

Condições de Utilização do Serviço Google Pay – Cartões Santander

Cláusula 1.^a

Definições

Nestas Condições, na utilização do serviço Google Pay – Cartões Santander e em todas as comunicações entre o Banco e o Cliente no âmbito do mesmo ou com este relacionado, os termos abaixo indicados, quando iniciados por letra maiúscula (estejam no singular ou no plural), terão o significado a seguir indicado:

- a) **Google Pay:** a plataforma de serviços de pagamento, criada e gerida pela Google Ireland Limited, com sede em Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irlanda (“**Google**”) e que, através de uma aplicação informática destinada a Dispositivos Google, permite a associação e utilização de Cartões do Banco para realização de Operações;
- b) **Google Pay – Cartões Santander** ou **Serviço:** o serviço de pagamento disponibilizado pelo Banco e que permite aos seus Clientes a realização de Operações através da Google Pay;
- c) **App Santander Portugal** ou **App Santander:** a aplicação informática destinada a dispositivos móveis, através da qual o Banco presta o serviço “mobile particulares” (ou outra que o Banco venha a disponibilizar, de acordo com as Condições Gerais de Utilização do Serviço Banca Digital, disponíveis em www.santander.pt) e que pode permitir ao Cliente particular, de acordo com as funcionalidades disponíveis a cada momento, a associação de Cartões ao serviço Google Pay – Cartões Santander;
- d) **Autenticação:** o procedimento que permite verificar a identidade do Cliente para (i) através do *Login*, aceder à aplicação Google Pay; ou para (ii) confirmar a realização de Operações por si solicitadas, nomeadamente através da introdução de Códigos de Confirmação;
- e) **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 de Lisboa com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 500 844 321, com o capital social de 1.391.779.674 €, registado junto do Banco de Portugal com o n.º 18, da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários com o n.º 130 e da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões com o n.º 419 501 250;
- f) **Cartão:** o instrumento de pagamento contratado junto do Banco, de que o Cliente é portador, que se encontra subordinado às respetivas condições de utilização (disponíveis em www.santander.pt ou em qualquer balcão do Banco) e que o Banco permite a associação ao Serviço;
- g) **Cliente:** o portador de um ou mais Cartões que associa ao serviço Google Pay – Cartões Santander;
- h) **Códigos de Confirmação:** os códigos pessoais, secretos e intransmissíveis, enviados pelo Banco para a App Santander ou para o número de telemóvel registado junto do Banco e que o Cliente deverá utilizar para efeitos de Autenticação;
- i) **Condições de Utilização do Serviço Google Pay – Cartões Santander, Condições** ou **Condições de Utilização:** os presentes termos e condições que regulam o serviço Google Pay – Cartões Santander.
- j) **Conta de Depósitos à Ordem:** a conta de depósitos à ordem associada ao Cartão, aberta em nome do Cliente ou (i) junto do Banco, caso em que se encontra subordinada às respetivas Condições Gerais de Abertura de Conta; ou (ii) junto de outra instituição de crédito, no caso de cartão de crédito de Cliente particular, caso em que se aplicam as Condições Gerais de Cliente, As Condições Gerais de Abertura de Conta e as Condições Gerais de Cliente encontram-se disponíveis em www.santander.pt ou em qualquer balcão do Banco;
- k) **Dispositivo Google:** dispositivo eletrónico móvel, com sistema operativo Android, com possibilidade de ligação à internet e que, para efeitos das presentes Condições, é compatível com os requisitos técnicos estabelecidos pela Google a cada momento para acesso e utilização do serviço Google Pay, nomeadamente permitindo efetuar Pagamentos *Contactless*;
- l) **Login:** o processo de verificação de identidade do Cliente definido para utilização do Dispositivo Google, para aceder à App Santander e para aceder à Google Pay – Cartões Santander, em que é solicitado ao Cliente que introduza elementos de identificação pessoais, secretos e intransmissíveis que o mesmo estabelece para o efeito;
- m) **NFC:** *Near Field Communication* – tecnologia disponibilizada no Dispositivo Google que permite a troca de informações entre aparelhos sem a necessidade de cabos ou fios, mas apenas de uma aproximação física;
- n) **Operações:** as operações disponíveis, a cada momento, na aplicação Google Pay, como (i) a adesão e associação/desassociação de Cartões ao serviço Google Pay – Cartões Santander; (ii) a consulta de

movimentos efetuados através do Serviço; (iii) a realização de Pagamentos *Contactless*; e (iv) a realização de Pagamentos Não Presenciais.

