

CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DOS CARTÕES DE DÉBITO (PARTICULARES)

DEFINIÇÕES

Nestas Condições de Utilização e em toda a correspondência trocada entre o Banco e o Titular ou o Portador no âmbito das mesmas ou com estas relacionadas, 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 associada ao Cartão:

Banco: o Banco Santander Totta, S.A., com sede social na Rua do Ouro, 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 qual o Titular celebra o presente Contrato.

Cartão de Débito: o instrumento de pagamento contratado com o Banco que permite efetuar pagamentos, levantamentos e transferências e outras operações.

Cartão de Débito ou Cartão: o instrumento de pagamento sob a modalidade de Cartão de Débito, que é propriedade do Banco e que é contratado pelo Titular.

Conta de Depósitos à Ordem ou Conta: a conta bancária de depósito à ordem do Titular junto do Banco e que se encontra associada ao Cartão.

Contrato: o presente contrato sob a forma de utilização de Cartão de Débito, constituído pela Proposta de Adesão, pelas Condições Gerais de Utilização e Condições Especiais de Utilização e pelos respetivos anexos.

Titular: pessoa que contrata com o Banco a emissão de um ou mais Cartões, em nome do Portador, e que se responsabiliza perante o Banco pelos débitos ou responsabilidades da respetiva utilização.

Portador: a pessoa singular, que pode ou não coincidir com o Titular, cujo nome e assinatura figurarão no Cartão e que é o único autorizado a utilizá-lo.

CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO

I. CELEBRAÇÃO E PRODUÇÃO DE EFEITOS DO CONTRATO

1. Este Contrato considera-se celebrado na data da sua formalização pelas partes:

a) Presencialmente, em papel, com as assinaturas manuscritas do Titular/Portador e do Banco, nos respetivos campos de assinatura; ou

b) Por meios eletrónicos à distância, com a inserção pelo Titular/Portador do(s) código(s) único(s) gerado(s) eletronicamente para manifestação da sua concordância ao teor do Contrato, no espaço reservado para o efeito nos canais digitais disponibilizados pelo Banco.

2. Com a celebração do Contrato, bem como em caso de substituição do Cartão, poderá ser disponibilizado ao Portador um Cartão temporário nos canais digitais do Banco, que poderá ser utilizado pelo período máximo de indicado nas Condições Especiais (“**Cartão Temporário**”) ou até à data de ativação do cartão físico que será enviado ao Portador (“**Cartão Físico**”).

3. O Cartão Físico é posteriormente enviado ao Portador e, em momento distinto, atribuído o respetivo código pessoal secreto (PIN) descrito no número 4 da Cláusula IV, os quais são necessários para ativar o Cartão.

4. Este Contrato está subordinado à condição resolutiva do encerramento da Conta de Depósitos à Ordem do Titular associada ao Cartão. Verificado o encerramento desta Conta, este Contrato deixa de produzir quaisquer efeitos.

II. PERÍODO DE REFLEXÃO

1. Sem prejuízo do disposto na Cláusula antecedente, o Titular poderá revogar o Contrato formalizado através de canais digitais, sem necessidade de indicar qualquer motivo, durante 14 (catorze) dias de calendário contados a partir da data em que o Cartão Temporário seja disponibilizado, nos termos do número 2 da Cláusula I.

2. A referida revogação deve ser realizada 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 revogação deverá verificar-se o previsto no número 5 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 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 Físico, 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, desde que disso informe o Titular com uma antecedência não inferior a 2 (dois) meses relativamente ao fim do referido prazo.

4. O Contrato caducará, em relação ao Portador, sempre e quando caducar relativamente ao Titular.

IV. REGRAS DE UTILIZAÇÃO DO CARTÃO

1. O Cartão é de uso exclusivo do Portador, 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 as finalidades indicadas nas Condições Especiais.

4. A cada Cartão Físico será atribuído um PIN, necessário para aceder a caixas automáticos (ATM) ou terminais de pagamento automático (TPA) das redes Visa e Multibanco / Visa Electron e Multibanco /Maestro e Multibanco / MasterCard e Multibanco e Multibanco.

