

## CONDIÇÕES GERAIS

## 1ª DEFINIÇÕES

1. Para os efeitos do presente Acordo, os termos abaixo mencionados e iniciados com letra maiúscula, utilizados no singular ou no plural, terão o significado que a seguir se indica, exceto quando o contrário seja expressamente declarado:
  - a) **“Acordo”** designa o contrato de prestação de serviços de pagamento e emissão de moeda eletrónica, celebrado entre o Titular e a SFS, sujeito às presentes Condições Gerais e Particulares.
  - b) **“ATM” ou “Caixas Automáticas”** designa os equipamentos que permitem ao Titular aceder aos serviços associados ao Cartão.
  - c) **“Autenticação”** designa o procedimento que permite à SFS verificar a identidade do Titular ou a validade da utilização pelo Titular do Cartão Universo ou do Sistema Multicanal, para a emissão de uma Ordem de Pagamento, incluindo os elementos personalizados fornecidos pela SFS ao Titular para efeitos de autenticação.
  - d) **“Autenticação Forte do Titular”** designa a Autenticação baseada na utilização de dois ou mais elementos pertencentes às categorias conhecimento (algo que só o Titular conhece), posse (algo que só o Titular possui) e inerência (algo que o Titular é), os quais são independentes, na medida em que a violação de um deles não compromete a fiabilidade dos outros, e que é concebida de modo a proteger a confidencialidade dos dados de Autenticação.
  - e) **“Beneficiário”** designa a pessoa singular ou coletiva que seja destinatária prevista dos fundos que foram objeto de uma Operação de Pagamento.
  - f) **“Cartão Combo”** designa o instrumento de pagamento nominativo, dual ou misto (combinando a função de débito e crédito), e que possibilita ao seu Titular efetuar Operações de Pagamento, a débito ou crédito, estando para o efeito associado à Conta de Pagamento a Débito e à Conta de Pagamento a Crédito. Este cartão permite ao seu Titular selecionar, previamente à realização de cada Operação de Pagamento em concreto, qual a Conta de Pagamento que pretende utilizar para a execução dessa Operação de Pagamento.
  - g) **“Cartão Continente”** designa o cartão de fidelização que confere descontos e outros benefícios pela associação do Cartão Continente à aquisição de bens e serviços nos termos do respetivo Programa de Fidelização Cartão Continente.
  - h) **“Cartão de Crédito”** designa o instrumento de pagamento nominativo, que possibilita ao seu Titular efetuar Operações de Pagamento a crédito, estando para o efeito associado à Conta de Pagamento a Crédito.
  - i) **“Cartão de Débito”** designa o instrumento de pagamento nominativo, que possibilita ao seu Titular efetuar Operações de Pagamento a débito, estando para o efeito associado à Conta de Pagamento a Débito.
  - j) **“Cartão Provisório”** designa o instrumento de pagamento, apenas com função de crédito, de utilização privativa nas Lojas Aderentes para a realização pelo seu Titular de Operações de Pagamento a crédito em modalidades de pagamento especiais previamente acordadas entre as Lojas Aderentes e a IC, nas condições descritas no Contrato de Crédito ao Consumo.
  - k) **“Cartão Universo”** designa o(s) cartão(ões) de pagamento que possibilita(m) ao seu Titular efetuar Operações de Pagamento tal como definidas nas presentes Condições Gerais, em suporte físico, ou virtual quando utilizados em ambientes abertos (internet, WAP – *Wireless Internet Protocol*, Televisão Interativa ou outros). Os cartões de pagamento podem assumir tipologias distintas, de acordo com a finalidade principal que visam: i) Cartão Provisório; ii) Cartão de Débito; iii) Cartão de Crédito; iv) Cartão Pré-Pago; v) Cartão Combo.
  - l) **“Cartão Pré-Pago”** designa o instrumento de pagamento nominativo, que representa um valor monetário armazenado eletronicamente, a ser entregue antecipadamente à SFS pelo Titular, constituindo um crédito sobre a SFS que é emitido por débito da Conta de Pagamento a Débito ou da Conta de Pagamento a Crédito, mediante opção do Titular, e que permite a execução de Operações de Pagamento mediante a utilização desse valor monetário armazenado eletronicamente. Uma vez utilizado o Cartão Pré-Pago, o valor monetário disponível naquele Cartão reduzir-se-á pelo valor correspondente.
  - m) **“Código de Acesso”** designa o elemento da Autenticação Forte do Titular pertencente à categoria de conhecimento (algo que só o Titular conhece) correspondente ao endereço de email indicado pelo Titular e password definida pelo Titular aquando do registo no canal telemático internet.
  - n) **“Código de OTP”** designa o elemento da Autenticação Forte do Titular pertencente à categoria de posse (algo que só o Titular possui) correspondente ao código numérico, de utilização única, para uso exclusivo do Titular.
  - o) **“Contas de Pagamento”** designa as contas detidas pelo Titular, em seu nome, junto da SFS, utilizadas para a execução e registo das Operações de Pagamento, a débito ou a crédito. Nas Contas de Pagamento também se registará, em saldo autónomo, a emissão e a utilização de moeda eletrónica, quando autorizada pela SFS.
  - p) **“Conta de Pagamento a Crédito”** designa a Conta de Pagamento que é utilizada para a execução e registo eletrónico das Operações de Pagamento a crédito, no âmbito das quais os fundos são cobertos por uma linha de crédito concedida pela IC.
  - q) **“Conta de Pagamento a Débito”** designa a Conta de Pagamento que, depois de previamente provisionada de fundos pelo Titular, é utilizada para a execução e registo eletrónico das Operações de Pagamento a débito.
  - r) **“Contrato de Crédito ao Consumo”** designa o contrato celebrado entre o Titular e a IC, indispensável à abertura da Conta de Pagamento a Crédito e à atribuição do Cartão Combo ou do Cartão de Crédito, o qual permitirá ao mesmo Titular proceder a Operações de Pagamento a crédito, até ao limite aprovado pela IC, e nas demais condições constantes do referido contrato.
  - s) **“IC” ou “Instituição de Crédito”** designa a entidade que, para efeitos do presente Acordo, concede a linha de crédito associada à Conta de Pagamento a Crédito, nos termos do Contrato de Crédito ao Consumo.