- o) **Pagamentos *Contactless***: compras que o Banco permite efetuar presencialmente com o Cartão, através do recurso à tecnologia NFC, após a devida autenticação no Dispositivo Google do Cliente e a sua aproximação física junto de um terminal de tecnologia *contactless*;
- p) **Pagamentos Não Presenciais**: compras que o Banco permite ao Cliente efetuar remotamente com o Cartão, através da internet, com os seus Cartões;
- q) **Preçário**: a informação acerca do custo, incluindo comissões, principais despesas, encargos e taxas, dos produtos e serviços disponibilizados ou prestados pelo Banco, tal como divulgado a cada momento nos balcões e em www.santander.pt. O Preçário poderá ser alterado mediante comunicação ao Cliente, com a antecedência legalmente exigida;
- r) **Titulares dos Dados**: o Cliente particular ou o(s) representante(s) do Cliente quando se trate pessoa coletiva ou entidade equivalente.

Cláusula 2.^a

Objeto

As presentes Condições de Utilização regulam o serviço Google Pay – Cartões Santander, que permite ao Cliente a realização das Operações com os Cartões do Banco através do seu Dispositivo Google.

Cláusula 3.^a

Google e Google Pay

1. A Google Ireland Limited é a entidade que fornece ao Banco a plataforma de pagamento Google Pay (o *software*, a tecnologia e demais elementos que a compõem) e que é responsável pelo seu correto funcionamento.
2. Sem prejuízo da sua responsabilidade como prestador de serviços de pagamento, o Banco depende total e exclusivamente da Google e do processador das operações realizadas através da plataforma Google Pay, para poder disponibilizar o serviço Google Pay – Cartões Santander aos seus Clientes.
3. A Google é responsável pelos serviços prestados tanto na aplicação informática Google Pay como no Dispositivo Google necessário para efetuar Operações.
4. A Google é quem, exclusivamente, decide sobre qual deve ser a experiência do utilizador da plataforma Google Pay, as medidas de segurança aplicáveis às Operações nela realizadas, incluindo o nível de segurança e o modo de Autenticação para realização dessas Operações.
5. A Google estabelece qual o sistema de Autenticação válido para efeitos do *Login* no Dispositivo Google, o qual pode ser distinto consoante o modelo, como código PIN, o *Touch ID* (impressão digital para desbloquear o Dispositivo Google), o *Face ID* (reconhecimento facial para desbloquear o Dispositivo Google) ou outro que seja disponibilizado.
6. O tratamento de dados pessoais pela Google e pelo Banco encontra-se regulado nas cláusulas 8.^a e 9.^a das presentes Condições.

Cláusula 4.^a

Condições de adesão ao serviço Google Pay – Cartões Santander

Para adesão ao serviço Google Pay – Cartões Santander, o Cliente:

- a) Terá de aceder a um Dispositivo Google, com acesso fiável e seguro à internet;
- b) Podendo optar por efetuar a adesão através da aplicação Google Pay ou da App Santander, consoante as opções disponíveis a cada momento, deve, para o efeito, adquirir a autorização de uso e instalar a respetiva aplicação, de acordo com as instruções aí definidas, no referido Dispositivo Google;
- c) Deverá aceitar, plenamente e sem reservas, as presentes Condições;
- d) Caso faça a adesão ao serviço através da App Santander, de acordo com as funcionalidades disponibilizadas a cada momento, deverá selecionar o Cartão que pretende associar à Google Pay – Cartões Santander. Pode posteriormente adicionar mais Cartões;
- e) Caso faça a adesão através da aplicação Google Pay, seguir os passos nela indicados, fornecendo as informações solicitadas pela Google, nomeadamente os dados do(s) Cartão/Cartões que pretende associar à Google Pay – Cartões Santander ou tirar uma fotografia ao(s) mesmo(s), consoante a forma de adesão disponível a cada momento;
- f) Deverá confirmar a adesão introduzindo o respetivo Código de Confirmação; e

- g) Deverá dispor de um número de telemóvel registado junto do Banco, para efeitos de confirmação de identidade. Caso não o tenha, deverá registá-lo, junto de qualquer balcão do Banco, através da SuperLinha, pelo número indicado no n.º 2 da cláusula 12.ª e através do NetBanco, com Chave Móvel Digital.

