

Reclamações

1. Reclamações Sonae FS

O Cliente poderá apresentar reclamações relativamente ao Acordo de Prestação de Serviços de Pagamento e Emissão de Moeda Eletrónica utilizando os seguintes meios:

- a. Linha Apoio ao Cartão Universo: **707 100 622** (de Portugal) ou **+351 938 748 410** (fora de Portugal);
- b. Canais digitais: www.universo.pt e [app universo](#) na página “contacte-nos”;
- c. Endereço de mail: clienteuniverso@sonae.pt;
- d. Endereço postal da sede social da SFS: Lugar do Espido, Via Norte, 4470-177 Maia;
- e. Preenchimento do Livro de Reclamações, em formato físico disponível nos serviços de atendimento ao público da Sonae FS que possam estar presentes nas lojas Continente, Worten, Wells e Doctor Wells, ou em formato eletrónico disponível em www.livroreclamacoes.pt;
- f. Banco de Portugal no portal do cliente bancário em www.clientebancario.bportugal.pt ou para o seguinte endereço postal: Banco de Portugal, apartado 2240, 1106-001 Lisboa.

Mais se informa que a Sonae FS disponibiliza ao Cliente o acesso aos meios de resolução extrajudicial de conflitos a que Sonae FS aderiu:

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto - CICAP

Rua Damião de Góis, n.º 31, Loja 6
4050-225 Porto
E-mail: cicap@mail.telepac.pt
Web: www.cicap.pt

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa - CACCL

Rua dos Douradores, n.º 116º, 2º
1100-207 Lisboa
Email: director@centroarbitragemlisboa.pt
juridico@centroarbitragemlisboa.pt
Web: www.centroarbitragemlisboa.pt

2. Reclamações BNP Paribas PF

O Cliente pode apresentar reclamações relativamente ao contrato de crédito de atribuição da linha de crédito associada ao Cartão Universo utilizando os seguintes meios:

- a. Provedor do Cliente do Banco BNP Paribas Personal Finance, S.A (Banco), por escrito para Rua Daciano Baptista Marques, Lake Towers, Edif. C, 181, 8º, 4400-617 Vila Nova de Gaia, por e-mail: provedor.cliente@cetelem.pt;
- b. Preenchimento da folha no livro de reclamações existente na sede do Banco sita na Rua Galileu Galilei, n.º 2, 8º piso – Torre Ocidente – Centro Colombo – 1500-392 Lisboa, ou na agência de Vila Nova de Gaia sita na Rua Daciano Baptista Marques, Lake Towers, Edif. C, 181, 8º, 4400-617 Vila Nova de Gaia-IC; ou pelo preenchimento do Livro de Reclamações eletrónico em www.livroreclamacoes.pt; ou
- c. Banco de Portugal no portal do cliente bancário em www.clientebancario.bportugal.pt. ou para o seguinte endereço postal: Banco de Portugal, apartado 2240, 1106-001 Lisboa.

Mais se informa que o Banco disponibiliza ao Cliente o acesso aos meios de resolução extrajudicial de conflitos a que o Banco aderiu:

Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo – CNIACC

Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa
Campus de Campolide
1099-032 Lisboa
E-mail: cniacc@fd.unl.pt
Web: www.arbitragemdeconsumo.org

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto-CICAP

Rua Damião de Góis, 31 - Loja 6 - 4050-225 Porto
Email: cicap@mail.telepac.pt
Web: www.cicap.pt

3. Como reportar incidentes de segurança e de fraude

Caso detete alguma situação suspeita deverá contactar de imediato os nossos serviços, utilizando os seguintes meios:

- g. Linha Apoio ao Cartão Universo: **707 100 622** (de Portugal) ou **+351 938 748 410** (fora de Portugal);
- h. Canais digitais: www.universo.pt e [app universo](#) na página “contacte-nos”
- i. Endereço de mail: incidentesdeseguranca@universo.pt

Os incidentes de Segurança e de Fraude são diretamente acompanhados pela Direção de Controlo Interno e