- t) **“Identificador de Fidelização”** designa o identificador numérico com representação em código de barras aposto no verso dos Cartões, que permitirá que o Titular dos Cartões se identifique como titular dos Programas de Fidelização do Cartão Continente, do Cartão Sport Zone e do Cartão Worten Resolve.
- u) **“Identificador Único”** designa a combinação de letras, números ou símbolos especificada ao Ordenante por um prestador de serviços de pagamento e que o Ordenante deve fornecer para identificar inequivocamente um utilizador de serviços de pagamento e a respetiva conta de pagamento, tendo em vista a execução de uma Operação de Pagamento.
- v) **“Limite das Contas de Pagamento”** designa, relativamente à Conta de Pagamento a Débito, o montante máximo de fundos com que o Titular poderá dotar a Conta de Pagamento a Débito. No caso da Conta de Pagamento a Crédito, designa o limite da linha de crédito concedida no âmbito do Contrato de Crédito ao Consumo. Estes limites correspondem, por referência a qualquer das Contas de Pagamento, ao limite máximo de uso de fundos autorizado para a realização de Operações de Pagamento.
- w) **“Limite Disponível das Contas de Pagamento”** designa o saldo disponível, a cada momento, nas Contas de Pagamento, determinado em função dos movimentos, a débito e a crédito, registados em qualquer daquelas Contas.
- x) **“Linha de Apoio ao Cliente Universo”** designa o serviço telefónico com os números 707 100 622 ou +351 938 748 410, sem prejuízo de outros que venham a ser designados pela SFS, de natureza informativa e transacional, com atendimento automático (IVR) ou personalizado, que permitirá ao Titular consultar as Contas de Pagamento e solicitar à SFS a prestação de serviços de pagamento.
- y) **“Lojas Aderentes”** designa o conjunto de estabelecimentos comerciais que, a cada momento, admitem pagamentos a crédito com o Cartão Universo em modalidades de pagamento especiais previamente acordadas com a IC.
- z) **“Operação de Pagamento”** designa o ato praticado pelo Ordenante, sobre a Conta de Pagamento, a Débito ou a Crédito, que pode consistir:
- i) na utilização dos Cartões para o pagamento de bens e serviços através de Terminais de Pagamento presentes em estabelecimentos comerciais físicos aderentes à rede MasterCard em Portugal e no estrangeiro, ou em ambientes abertos (internet, WAP – *Wireless Internet Protocol*, Televisão Interativa ou outros);
  - ii) na utilização dos Cartões para levantamento de numerário (débito) ou adiantamento de numerário a crédito-“cash-advance”(crédito) em Caixas Automáticas da rede MasterCard, e respetivas redes associadas, incluindo a Visa e Multibanco, em Portugal e no estrangeiro;
  - iii) na utilização dos Cartões para o pagamento de bens e serviços, incluindo pagamentos ao Estado e ao Sector Público, aquisição títulos de transporte e carregamento de telemóveis em Caixas Automáticas da rede Multibanco, em Portugal, ou em ambientes abertos (internet, WAP – *Wireless Internet Protocol*, Televisão Interativa ou outros);
  - iv) na utilização dos Cartões para transferências de fundos da Conta de Pagamento para outras contas de pagamento, domiciliadas em jurisdições da zona SEPA (IBAN SEPA), através de Caixas Automáticas da rede Multibanco, em Portugal, ou em ambientes abertos (internet, WAP – *Wireless Internet Protocol*, Televisão Interativa ou outros).
- aa) **“Ordem de Pagamento”** designa a instrução registada no sistema de pagamentos e dada por um Ordenante ou um Beneficiário à SFS requerendo a execução de uma Operação de Pagamento.
- bb) **“Ordenante”** designa a pessoa singular, seja o 1.º Titular ou o 2.º Titular, que realiza uma Operação de Pagamento com o Cartão.
- cc) **“PIN”** designa o elemento da Autenticação Forte do Titular pertencente à categoria de conhecimento (algo que só o Titular conhece) correspondente ao código pessoal secreto numérico.
- dd) **“Prestador de Serviços de Informação sobre Contas” (AISP)** designa um prestador de serviços de pagamento autorizado para o exercício da atividade de serviços de informação sobre contas, nos termos legais aplicáveis.
- ee) **“Prestador de Serviços de Iniciação de Pagamentos” (PISP)** designa um prestador de serviços de pagamento autorizado para o exercício da atividade de serviços de iniciação de pagamentos, nos termos legais aplicáveis.
- ff) **“Programas de Descontos e Benefícios”** designa o conjunto de descontos e outros benefícios que o Titular poderá auferir pela utilização dos Cartões na Rede de Parceiros a definir pela SFS, em cada momento.
- gg) **“Programa de Fidelização Cartão Continente”** designa o conjunto de descontos e benefícios que o Titular poderá auferir pela execução de transações comerciais fidelizada ao “Cartão Continente” em observância das respetivas condições gerais de fidelização.
- hh) **“Programa de Fidelização Cartão Sport Zone”** designa o conjunto de descontos e benefícios que o Titular poderá auferir pela execução de transações comerciais fidelizada ao “Cartão Sport Zone” em observância das respetivas condições gerais de fidelização.
- ii) **“Programa de Fidelização Cartão Worten Resolve”** designa o conjunto de descontos e benefícios que o Titular poderá auferir pela execução de transações comerciais fidelizada ao “Cartão Worten Resolve” em observância das respetivas condições gerais de fidelização.
- jj) **“Rede de Parceiros”** designa o conjunto dos parceiros do Cartão que, a cada momento, admitem atribuir, ao Titular, descontos, benefícios ou condições preferenciais na aquisição de bens ou serviços, em termos e condições por si estabelecidos, conforme informação disponível em [www.universo.pt](http://www.universo.pt).
- kk) **“Serviço de Informação Sobre Contas”** designa um serviço em linha que consiste em prestar informações consolidadas sobre uma ou mais contas de pagamento tituladas pelo utilizador de serviços de pagamento junto de outro ou outros prestadores de serviços de pagamento, nos termos legais aplicáveis;
- ll) **“Serviço de Iniciação de Pagamentos”** designa um serviço de pagamento que consiste em iniciar uma ordem de pagamento a pedido do utilizador de serviços de pagamento relativamente a uma conta de pagamento por si titulada noutro prestador de serviços de pagamento, nos termos legais aplicáveis.
- mm) **“Sistema Multicanal”** designa o conjunto dos canais telemáticos: internet (Universo Online disponível em [www.universo.pt](http://www.universo.pt) ou App Universo), serviço telefónico (Linha de Apoio ao Cliente Universo com os números 707 100 622 ou +351 938 748 410), ou outros canais que venham a ser disponibilizados pela SFS, que o Titular poderá utilizar para, entre outros, consultar as Contas de Pagamento e solicitar à SFS a prestação de serviços de pagamento.
- nn) **“SFS – Financial Services, IME, S.A.”** ou **“SFS”** designa a Instituição de Moeda Eletrónica, SFS – Financial Services,

IME, S.A., sociedade anónima, com sede no Lugar do Espido, Via Norte, 4470-177 MAIA, NIPC/matricula 513 102 248, registada na Conservatória do Registo Comercial da Maia, com o capital social de €6.500.000, inscrita junto do Banco de Portugal sob o número 7500.