Cláusula 5.ª

Condições de utilização da Google Pay – Cartões Santander

1. Para utilização do serviço Google Pay – Cartões Santander, ao abrigo das presentes Condições, o Cliente deverá, após a respetiva adesão:
 - a) Manter instalada a aplicação Google Pay no seu Dispositivo Google, aceitando as atualizações que sejam introduzidas na mesma, sob pena de deixar de ter acesso à mesma ou às suas funcionalidades;
 - b) Definir a forma de Autenticação na Google Pay e proceder à mesma sempre que solicitado, para efeitos de *Login* como para efeitos de confirmação de Operações por si solicitadas; e
 - c) Cumprir com as regras aplicáveis à realização de Operações previstas na cláusula 6.ª e com as medidas de segurança estabelecidas nestas Condições, nomeadamente na cláusula 7.ª.
2. Para execução dos Pagamentos *Contactless*, o Cliente deverá (i) ter o NFC ativo no seu Dispositivo Google; (ii) autenticar-se, sempre que aplicável, no seu Dispositivo Google através da forma que habitualmente utilize; (iii) conferir o valor do pagamento apresentado no terminal do pagamento; (iv) aproximar o Dispositivo Google ao terminal de pagamento; e (v) autenticar a Operação na aplicação Google Pay, de acordo com a forma exigida a cada momento.
3. Para realização de Pagamentos Não Presenciais, o Cliente deverá (i) selecionar a opção “Google Pay” entre as opções de pagamento apresentadas na página de internet em que está a realizar a compra que pretende realizar através do seu Dispositivo Google; (ii) selecionar o Cartão com que deseja pagar a compra; (iii) autenticar-se na aplicação Google Pay; (iv) confirmar a realização do Pagamento Não Presencial.
4. Não são devidas comissões nem despesas pela adesão ou utilização do Serviço. O Banco poderá passar a cobrar comissões e despesas, caso em que comunicará as alterações e respetivo valor, de acordo com o disposto na cláusula 10.ª, fixando-as no Preçário do Banco, devidamente publicado em todos os seus balcões e em www.santander.pt, nos termos do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.
5. O Banco poderá ainda cobrar ao Cliente as comissões e as despesas estabelecidas no Preçário em vigor e que sejam devidas pela realização das Operações.
6. O valor dos encargos referidos nos números anteriores e o valor das Operações realizadas pelo Cliente será debitado na Conta de Depósitos à Ordem associada ao Cartão com que o Cliente realizou a Operação, exceto no caso de realização de Operações através de cartões de crédito, caso em que o respetivo valor será debitado na conta-cartão associada a esse Cartão.

Cláusula 6.ª

Realização de Operações

1. Através do Serviço Google Pay o Cliente pode aceder às funcionalidades e realizar as Operações aí disponibilizadas a cada momento.
2. O Banco permite a associação ao Serviço Google Pay dos cartões de débito, crédito e pré-pagos personalizados. O Banco reserva-se o direito de alterar os tipos de Cartão que podem ser associados ao Serviço Google Pay.
3. Para realizar qualquer Operação, o Cliente deverá cumprir com as regras de acesso e de utilização previstas nestas Condições, bem como com as regras específicas que possam regular determinada Operação.
4. Para concluir determinadas Operações, pode ser solicitado ao Cliente que insira um Código de Confirmação, nos momentos e nos locais indicados para o efeito.
5. As instruções dadas pelo Cliente através deste Serviço, confirmadas através da sua Autenticação, bem como, caso aplicável, da inserção dos Códigos de Confirmação nos momentos e nos locais indicados para o efeito, constituem a manifestação do acordo do Cliente à execução da respetiva Operação, para todos os efeitos legais.
6. O Banco fica legitimado a considerar como sendo da autoria do Cliente e a executar qualquer Operação, solicitada através da sua Autenticação e da introdução dos Códigos de Confirmação, no âmbito deste Serviço, sendo as mesmas imputáveis ao Cliente.