5. O Cartão permite a utilização do serviço MB WAY, o qual possibilita, com base numa solução tecnológica e pela associação entre o número de telemóvel do Portador e o Cartão, após a devida autenticação, a realização de pagamentos, compras e outras operações aí disponibilizadas (“**Serviço MB WAY**”).

6. Se o Portador já for aderente do Serviço MB Way o Banco associará o Cartão ao Serviço MB Way previamente subscrito por aquele.

7. 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.

8. Para realização de operações presenciais, o Portador deverá:

- a) Apresentar o Cartão Físico devidamente assinado e conferir o valor do pagamento. Deverá ainda: digitar o PIN, exceto nos casos referidos no número 16 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.

9. 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, se através do Serviço MB Way, indicando o seu número de telemóvel, recebendo uma notificação na aplicação informática utilizada para confirmar o pagamento, o que fará através da introdução de um código, sempre de acordo com o previsto no número seguinte;
- b) Ordens de pagamento escritas e assinadas pelo Portador (*mail orders*), indicando o nome, número do Cartão, 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, número do Cartão, data de validade e o código de segurança.

10. 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.

11. 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.

12. Para poder efetuar transações não presenciais com o Cartão, em especial para permitir a Autenticação Forte referida no número 10 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, na aplicação móvel onde o Cartão esteja associado ou através do Serviço MB Way, de acordo com o previsto no número 14 da presente Cláusula. 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;
- 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 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.

13. As operações realizadas sem recurso aos serviços de segurança descritos na alínea d) do número anterior poderão ser recusadas.

14. Para efeitos do disposto no número 6 e da utilização do número de telemóvel indicado pelo Portador no Serviço MB Way, conforme referido na alínea a) do número 9 da presente Cláusula, o Banco, diretamente ou através de entidade subcontratada, tratará dados pessoais (número de telemóvel) previamente comunicados pelo Portador, com a finalidade exclusiva de assegurar a segurança das operações de pagamento não presenciais, mediante disponibilização do serviço *3D Secure* ou outro que à data seja disponibilizado.

15. 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 (Visa e Multibanco / Visa Electron e Multibanco / Maestro e Multibanco / Mastercard e Multibanco / Multibanco) têm iguais funcionalidades, níveis de custos e de segurança,

16. O Portador poderá utilizar o Cartão sem introdução do PIN nas operações designadas de "baixo valor" (v.g., pagamentos em portagens e em cabines telefónicas).

17. 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 referido no número 1 da Cláusula seguinte.

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

19. 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. LIMITES DE UTILIZAÇÃO

1. O valor das transações realizadas com o Cartão pelo Portador está limitado ao saldo autorizado da Conta de Depósitos à Ordem associada ao Cartão.

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

VI. BLOQUEIO, RETENÇÃO E CANCELAMENTO 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. Caso se verifique alguma das situações previstas no número anterior, e não seja possível cessar os motivos que justificaram o bloqueio do Cartão, este será cancelado.

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 Banco comunicará ao Titular ou Portador, por contacto telefónico ou por escrito, o bloqueio ou o cancelamento do Cartão, consoante o caso, 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 ou cancelamento.

5. O Portador 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.

VII. 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 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 para a SUPERLINHA, 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 judiciais competentes, devendo o Portador 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 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 Depósitos à Ordem 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 autorizado da Conta de Depósitos à Ordem 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 autorizado da Conta de Depósitos à Ordem 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 Portador.

IX. EXTRATOS E REGISTO DOS MOVIMENTOS EFETUADOS COM O CARTÃO

1. Os débitos pela utilização do Cartão são registados na Conta de Depósitos à Ordem associada ao Cartão.

2. Os movimentos imediatamente registados e debitados na Conta de Depósitos à Ordem associada ao Cartão são evidenciados no extrato dessa Conta, que é remetido ao Titular com a periodicidade em vigor no 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 / MasterCard, utilizando a taxa de câmbio em vigor na data do processamento da transação.