- oo) **“TPA” ou “Terminais de Pagamento”** designa os terminais de pagamento automático existentes nos estabelecimentos comerciais que permitem a utilização dos Cartões para efetuar Operações de Pagamento.
- pp) **“Titular”** designa a ou as pessoas singulares que, na qualidade de 1.º ou 2.º Titular, contratam com a SFS a prestação de serviços de pagamento e emissão de moeda eletrónica, incluindo a abertura e gestão de Contas de Pagamento e a emissão de Cartões, assumindo os direitos e deveres do presente Acordo e do Contrato de Crédito ao Consumo com responsabilidade pelo uso correto e manutenção dos Cartões e dos respetivos elementos de segurança, bem como pelo pagamento dos valores devidos à SFS e à IC pelas Operações de Pagamento realizadas sobre as Contas de Pagamento.
- qq) **“1.º Titular”** designa o Titular que contrata para si e para terceiros- o 2.º Titular, a emissão de Cartões, sem prejuízo da sua responsabilidade solidária relativamente às dívidas e aos encargos emergentes da utilização de cada Cartão por tais terceiros.
- rr) **“2.º Titular”** designa o Titular que, conjuntamente com o 1.º Titular, subscreve o presente Acordo e o Contrato de Crédito ao Consumo. Ao subscrever a proposta de adesão ao presente Acordo e ao Contrato de Crédito ao Consumo, o 2.º Titular declara aceitar e vincular-se ao cumprimento dos termos e condições desses instrumentos contratuais solidariamente com o 1.º Titular.
- ss) **“Universo Online”** designa um conjunto organizado de aplicativos informáticos que permitem ao Titular o acesso, por via telemática (internet), disponível em [www.universo.pt](http://www.universo.pt), ou através de outras formas de acesso remoto que venham a ser implementadas a cada momento pela SFS, a informação detalhada referente às Contas de Pagamento, bem como às transações efetuadas com os Cartões, a crédito ou a débito. Através destas formas de acesso remoto poderá, também, o Titular, proceder à movimentação e gestão das Contas de Pagamento, realizando Operações de Pagamento suscetíveis de serem ordenadas por esse meio, bem como receber toda a informação relevante que se mostre necessária ou que seja decorrente da execução do Contrato de atribuição da linha de crédito associada ao Cartão Universo, nomeadamente comunicações legais, a não ser que o Titular solicite expressamente que pretende receber a informação relativa ao seu contrato da linha de crédito em papel.
2. Qualquer referência a leis, decretos-lei, regulamentos e outras normas de fonte local, nacional ou comunitária entender-se-á como relativa a essas normas com as modificações que forem sofrendo ao longo do tempo, salvo quando essas normas tenham caráter interpretativo ou supletivo.

## 2.ª OBJETO

---

O Acordo tem por objeto: i) a prestação de serviços de pagamento, que se traduz na emissão de instrumentos de pagamento e criação de Contas de Pagamento a Débito e/ou a Crédito em nome do Titular para a execução de Operações de Pagamento ordenada através da utilização dos Cartões ou do Sistema Multicanal, e ii) a emissão de moeda eletrónica representada pela tipologia de Cartão Pré-Pago.

## 3.ª TITULARIDADE

---

1. No caso de haver um único Titular, as Contas de Pagamento serão singulares, apenas podendo ser movimentadas pelo respetivo Titular.
2. Havendo mais do que um Titular (1.º Titular e 2.º Titular), as Contas de Pagamento serão coletivas e necessariamente solidárias, podendo ser movimentadas por qualquer um dos seus Titulares sem autorização ou intervenção dos restantes.
3. A SFS estará isenta de toda e qualquer responsabilidade pelo cumprimento de ordens dadas por um só Titular, nos termos previstos nas presentes Condições Gerais. Todos os Titulares serão solidariamente responsáveis perante a SFS.
4. Em caso de contradição entre instruções recebidas de qualquer um ou de ambos os Titulares, a SFS reserva-se o direito de cumprir a ordem recebida em primeiro lugar e que se encontrar em condições de ser cumprida ou, em alternativa, de recusar o cumprimento de instruções contraditórias.

## 4.ª CONTA DE PAGAMENTO A DÉBITO

---

1. A execução de Operações de Pagamento a Débito com os Cartões, dependerá da Conta de Pagamento a Débito estar provisionada com os fundos necessários à concretização das mesmas. Não serão autorizadas Operações de Pagamento cujo valor exceda o Limite Disponível da Conta de Pagamento a Débito.
2. O provisionamento da Conta de Pagamento a Débito deverá ser feito pelo Titular através de transferência bancária para o número de identificação bancária (NIB ou IBAN) associado àquela Conta e informado ao Titular pela SFS aquando do envio do Cartão definitivo. Só serão aceites transferências de contas bancárias domiciliadas em jurisdições do domínio SEPA (IBAN SEPA).
3. O limite de saldo disponível da Conta de Pagamento a Débito não poderá ser, a todo o momento, superior a € 1.500.
4. Sem prejuízo do anteriormente disposto, a SFS reserva-se o direito de aplicar restrições de saldo e/ou de movimentos mensais, com outros limiares, da Conta de Pagamento a Débito em função da avaliação dos riscos de branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo realizada pela SFS, nos termos e para os efeitos da legislação aplicável, que serão notificadas ao Titular através dos meios de contacto estabelecidos na cláusula 25ª.
5. A Conta de Pagamento a Débito não será remunerada, sendo os fundos transferidos pelo Titular para a Conta de Pagamento a Débito sujeitos aos requisitos de proteção de fundos legalmente impostos. Quando a SFS opte por depositar os fundos transferidos pelo Titular para a Conta de Pagamento a Débito junto de uma terceira instituição de crédito, os

fundos serão depositados numa conta separada, cuja gestão e movimentação será da responsabilidade da SFS, e quando opte por investi-los, os fundos serão aplicados, com observância dos quesitos legais aplicáveis, em ativos seguros, líquidos e de baixo risco.