7. O Banco disponibilizará ao Cliente os avisos e a informação legalmente exigida relativa às Operações realizadas através deste Serviço, nomeadamente através do extrato da Conta de Depósitos à Ordem quando aberta junto do Banco ou do extrato de conta-cartão no caso de Operações realizadas com cartão de crédito, disponibilizados de acordo com o previsto nas respetivas condições.
8. O Cliente suporta integralmente os riscos decorrentes da incorreta transmissão, nomeadamente os devidos a deficiência técnica ou eventual interferência no âmbito das comunicações, salvo motivo imputável ao Banco.
9. O Banco pode sempre exigir confirmação escrita da Operação pretendida pelo Cliente previamente à realização da mesma, mas, salvo disposição imperativa da lei em contrário, não é obrigado a fazê-lo.
10. O Banco conservará o registo das instruções dadas através deste Serviço pelo tempo legalmente exigível.
11. As Operações realizadas através do serviço Google Pay encontram-se sujeitas aos limites que se encontram definidos para cada Cartão.

Cláusula 7.^a

Segurança

1. O Cliente é responsável pela definição da sua forma de Autenticação, bem como pela Autenticação feita a cada momento de acordo com os dados que tenha definido.
2. A Autenticação através de mecanismos ou *software* não disponibilizados pelo Banco, instalados em equipamentos informáticos e/ou de comunicações (nomeadamente aplicações de gestão de palavras-passe e de autenticação através de elementos biométricos – como a impressão digital ou mapa facial), será da inteira e exclusiva responsabilidade do Cliente, uma vez que o Banco não tem qualquer mecanismo de verificação da autenticidade da referida informação.
3. O Cliente obriga-se a adotar as medidas necessárias para preservar a segurança, a confidencialidade e a eficácia dos seus dados para *Login* e dos Códigos de Confirmação, designadamente obrigando-se a guardá-los em segredo rigoroso e a não os transmitir, nem permitir a sua utilização por terceiros, e assume a responsabilidade pelos prejuízos causados pela sua utilização inadequada ou indevida feita por si próprio ou por terceiros.
4. O Cliente deve ainda assegurar que o Dispositivo Google e a aplicação a nele instalada são utilizados apenas por si ou por pessoas por si autorizadas, assumindo a responsabilidade por todos os prejuízos causados pela sua utilização inadequada ou indevida dos mesmos.
5. Em caso de perda, extravio, furto, reprodução ou utilização indevida dos dados para *Login* ou de algum Código de Confirmação, ou em caso de perda do Dispositivo Google onde se encontre instalada a Google Pay, ou caso verifique que foi realizada alguma Operação que não foi solicitada, deverá o Cliente, logo que tome conhecimento, e sem atraso injustificado, comunicar o sucedido ao Banco, o que poderá fazer através de qualquer meio indicado no n.º 2 da cláusula 12.^a.
6. O Cliente deverá ainda solicitar imediatamente ao Banco a alteração ou bloqueio de algum Código de Confirmação, quando esteja em risco a segurança deste, nomeadamente decorrente do conhecimento ou mera possibilidade desse conhecimento por terceiro.
7. O Cliente fica obrigado a prestar ao Banco toda a colaboração necessária à deteção de fraudes e irregularidades na utilização do Serviço, designadamente facultando ao Banco toda a informação que por este lhe for pedida, ficando obrigado a reportar ao Banco quaisquer ações fraudulentas de terceiros ou tentativas de manipulação tendentes a obter códigos secretos ou aceder ao Serviço, logo que delas tenha conhecimento, o que poderá fazer através de qualquer meio indicado no n.º 2 da cláusula 12.^a.
8. O Cliente suporta integralmente os prejuízos causados pelo incumprimento das suas obrigações estabelecidas nestas Condições na utilização do Serviço.
9. O Cliente suporta integralmente os prejuízos causados pelo incumprimento das suas obrigações estabelecidas nestas Condições Gerais na utilização do Serviço Banca Digital.
10. O Banco reserva-se o direito de adotar medidas adicionais de segurança para efeitos de registo, acesso, Autenticação, confirmação das Operações e outras funcionalidades disponibilizadas no Serviço Banca Digital.
11. Sem prejuízo do disposto na presente cláusula, o Cliente deve ainda respeitar as medidas de segurança disponíveis a todo o momento em www.santander.pt.

