguais funcionalidades, níveis de custos e de segurança.
- 13.** O Titular poderá utilizar o Cartão sem introdução do PIN nas operações designadas de “baixo valor” (v.g., pagamentos em portagens e em cabines telefónicas).
- 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 Titular 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 Titular 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 Titular no que se refere à correta introdução do Identificador Único do Beneficiário.

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

- 1.** O Banco pode bloquear o Cartão por motivos objetivamente fundamentados relacionados com a segurança do Cartão ou com a suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta do Cartão.
- 2.** O Banco comunicará ao Titular, 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 tem 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.

#### **VI. LIMITES DE UTILIZAÇÃO**

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

2. Com caráter geral e por razões de segurança do Titular 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.

#### **VII. REGRAS DE SEGURANÇA**

1. O Titular 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 Titular 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, 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 XIV, 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 judiciárias competentes, devendo o Titular apresentar ao Banco o comprovativo da participação.

#### **VIII. 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 judiciárias, 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 VII.

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 VII.

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 VII 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.

#### **IX. 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 em através da Conta de Suporte Associada ao Cartão no NetBanco, em [www.santander.pt](http://www.santander.pt), ou a pedido do Titular através de emissão de extrato de movimentos da Conta de Suporte Associada ao Cartão em qualquer balcão do Banco.

3. O Titular deve verificar os movimentos e, apercebendo-se da existência de algum movimento incorretamente registado, deve comunicá-lo de imediato ao Banco.

#### **X. PAGAMENTOS**

É da responsabilidade do Titular o pagamento de todos os encargos devidos pela utilização do Cartão, 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.

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

1. O Titular goza do direito de receber a seu pedido, sem qualquer encargo e ao longo do período de vigência do Contrato, cópias 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.

#### **XII. 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 resolver o Contrato com efeitos imediatos, através de comunicação escrita enviada ao Titular, verificando-se uma das situações seguintes:

a) O Titular incumprir algumas das suas obrigações legais ou contratuais perante o Banco;

b) O Titular apresentar-se a insolvência ou ser declarado insolvente;

c) 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;

d) O Titular 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, ou se promovida pelo Titular nos termos da Cláusula II (*Período de reflexão*), 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 3 da presente Cláusula, extinto o Contrato por qualquer causa, cessa o direito de utilização do Cartão pelo Titular, o qual deve proceder, de imediato, à restituição do Cartão e ao pagamento de todos os montantes devidos ao abrigo do Contrato.

### **XIII. 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.ª Instância.

2. Para efeitos do previsto no número anterior, o Titular poderá recorrer aos seguintes Centros de Arbitragem, aos quais o Banco aderiu: (i) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, com sede na Rua dos Douradores n.º 116, 2º, 1100-207 Lisboa, [site www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt); e (ii) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave, Tâmega e Sousa, com sede na Rua do Capitão Alfredo Guimarães, n.º 1, 4800-019 Guimarães, [site www.triave.eu](http://www.triave.eu).

3. Em alternativa, caso o litígio seja transfronteiriço e de valor inferior igual ou inferior à alçada dos tribunais de 1ª. Instância, o Titular poderá recorrer ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, por se tratar de entidade com adesão à rede de cooperação na resolução alternativa de litígios transfronteiriços no sector financeiro (FIN –NET).

4. O local de funcionamento dos Centros indicados no número 2 da presente Cláusula poderá ser consultado nos respetivos *sítes* dos mesmos, encontrando-se o processo de arbitragem e a remuneração dos árbitros sujeita aos Regulamentos em vigor emanados pelos referidos Centros de Arbitragem.

### **XIV. RECLAMAÇÕES E COMUNICAÇÕES**

1. O Titular 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: SUPERLINHA – pelo telefone +351 217 807 364 (de Portugal ou do estrangeiro - custo de chamada para a rede fixa nacional); NetBanco ou App Santander; por e-mail para [netbancoparticulares@santander.pt](mailto:netbancoparticulares@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 [atencaoaocliente@santander.pt](mailto:atencaoaocliente@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 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.

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

#### **XV. DADOS PESSOAIS**

Para efeitos do disposto no presente Contrato, o Banco procede ao tratamento dos dados pessoais nos termos previstos na Cláusula 30.<sup>a</sup> das Condições Gerais de Abertura de Conta de Depósitos à Ordem do Titular em vigor, as quais estão disponíveis para consulta em [www.santander.pt](http://www.santander.pt) ou em qualquer um dos balcões do Banco.

#### **XVI. 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 XIII, para resolução de questões emergentes deste Contrato é competente o tribunal judicial do domicílio do Titular em Portugal. Se o Titular não tiver domicílio 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 Titular 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 Titular 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 Titular 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)</sup>:

1.º ano: 10,00 €;

Anos seguintes: 10,00 €.

**5.** Outras Comissões e Encargos:

–Substituição de Cartão <sup>(1)(3)</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 Factura / Descritivo de Movimento Rede MB<sup>(4)</sup>: 15,00 €;

–Listagem de Movimentos Rede Multibanco<sup>(4)</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 €.

<sup>(1)</sup> Acresce o Imposto do Selo à taxa legal em vigor.

<sup>(2)</sup> EEE - Espaço Económico Europeu (Países da União Europeia, Islândia, Noruega e Liechtenstein).

<sup>(3)</sup> 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.

<sup>(4)</sup> Acresce IVA à taxa legal em vigor.