6. À Conta de Pagamento a Débito poderão estar associados, no máximo, 2 Cartões Combo ou de Crédito ou 2 Cartões de Débito, com dois Titulares distintos, o 1.º Titular e o 2º Titular, e, no máximo, 3 Cartões Pré-Pagos.
7. O montante das Operações de Pagamento realizadas a débito com os Cartões será deduzido imediatamente ao saldo da respetiva Conta de Pagamento a Débito, cuja atualização, efetuada em função dos respetivos movimentos devedores ou credores, poderá ser imediata ou no dia útil seguinte ao da transação, pelo que aquele saldo poderá não corresponder a todo o tempo aos fundos efetivamente disponíveis. Consequentemente, poderão ocorrer situações de redução temporária do saldo da Conta de Pagamento a Débito pelas quais a SFS não poderá ser responsabilizada.
8. Adicionalmente, a SFS não será responsável pelo pagamento de quaisquer transações que excedam o saldo das Contas de Pagamento a Débito e que ocorram durante o período de conciliação de valores naquela Conta de Pagamento.
9. Se, por qualquer razão, o valor de qualquer transação exceder o saldo disponível da Conta de Pagamento a Débito, a Operação de Pagamento será recusada e, caso não o seja, o Titular será responsável pela reconstituição integral do saldo e outros encargos que sejam devidos.
10. O Titular poderá a qualquer momento, seja por levantamento de numerário em Caixas Automáticas, seja por pedido dirigido à SFS, recuperar os fundos remanescentes e não utilizados da sua Conta de Pagamento a Débito. No caso de pedido à SFS, a transferência dos fundos mencionados será feita preferencialmente por transferência bancária para o IBAN SEPA indicado pelo Titular.

## 5.ª CONTA DE PAGAMENTO A CRÉDITO

---

1. Os fundos utilizados para a execução de Operações de Pagamento a crédito pela SFS são cobertos por uma linha de crédito concedida ao Titular pela IC.
2. Para que a SFS possa criar uma Conta de Pagamento a Crédito em nome do Titular e executar Operações de Pagamento a crédito, o Titular deverá, contemporaneamente à celebração deste Acordo, outorgar com a IC um Contrato de Crédito ao Consumo, do qual a SFS não será parte e sobre os respetivos termos e condições não terá qualquer responsabilidade.
3. A validade e eficácia do Acordo e do Contrato de Crédito ao Consumo não dependem da validade ou eficácia dos contratos de compra e venda e de prestação de serviços que venham a ser celebrados entre o Ordenante e o Beneficiário, por não se verificar entre aqueles qualquer relação de coligação nos termos legalmente aplicáveis.
4. O Limite da Conta de Pagamento a Crédito será equivalente, a cada momento, ao limite da linha de crédito concedida pela IC nos termos e condições do Contrato de Crédito ao Consumo.
5. À Conta de Pagamento a Crédito poderão estar associados, no máximo, 2 Cartões Combo ou de Crédito, com dois Titulares distintos, o 1.º Titular e o 2.º Titular.
6. O Titular poderá utilizar a linha de crédito referida no n.º 1 nos exatos termos previstos neste Acordo e no Contrato de Crédito ao Consumo e até ao Limite da Conta de Pagamento a Crédito.
7. A SFS reserva-se o direito de, salvo autorização expressa da IC em sentido contrário, não executar Operações de Pagamento a crédito cujo montante exceda o Limite Disponível da Conta de Pagamento a Crédito, e bloquear, com efeitos imediatos provisórios, a utilização do Cartão Combo ou de Crédito até à reconstituição do Limite da Conta de Pagamento a Crédito.

## 6.ª LINHA DE CRÉDITO CONCEDIDA POR TERCEIRO

---

Na eventualidade de ocorrer qualquer circunstância não imputável à SFS que impeça a normal e permanente utilização do Cartão Combo ou de Crédito na realização de Operações de Pagamento a crédito, o Titular desde já autoriza que a linha de crédito associada àquele Cartão seja provisoriamente assegurada por uma terceira instituição financeira nomeada pela SFS, salvo se essa substituição temporária e provisória adquirir natureza definitiva, por efeito de acordo com a IC, e sob termos de cessação da posição contratual desta a favor de terceiro a serem propostos ao Titular em observância dos termos gerais da lei aplicável.

## 7.ª EMISSÃO E ATIVAÇÃO DO CARTÃO COMBO, DO CARTÃO DE CRÉDITO E DO CARTÃO DE DÉBITO

---

1. Após a celebração do Contrato de Crédito ao Consumo, que acontecerá apenas após a aprovação pela IC da concessão de uma linha de crédito que estará associada à Conta de Pagamento a Crédito, poderá ser atribuído ao Titular um Cartão Provisório, que permitirá àquele efetuar unicamente Operações de Pagamento a crédito nas Lojas Aderentes. A utilização do Cartão Provisório estará restringida ao Limite de Crédito concedido e às modalidades de crédito especificamente convencionadas entre as Lojas Aderentes e a IC nos termos autorizados pelo Contrato de Crédito ao Consumo. O Cartão Provisório será válido pelo prazo nele inscrito, nunca excedendo 12 meses.
2. Mantendo-se em vigor o Acordo e o Contrato de Crédito ao Consumo, a SFS procederá à emissão e envio ao Titular de um Cartão Combo definitivo e desativado. A SFS poderá, alternativamente, optar por enviar um Cartão de Crédito.
3. Em caso de não aprovação pela IC da concessão de uma linha de crédito, será da livre opção da SFS proceder ou não à emissão e posterior envio ao Titular de um Cartão de Débito desativado.
4. A execução de Operações de Pagamento depende de prévia ativação dos Cartões Universo pelos seus respetivos Titulares, a qual deverá ser realizada através do Sistema Multicanal, devendo o Titular cumprir, em qualquer dos casos,

com os exatos procedimentos prescritos para o processo de ativação do Cartão, nomeadamente: i) definir o código secreto pessoal (PIN) de utilização do Cartão e ii) realizar uma compra presencial (em TPA) com digitação do PIN; os procedimentos atrás indicados são indispensáveis à ativação dos Cartões, pelo que sem a respetiva realização não será possível efetuar quaisquer Operações de Pagamento.