Cláusula 8.^a

Tratamento de dados pessoais pela Google

1. Sem prejuízo do disposto na cláusula 9.^a, a Google é a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais dos Titulares dos Dados, que lhe sejam transmitidos, nomeadamente pelo Banco, no âmbito da instalação e utilização da aplicação Google Pay e no âmbito da adesão e utilização do Serviço.
2. O Banco não será responsável por eventuais incumprimentos por parte da Google das suas obrigações relativas ao tratamento de dados pessoais.
3. Para qualquer questão relacionada com esta matéria, poderá ser consultada a Política de Privacidade da Google em <https://policies.google.com/privacy> ou, em alternativa, contactar a Google através do seguinte e-mail legal-notices@google.com.

Cláusula 9.^a

Tratamento de dados pessoais pelo Banco

1. Sem prejuízo do disposto na cláusula 8.^a, o Banco é a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais dos Titulares dos Dados, no âmbito do Serviço, designadamente aqueles que recebe por parte dos operadores da rede ou dos sistemas de pagamento.
2. O fundamento jurídico para o tratamento dos dados pessoais dos Titulares dos Dados baseia-se na execução das presentes Condições e no cumprimento de obrigações legais e/ou regulamentares.
3. Os dados pessoais recolhidos pelo Banco são tratados, nomeadamente, para as seguintes finalidades:
 - a) acesso ao Serviço, através da associação do Cartão ao mesmo; e
 - b) utilização do Serviço e respetivas funcionalidades e realização das Operações através da Google Pay.
4. Os Titulares dos Dados têm o direito de não ficar sujeito a nenhuma decisão tomada exclusivamente com base no tratamento automatizado dos seus dados pessoais, salvo se tal for necessário para a celebração ou execução das presentes Condições ou da realização das Operações através da Google Pay ou se for baseada no seu consentimento, tendo os Titulares dos Dados, nesses casos, o direito de obter intervenção humana, manifestar o seu ponto de vista e contestar a decisão.
5. No âmbito do Serviço, o Banco poderá proceder à comunicação dos dados pessoais dos Titulares dos Dados com outras entidades, nomeadamente à Google, por obrigação legal, execução contratual ou mediante o consentimento do Cliente.
6. No contexto da relação estabelecida com o Banco e no âmbito do grupo económico em que este se insere, o Banco poderá comunicar a entidades do Grupo Santander informações sobre factos ou elementos das relações do Cliente com o Banco.
7. Qualquer alteração nos dados pessoais fornecidos pelo Titulares dos Dados deverá ser por estes prontamente comunicada ao Banco, a fim de que este possa garantir a atualização permanente dos seus dados.
8. Os dados dos Titulares dos Dados serão conservados enquanto vigorar a relação contratual. Após o termo da mesma, apenas serão conservados pelo período de tempo considerado necessário para a finalidade para a qual foram recolhidas.
9. Os Titulares dos Dados têm o direito de acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, à sua retificação bem como a solicitar a sua portabilidade e, nos casos em que a lei lho permita, o 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 n.º 12 da presente cláusula.
10. Aos Titulares dos Dados assiste ainda o direito de apresentar reclamações relacionadas com o incumprimento pelo Banco das disposições relativas à proteção de dados pessoais junto da Comissão Nacional da Proteção de Dados (www.cnpd.pt).
11. Em tudo o que não esteja expressamente previsto na presente cláusula é aplicável o disposto na cláusula 30.^a ou 28.^a das Condições Gerais de Abertura de Conta de Depósitos à Ordem, aplicáveis a pessoas singulares ou pessoas coletivas e entidades equiparadas, respetivamente, se o Cliente tiver uma conta de depósitos à ordem associada ao cartão aberta junto do Banco, ou, em alternativa, o disposto na cláusula 18.^a das Condições Gerais de Cliente, se o Cliente particular tiver uma conta de depósitos à ordem associada a um cartão de crédito aberta junto de outra instituição de crédito.
12. Para qualquer questão relacionada com esta matéria, poderá ser consultada a Política de Privacidade em 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; ou