4. O Titular deve verificar os extratos logo após a sua receção e, apercebendo-se da existência de algum movimento incorretamente registado, deve comunicá-lo de imediato ao Banco.

X. PAGAMENTOS

1. 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. O Preçário poderá ser alterado mediante comunicação ao Titular, com a antecedência legalmente exigida.

2. O Titular obriga-se a ter a Conta de Depósitos à Ordem associada ao Cartão devidamente provisionada a fim de que nela possam ser debitadas todas as quantias devidas pela utilização do Cartão, ficando o Banco expressamente autorizado a proceder aos respetivos débitos sem necessidade de qualquer pré-aviso, fazendo seus os montantes correspondentes.

3. Na hipótese de falta de pagamento das responsabilidades decorrentes do uso do Cartão, o Titular será responsável perante o Banco pela totalidade da dívida, juros e demais encargos legais.

4. O Banco fica desde já autorizado a debitar a Conta de Depósitos à Ordem associada ao Cartão, bem como quaisquer outras contas de que o Titular seja o único titular junto do Banco, pelas importâncias não pagas nos respetivos vencimentos, compensando o respetivo montante com débitos de igual valor.

XI. ACESSO À INFORMAÇÃO E ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

1. O Portador 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 nouro suporte duradouro, incluindo em extrato da Conta de Depósitos à Ordem associada ao Cartão, 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.

XII. DENÚNCIA E RESOLUÇÃO DO CONTRATO

1. Qualquer uma das partes pode, de modo livre e sem encargos, denunciar o Contrato a todo o tempo, mediante declaração escrita enviada à outra Parte, com a antecedência mínima de 3 (três) dias ou 2 (dois) meses, consoante a denúncia seja, respetivamente, da iniciativa do Titular ou do Banco. A denúncia do Contrato pelo Titular terá, porém, efeitos imediatos se for acompanhada da devolução do Cartão.

2. O Banco poderá resolver o Contrato com efeitos imediatos, através de comunicação escrita enviada ao Titular, verificando-se uma das situações seguintes:

a) O Portador 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 Portador ter prestado informações falsas, inexatas ou incorretas para efeitos de celebração e execução do presente Contrato ou de qualquer operação no mesmo prevista.

3. 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 de débito 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 de débito paga, na parte proporcional ao período ainda não decorrido.

4. 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.

5. Sem prejuízo do disposto no número 2 da presente Cláusula, extinto o Contrato por qualquer causa, cessa o direito de utilização do Cartão pelo Portador, devendo o Titular proceder, de imediato, à restituição do Cartão e ao pagamento de todos os montantes devidos ao abrigo do Contrato.

XIII. RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL 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; e (ii) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave, Tâmega e Sousa, com sede na Rua do Capitão Alfredo Guimarães, 1, 4800-019 Guimarães, Site: 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 emanados pelos referidos Centros de Arbitragem.

XIV. RECLAMAÇÕES E COMUNICAÇÕES

1. O Titular/Portador pode apresentar reclamações ao Banco Santander Totta, S.A., através de qualquer balcão (preferencialmente no balcão onde está sediada a Conta de Depósitos à Ordem 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); NetBanco – através da opção “Fale Connosco”; por e-mail para 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.

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.livrodereclamacoes.pt;

d) Pode ainda apresentar reclamações ao Banco de Portugal, entidade com sede na Rua do Ouro, n.º 27, 1100-150 Lisboa, e junto da qual o Banco se encontra registado sob o n.º 18, 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 dos números 808 201 251 e 217 918 780 (atendimento personalizado 24h/dia).

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.

XV. DADOS PESSOAIS

Para efeitos do disposto no presente Contrato, o Banco procede ao tratamento dos dados pessoais nos termos previstos na Cláusula 30.ª das Condições Gerais de Abertura de Conta associada ao Cartão em vigor, as quais estão disponíveis para consulta em 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 associada ao Cartão, disponíveis para consulta em 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