5. No caso das Contas de Pagamento serem co-tituladas, cada Titular poderá, em qualquer momento, solicitar à SFS a emissão de um Cartão Combo ou de um Cartão de Débito adicional destinado ao seu co-titular, com responsabilidade solidária de ambos os Titulares pelo cumprimento do presente Acordo e do Contrato de Crédito ao Consumo. A emissão de Cartões adicionais ficará sujeita à decisão discricionária da SFS.

## 8.ª EMISSÃO, ATIVAÇÃO E REEMBOLSO DO CARTÃO PRÉ-PAGO

---

1. O Titular poderá, em qualquer momento, solicitar à SFS a emissão do Cartão Pré-Pago, num máximo de até 3 cartões, cuja emissão ou recarregamento será efetuado por débito da Conta de Pagamento a Crédito ou a Débito, consoante opção do Titular. O Titular será responsável, nos exatos termos previstos nas presentes Condições Gerais, pelos débitos, encargos e dívida decorrentes da respetiva utilização.
2. A emissão do Cartão Pré-Pago depende de prévia aprovação pela SFS, podendo esta solicitar informações e elementos adicionais ao Titular para avaliar o pedido de emissão.
3. A moeda eletrónica será emitida e recarregada pelo valor nominal debitado na Conta de Pagamento indicada pelo Titular.
4. O valor monetário contido em cada Cartão Pré-Pago será objeto de reembolso mediante o levantamento de numerário em Caixas Automáticas (ATM) ou transferência bancária para o IBAN SEPA indicado pelo Titular através do Sistema Multicanal.
5. O pedido de reembolso do valor monetário armazenado em cada Cartão Pré-Pago que seja apresentado à SFS em data anterior à data da caducidade do direito de utilização do Cartão Pré-Pago, por efeito do decurso do prazo de validade do Cartão Pré-Pago ou por cessação do presente Acordo, nos termos do n.º 4 da cláusula 9.ª, poderá abranger apenas uma parte ou a totalidade do valor monetário armazenado junto da SFS. Com a caducidade do direito de utilização do Cartão Pré-Pago, a SFS poderá processar o pedido de reembolso parcial pela totalidade do valor monetário armazenado.
6. O processamento dos pedidos de reembolso apresentados pelo Titular à SFS em data anterior à data de caducidade do direito de utilização do Cartão Pré-Pago ou mais de um ano após a data de caducidade do direito de utilização do Cartão Pré-Pago, estará sujeito ao pagamento, por parte do Titular, dos encargos previstos nas Condições Particulares.
7. A não realização de Operações de Pagamento com qualquer dos Cartões Pré-Pagos, durante um período superior a 12 meses, implica o pagamento pelo Titular da comissão mensal de inatividade prevista nas Condições Particulares.

## 9.ª VALIDADE DOS CARTÕES

---

1. Todos os Cartões emitidos com carácter definitivo são válidos pelo prazo neles inscritos, o qual não será superior a 48 meses (4 anos).
2. Antes de atingido o referido prazo de validade, e caso assim seja decidido pela SFS, esta emitirá aos Titulares novos Cartões, com o prazo de validade definido pela SFS aquando daquela emissão, o qual poderá ser ou não idêntico ao prazo de validade constante dos Cartões anteriormente emitidos.
3. A SFS reserva-se o direito de não renovar os Cartões que não tenham sido ativados pelos respetivos Titulares, até 60 dias antes do termo do prazo de validade, ou caso não sejam registados movimentos nas Contas de Pagamento nos últimos 12 meses. O Titular também poderá solicitar à SFS a não renovação de qualquer dos Cartões que estejam associados às suas Contas de Pagamento.
4. O direito de utilização dos Cartões caduca no último dia do prazo de validade neles inscrito, ou, antes do mesmo ser atingido, nos casos de denúncia ou resolução do presente Acordo, bem como por morte, interdição ou inabilitação do Titular.
5. Em caso de caducidade e não renovação de qualquer dos Cartões, os mesmos deixarão de poder ser utilizados. A caducidade de qualquer Cartão não determina a cessação do Acordo, salvo se a SFS exercer o seu direito de resolução do Acordo.

## 10.ª UTILIZAÇÃO DOS CARTÕES

---

1. O Titular deverá assinar os Cartões nominativos logo após a sua receção.
2. O Titular é responsável pelo uso correto dos Cartões, não tendo a SFS qualquer dever de verificar ou controlar as utilizações dos mesmos, sem prejuízo de, na sua absoluta discricionariedade, o poder fazer pontualmente, mormente por razões de segurança cautelares ou preventivas.
3. A utilização presencial dos Cartões nos Terminais de Pagamento (TPA) e Caixas Automáticas (ATM) pressupõe uma Autenticação Forte do Titular, pelos Ordenantes, através do código pessoal secreto (PIN). No caso de, por decisão da SFS, estar disponível a tecnologia *contactless*, a realização de Operações de Pagamento a crédito com os Cartões efetuar-se-á apenas com a aproximação do Cartão ao TPA, sendo dispensada a introdução do PIN nos pagamentos de valor igual ou inferior a €20.
4. Nos Terminais de Pagamento (TPA) e Caixas Automáticas (ATM), o Cartão Combo poderá ser utilizado para a realização

de Operações de Pagamento a débito ou a crédito, consoante opção do Titular, a exercer no momento da realização da Operação de Pagamento, por escolha direta da modalidade de pagamento no Terminal de Pagamento ou na Caixa Automática.