- 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.

Cláusula 10.ª

Alteração das Condições de Utilização

1. O Banco reserva-se o direito de alterar as presentes Condições de Utilização, em caso de revisão ou de alterações das Operações disponibilizadas através do Serviço; em resultado de alterações legislativas ou regulamentares; ou em resultado de alterações impostas pela Google, enquanto fornecedora da plataforma Google Pay.
2. Fora dos casos previstos no número anterior, o Banco poderá propor alterações às presentes Condições através de comunicação dirigida ao Cliente, nos termos previstos no n.º 5 da cláusula 12.ª, com, pelo menos, 2 (dois) meses de antecedência relativamente à data proposta para a entrada em vigor das referidas alterações.
3. O Banco enviará a comunicação prevista no número anterior pelos meios previstos nas Condições Gerais de Abertura de Conta ou nas Condições Gerais de Cliente, consoante o Cartão esteja associado a uma Conta de Depósitos à Ordem aberta junto do Banco ou de outra instituição de crédito.
4. Considera-se que o Cliente aceitou as alterações propostas nos termos do número 2 da presente cláusula, se não tiver comunicado por escrito, ao Banco, até à data proposta para as mesmas entrarem em vigor, que não as aceita.
5. Caso o Cliente não aceite as alterações propostas pelo Banco, pode, até à data proposta para a sua entrada em vigor, comunicar ao Banco por qualquer um dos meios indicados no n.º 2 da cláusula 12.ª, sem prejuízo de poder cancelar a sua adesão ao Serviço, nos termos do n.º 2 da cláusula 11.ª.

Cláusula 11.ª

Vigência

1. As presentes Condições de Utilização vigoram por tempo indeterminado.
2. O Cliente pode cancelar, a qualquer momento, a adesão ao Serviço, podendo desassociar os Cartões ou desinstalar a aplicação Google Pay do Dispositivo Google.
3. Nos casos previstos no n.º 5 da cláusula 10.ª ou no número anterior da presente cláusula o Banco vedará ao Cliente o acesso ao Serviço, cessando nessa data o dever de suportar o pagamento de comissões ou outras despesas em vigor pela prestação do mesmo.
4. O cancelamento do Serviço, nos termos nos números anteriores, não exclui a responsabilidade do Cliente, nos termos legalmente previstos, por Operações realizadas e a si imputáveis.
5. O Banco pode cessar a oferta do Serviço, denunciando, a qualquer momento, as presentes Condições, desde que notifique o Cliente com uma antecedência mínima de 2 (dois) meses relativamente à data em que a denúncia produzirá efeitos, nos termos previstos nas Condições Gerais de Abertura de Conta ou nas Condições Gerais de Cliente, consoante o caso.
6. O Banco poderá resolver as presentes Condições, com efeitos imediatos, caso se verifique uma das seguintes situações:
 - a) Em caso de fraude suspeita ou comprovada;
 - b) Por motivos de segurança;
 - c) Por violação pelo Cliente das obrigações decorrentes das presentes Condições, nomeadamente a deteção pelo Banco de que os dados para *Login* ou os Códigos de Confirmação são ou há possibilidade de serem do conhecimento de terceiros;
 - d) Se deixar de ser Cliente; e/ou
 - e) Se a Google, enquanto fornecedora da plataforma Google Pay, deixe de prestar esse serviço ao Banco, o que será comunicado ao Cliente com a maior brevidade possível.
7. O Cliente pode, a qualquer momento, solicitar ao Banco uma cópia das Condições de Utilização vigentes a cada momento, em papel ou em qualquer outro suporte duradouro.

Cláusula 12.ª

Comunicações e reclamações

1. O Banco obriga-se a prestar ao Cliente os serviços de apoio que o Cliente necessite ao utilizar o Serviço.

2. Para efeitos do número anterior e para a prestação de quaisquer informações adicionais, o Cliente poderá contactar o Banco através dos seguintes meio ou dos que forem indicados, a cada momento, em www.santander.pt/contactos:
 - a) Superlinha (pelo telefone +351 217 807 364, de Portugal ou do estrangeiro – custo de chamada para a rede fixa nacional) ou Linha NetBanco Empresas (+351 217 807 130 – custo de chamada para a rede fixa nacional);
 - b) NetBanco ou na App Santander;
 - c) Por e-mail para netbancoparticulares@santander.pt ou netbancoempresas@santander.pt, consoante o que for aplicável ao Cliente; ou
 - d) Por carta para a Rua da Mesquita, n.º 6, 1070-238 Lisboa.
3. O Cliente pode apresentar reclamações ao Banco, junto de qualquer balcão (preferencialmente no local de domicílio da Conta de Depósitos à Ordem quando aberta junto do Banco, ou da ocorrência do facto reclamado, se em Portugal), podendo ainda ser formuladas nos seguintes termos:
 - a) Através dos meios previstos no n.º 2 da presente cláusula;
 - b) Através da Atenção ao Cliente, por e-mail para atencaoaocliente@santander.pt;
 - c) Através de Livro de Reclamações disponível em qualquer balcão do Banco ou em www.livroreclamacoes.pt;
 - d) Através do Banco de Portugal, nomeadamente através do respetivo sítio de internet.
4. O Banco responderá às reclamações no prazo legal devido, quando existente, e quando não existente, no prazo tendencial de 1 (um) mês.
5. Qualquer comunicação efetuada pelo Banco, no âmbito destas Condições, poderá ser realizada para os contactos indicados no n.º 2 ou quaisquer outros que venham a ser fornecidos pelo Cliente ao Banco ou através das formas previstas nas Condições Gerais de Abertura de Conta ou nas Condições Gerais de Cliente, consoante o caso.
6. A língua portuguesa será a utilizada nas comunicações entre as partes.

Cláusula 13.ª

Regime aplicável e foro

1. Às presentes Condições de Utilização, bem como a utilização do Serviço, aplica-se a legislação portuguesa.
2. Em tudo o que não se encontrar expressamente regulado nestas Condições, o Serviço rege-se pelas Condições Gerais de Utilização do respetivo Cartão e pelas Condições Gerais de Abertura de Conta ou pelas Condições Gerais de Cliente, consoante o caso.
3. Sem prejuízo do disposto na cláusula seguinte, para as questões emergentes das presentes Condições, é competente o tribunal do domicílio/sede do Cliente em Portugal. Se o Cliente não tiver domicílio/sede em Portugal é competente o tribunal da comarca da sede do Banco.

Cláusula 14.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 particular 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), ou ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (www.centroarbitragemlisboa.pt).
3. Em alternativa ao previsto no número anterior, caso o litígio seja transfronteiriço e de valor inferior 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 sector financeiro (FIN –NET).
4. No que diz respeito a litígios de valor igual ou inferior à alçada dos tribunais de 1.ª Instância, relativos a Clientes pessoas coletivas e entidades equiparadas, o Banco assegura o recurso aos meios de resolução alternativa de litígios através do Centro de Arbitragem da Universidade Católica Portuguesa (<https://fd.lisboa.ucp.pt/pt-pt/faculty-knowledge/research/legal-services/centro-de-arbitragem>).
5. O local de funcionamento dos Centros mencionados nos números 2 e 4 da presente cláusula 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.



6. O Banco disponibiliza ainda ao Cliente, através do seu sítio de internet, o acesso à Plataforma de Resolução de Litígios em Linha para resolver litígios emergentes de serviços de pagamento e de moeda eletrónica, quando contratados através da internet.