5. O Ordenante deve sempre conferir a Operação de Pagamento realizada, guardar cópia do talão comprovativo, e quando a execução ou autorização da Operação de Pagamento exija a sua assinatura, deverá assinar o talão comprovativo com assinatura igual à que consta do painel de assinatura do Cartão.
6. A emissão de Ordens de Pagamento em ambientes abertos (designadamente, Internet, WAP – *Wireless Internet Protocol*, e Televisão Interativa) deverá ser sempre efetuada com recurso ao serviço de emissão de cartões virtuais disponibilizados pela SFS no Universo Online. Todas e quaisquer Ordens de Pagamento realizadas nestes ambientes sem o recurso à utilização de cartões virtuais podem ser recusadas e, realizando-se, são da exclusiva responsabilidade do Titular.
7. É da responsabilidade do Titular informar os Beneficiários a favor de quem tenha instruído a SFS para realizar Operações de Pagamento recorrentes, das alterações relativas ao número, prazo de validade ou estado do Cartão, bem como da intenção do Titular de alterar ou fazer cessar a Ordem de Pagamento recorrente.
8. A SFS reserva-se o direito de bloquear a utilização dos Cartões por motivos objetivamente fundamentados, que se relacionem com: i) a segurança do instrumento de pagamento; ii) a suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta do instrumento de pagamento; ou iii) o aumento significativo do risco do Titular não poder cumprir as suas responsabilidades.
9. A SFS comunicará por telefone, por correio eletrónico ou postal, ou outro meio expedito, ao Titular e, sempre que possível, previamente ao bloqueio dos Cartões ou o mais tardar, imediatamente após o bloqueio, a respetiva justificação para o bloqueio dos Cartões, salvo se tal informação não puder ser prestada por razões de segurança ou for proibida por lei.
10. Os Cartões serão desbloqueados ou substituídos por novos Cartões, logo que tenham cessado os motivos que tenham determinado o seu bloqueio.

## 11.ª SISTEMA MULTICANAL

---

1. Com a subscrição deste Acordo, o Titular adere também ao Sistema Multicanal, podendo, através da Linha de Apoio ao Cliente Universo ou do Universo Online, e mediante Autenticação Forte do Titular, nomeadamente:
  - a) Consultar as informações relativas às Contas de Pagamento, nomeadamente saldos, movimentos e os extratos mensais;
  - b) Ativar, alterar o PIN, bloquear ou substituir o Cartão;
  - c) Emitir Ordens de Pagamento;
  - d) Enviar e receber toda a informação relevante que se mostre necessária ou que seja decorrente da execução do Contrato de Crédito ao Consumo, nomeadamente comunicações legais, a não ser que o Titular solicite expressamente que pretende receber a informação relativa ao seu contrato da linha de crédito em papel.
2. Quando as Contas de Pagamento sejam co-tituladas, o Sistema Multicanal poderá ser acedido pelo 1.º e pelo 2.º Titular, mediante Autenticação Forte do respetivo Titular. No processo de Autenticação Forte do Titular será enviado um Código OTP que constituirá confirmação da identidade do Titular e da autenticidade da proveniência das Ordens de Pagamento.
3. O Código OTP será disponibilizado por SMS para o número de telemóvel indicado pelo Titular aquando da adesão ao presente Acordo ou indicado em momento posterior ao da adesão ao Acordo para os meios de comunicação estabelecidos no presente Acordo.
4. O acesso ao canal telemático internet do Sistema Multicanal faz-se mediante Autenticação Forte do Titular a cada 90 dias, sendo os acessos subsequentes durante esse período realizados utilizando os Códigos de Acesso definidos pelo Titular no momento de registo. Compete ao Titular instalar e manter os equipamentos, de natureza informática, telefónica ou outra, necessários para poder beneficiar do respetivo serviço.
5. O Titular deverá adotar as medidas necessárias à segurança dos Códigos de Acesso sendo da exclusiva responsabilidade do Titular os danos causados pela desadequada utilização dos Códigos de Acesso por si ou por terceiros a quem tenha revelado.
6. Será da inteira responsabilidade do Titular a execução de Operações de Pagamento por sua instrução através do Sistema Multicanal, obrigando-se a SFS a cumprir apenas as Ordens de Pagamento que tenham sido dadas em estrita observância do estabelecido no presente Acordo, e reservando-se o direito de não executar as Ordens de Pagamento que tenha recebido através do Sistema Multicanal quando suspeite da sua fidedignidade.
7. Todas as Operações de Pagamento realizadas através do Sistema Multicanal serão discriminadas no extrato mensal enviado pela SFS ao Titular, que estará também disponível em suporte eletrónico para consulta do Titular no Universo Online.
8. A SFS poderá promover o registo eletrónico e a gravação telefónica da utilização do Sistema Multicanal pelo Titular.
9. Todos os encargos que possam vir a ser eventualmente aplicáveis ao Titular, por efeito da utilização do Sistema Multicanal, serão indicados nas Condições Particulares.

## 12.ª SEGURANÇA DOS ELEMENTOS DE AUTENTICAÇÃO

---

1. O Titular é responsável por garantir a segurança e confidencialidade do PIN, Códigos de Acesso, do Código OTP, bem como dos números e demais elementos identificativos dos Cartões, obrigando-se a diligentemente tomar todas as providências adequadas à prevenção da sua apropriação por terceiros, nomeadamente, sem prescindir:
  - a) Memorizar o PIN, Códigos de Acesso, não o registando por qualquer forma ou meio que seja acessível por terceiro, especialmente no próprio Cartão ou em qualquer suporte que habitualmente acompanhe o Cartão;
  - b) Não transmitir o PIN e o Código OTP, bem como os números e demais elementos identificativos dos Cartões, nem facilitar o seu uso por qualquer terceiro, ainda que na qualidade de procurador ou mandatário do Titular.
2. O Titular pode e deve periodicamente alterar o PIN e os Códigos de Acesso através do Sistema Multicanal.
3. Nas Operações de Pagamento realizadas com o Cartão Universo em sítios da Internet considerados seguros pela adesão dos comerciantes aos sistemas Secure Code da MasterCard (Sítios da Internet Aderentes ao Secure Code da MasterCard) é obrigatória a utilização do serviço 3D Secure.
4. O serviço 3D Secure é de adesão automática e gratuita, consistindo num serviço de Autenticação Forte do Titular através do qual, ao realizar Operações de Pagamento em Sítios da Internet Aderentes ao Secure Code da MasterCard, o Titular receberá um SMS no número de telemóvel associado à(s) respetiva(s) Conta(s) de Pagamento do Cartão Universo, com um Código de OTP único, por cada Operação de Pagamento, sendo apenas necessário colocar o referido Código de OTP no respetivo sítio da Internet para concluir com sucesso a Operação de Pagamento.
5. Caso o Titular não tenha um número de telemóvel associado à(s) respetiva(s) Conta(s) de Pagamento do Cartão Universo, não poderá utilizar o Cartão Universo para a realização de Operações de Pagamento nos Sítios da Internet Aderentes ao Secure Code da MasterCard.
6. Se o Titular receber por SMS um Código de OTP que não solicitou deverá, de imediato, contactar a SFS.

### 13.ª EXECUÇÃO DE OPERAÇÕES DE PAGAMENTO

---

1. A SFS é responsável pela execução de Operações de Pagamento de acordo com as Ordens de Pagamento dadas pelo Titular em observância do disposto no presente Acordo, sem prejuízo da vinculação da SFS ao cumprimento de obrigações legais, nomeadamente em matéria de branqueamento de vantagens de proveniência ilícita e de financiamento do terrorismo, ou da ocorrência de circunstâncias anormais e imprevisíveis alheias à vontade da SFS que não tivessem podido ser evitadas apesar de todos os esforços desenvolvidos.
2. O Titular assume integralmente a responsabilidade pelas Operações de Pagamento executadas pela SFS por ordem dos Ordenantes, as quais serão tidas como Operações realizadas em seu nome e por sua conta.
3. Quando as Contas de Pagamento sejam co-tituladas, o 1.º e o 2.º Titular serão solidariamente responsáveis pelo cumprimento do presente Acordo e, especialmente, pelas dívidas e encargos decorrentes da utilização dos Cartões.
4. Antes de realizar qualquer Operação de Pagamento com os Cartões, o Ordenante deverá conhecer o saldo das Contas de Pagamento e garantir que o mesmo é suficiente para a execução da Operação pretendida e cobertura dos encargos associados.
5. Qualquer Ordem de Pagamento só consubstanciará uma Operação de Pagamento se o consentimento do Ordenante for validamente transmitido à SFS mediante:
  - i a apresentação do Cartão (ou números e demais elementos identificativos do Cartão) e, quando aplicável, a introdução do PIN;
  - ii a utilização dos cartões virtuais;
  - iii o Sistema Multicanal com a introdução ou indicação do Código OTP, e eventualmente, quando solicitado, a validação da operação por outro meio;
  - iv através do Prestador de Serviços de Iniciação de Pagamento, nos termos das normas técnicas e operacionais em cada momento em vigor; ou,
  - v através de outro meio que venha a ser autorizado pela SFS, desde que cumpridas as regras de verificação da identidade do Titular estabelecidas pela SFS.A SFS não receberá Ordens de Pagamento transmitidas por qualquer outra forma ou meio.
6. A SFS poderá recusar a realização de quaisquer Operações de Pagamento que o Ordenante pretenda efetuar em desrespeito do fixado no número anterior, notificando-o, contemporaneamente à tentativa de concretização das operações em causa, da recusa da Operação e das razões subjacentes à mesma.
7. O momento da receção da Ordem de Pagamento, transmitida nos termos convencionados com a SFS, diretamente pelo Ordenante, ou indiretamente pelo Beneficiário daquela, corresponde ao momento em que a mesma é recebida pelo sistema de pagamentos, sendo que, imediatamente após esta receção, sem prejuízo do disposto nos n.ºs 9, 10 e 11 da presente cláusula, deixa de ser possível revogar qualquer Ordem de Pagamento, ficando o montante necessário para a execução da Operação de Pagamento e cobertura dos respetivos encargos, imediatamente indisponível na Conta de Pagamento. Não se terão as Ordens de Pagamento por recebidas pela SFS quando as Contas de Pagamento não estejam provisionadas com fundos suficientes para permitir o seu cumprimento e o pagamento dos encargos associados à sua execução.
8. Para os efeitos do disposto no número anterior, desde já se fixa que as Ordens de Pagamento que: i) sejam rececionadas até às 15 horas dos dias úteis (i.e., dias em que a SFS se encontra aberta para execução de Operações de Pagamento) serão executadas no primeiro dia útil seguinte, e ii) as que sejam rececionadas depois das 15 horas dos dias úteis serão executadas no segundo dia útil seguinte.

9. Quando o Ordenante tenha acordado com a SFS uma determinada data para a execução de uma Ordem de Pagamento, o Ordenante poderá revogá-la desde que a SFS receba a sua instrução de revogação até às 15 horas do dia útil anterior à data acordada para a execução da Ordem de Pagamento.
10. As Ordens de Pagamento relativas a Operações de Pagamento iniciadas pelo Beneficiário (ou através deste) não poderão ser revogadas pelo Ordenante após comunicação ao Beneficiário dessa Ordem de Pagamento ou do consentimento do Ordenante à execução da Ordem de Pagamento, da mesma forma, uma Operação de Pagamento iniciada por um Prestador de Serviços de Iniciação de Pagamento não pode ser revogada pelo Ordenante depois de ter sido dado consentimento ao Prestador de Serviços de Iniciação de Pagamento para iniciar a Operação de Pagamento.
11. Decorridos os prazos fixados nos n.ºs 9 e 10 para o exercício do direito de livre revogação pelo Titular, este direito só poderá ser exercido com o acordo da SFS e, no caso particular do n.º 10, também do Beneficiário, para o efeito. A comunicação da revogação das Ordens de Pagamento poderá ser realizada pelo Ordenante através do Sistema Multicanal.
12. As Ordens de Pagamento executadas em conformidade com o Identificador Único consideram-se executadas corretamente no que diz respeito ao Beneficiário especificado no Identificador Único. Se o Identificador Único fornecido pelo Ordenante for incorreto, a SFS não será responsável, nos termos da lei, pela não execução ou execução deficiente da Operação de Pagamento.
13. Após a receção de uma Ordem de Pagamento nos termos supra previstos, o montante objeto da Operação deverá ser creditado na conta do respetivo Beneficiário, nos termos legais aplicáveis, até ao final do primeiro dia útil seguinte, salvo se o momento da receção não for um dia útil para o prestador de serviços de pagamento do Beneficiário, caso em que o crédito ocorrerá até ao final do primeiro dia útil subsequente.
14. O Titular terá ainda direito ao reembolso integral de uma Operação de Pagamento iniciada pelo Beneficiário ou através deste, que já tenha sido executada, se: i) a autorização não especificar o montante exato da Operação de Pagamento no momento em que a autorização foi concedida, e se ii) o montante da Operação de Pagamento exceder o montante que o Titular poderia razoavelmente esperar com base no seu perfil de despesas anterior, devendo, para o efeito, apresentar à SFS, através do Sistema Multicanal, um pedido de reembolso no prazo de 8 semanas a contar da data em que os fundos tenham sido debitados na Conta de Pagamento. Desde já se esclarece que, para os efeitos do ponto ii) atrás, não relevarão razões relacionadas com a taxa de câmbio aplicada em observância do disposto no Acordo. A SFS procederá ao reembolso do montante integral da Operação de Pagamento, ou apresentará justificação para a recusa do reembolso, no prazo de 10 dias úteis a contar da data do pedido do Titular.
15. Não obstante o disposto no número anterior, o Titular não terá direito ao reembolso de uma Operação de Pagamento, caso tenha comunicado diretamente à SFS o seu consentimento à execução daquela e, se aplicável, a SFS ou o Beneficiário tenham prestado ou disponibilizado ao Titular informações sobre a futura Operação de Pagamento, pela forma acordada, quatro semanas antes da execução.
16. A SFS não poderá ser responsabilizada pela não aceitação dos Cartões como instrumento de pagamento, por deficiências de atendimento ou inoperacionalidade dos TPA ou das redes de transmissão de dados, nem pela má qualidade dos bens ou serviços obtidos, nem por qualquer prejuízo que os Titulares ou qualquer Ordenante venham a sofrer, independentemente da sua natureza, resultante, direta ou indiretamente, de acordos celebrados entre quaisquer das pessoas supra referidas e os estabelecimentos aos quais se pretenda adquirir bens ou serviços mediante a utilização dos Cartões. A SFS não será ainda responsável pela impossibilidade de realização de quaisquer Operações de Pagamento em virtude de se encontrar excedido o Limite Disponível das Contas de Pagamento ou o saldo do Cartão Pré-Pago, ou por determinação do Banco de Portugal ou de outra entidade oficial competente.
17. É interdita a utilização dos Cartões em transações ilegais de qualquer natureza, sendo o Titular responsável pelas consequências advindas da utilização dos Cartões por si ou por qualquer Ordenante, em violação do disposto.
18. Sem prejuízo de não existir qualquer acordo entre o Ordenante e a SFS que limite o montante das despesas que podem ser realizadas por cada Operação de Pagamento, a SFS reserva-se o direito de recusar a realização de quaisquer Ordens de Pagamento, sempre que: i) os Titulares dos Cartões e os Ordenantes das Operações de Pagamento não prestem as informações por aquela solicitadas, nomeadamente quanto à origem e destino dos fundos; ii) a SFS tenha a suspeita de que as Ordens de Pagamento possam estar relacionadas com a utilização indevida dos Cartões por terceiros (fraudes); iii) a SFS tenha a suspeita de que as Ordens de Pagamento possam estar relacionadas com a prática dos crimes de branqueamento de vantagens de proveniência ilícita ou de financiamento do terrorismo.

#### **14.ª PRESTADORES DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO SOBRE CONTAS E PRESTADORES DE SERVIÇOS DE INICIAÇÃO DE PAGAMENTOS**

1. O Titular poderá consentir que Prestadores de Serviços de Informação sobre Contas ou de Serviços de Iniciação de Pagamentos possam respetivamente fazer consultas ou realizar pagamentos a partir das Contas de Pagamento, devendo demonstrar à SFS a existência desse consentimento previamente ao início da prestação de Serviços de Informação sobre Contas ou de Serviços de Iniciação de Pagamentos por tais terceiros Prestadores.
2. Os Prestadores de Serviços de Informação sobre Contas ou de Serviços de Iniciação de Pagamentos, assim com o Titular, deverão observar as normas técnicas e operacionais definidas em cada momento pela SFS, incluindo, sem limitação, as relativas à Autenticação Forte do Titular.
3. A SFS poderá, nos termos legais e regulamentares aplicáveis, exigir previamente à execução de qualquer Operação de Pagamento por terceiro prestador de Serviços de Iniciação de Pagamento, a prestação de informação relativa à cabal identificação do Ordenante, do Beneficiário e do Prestador de Serviços de Iniciação de Pagamentos, assim como justificação da origem ou destino dos Fundos ou demais elementos relacionados com a operação, nomeadamente por

força das obrigações legais relacionadas com a prevenção do branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo.

4. O Titular deverá informar imediatamente a SFS sobre quaisquer práticas irregulares adotadas pelos Prestadores de Serviços de Informação sobre Contas ou de Serviços de Iniciação de Pagamentos para que a SFS possa tomar as medidas adequadas para impedir a utilização indevida dos serviços de pagamento por tais serviços.
5. A SFS pode recusar o acesso à Conta de Pagamento a um Prestador de Serviços de Informação Sobre Contas ou a um Prestador de Serviços de Iniciação de Pagamentos por motivos objetivamente justificados e devidamente comprovados relacionados com o acesso fraudulento ou não autorizado à Conta de Pagamento por parte desse Prestador de Serviços de Informação Sobre Contas ou desse Prestador de Serviços de Iniciação de Pagamentos, incluindo a iniciação fraudulenta ou não autorizada de uma Operação de Pagamento. A SFS só autorizará o acesso à Conta de Pagamento logo que deixarem de se verificar os motivos que levaram a tal recusa.

## 15.ª OPERAÇÕES DE PAGAMENTO NÃO AUTORIZADAS

---

1. Os Titulares obrigam-se a adotar todas as medidas adequadas a garantir a segurança dos Cartões de modo a não permitir a sua utilização por terceiros não autorizados, reservando-se a SFS o direito de contactar o Titular perante a deteção de situações de utilização (ou indiciadoras de utilização) fraudulenta dos Cartões.
2. Em caso de utilizações não autorizadas ou indevidas dos Cartões decorrentes da sua perda, extravio, falsificação, roubo ou furto, bem como no caso de erros ou irregularidades na sua utilização, o Titular deverá, sem atrasos injustificados e logo após o seu conhecimento, comunicar de imediato à SFS, através do Sistema Multicanal, a ocorrência de tais factos e transmitir todas as informações que possua e que possam, de qualquer modo, ser utilizadas pela SFS no apuramento dos factos e na regularização das respetivas situações.
3. A SFS providenciará a imediata inibição do uso dos Cartões após a comunicação referida no número anterior. Havendo entrega de cartões de substituição aos Titulares, a SFS reserva-se o direito de cobrar uma taxa de substituição de cartão, nomeadamente se a razão que determina a substituição for imputável ao Titular do cartão substituído.
4. Todos os casos de falsificação, roubo ou furto dos Cartões deverão ser prontamente participados pelo Titular à autoridade policial da zona onde os mesmos ocorreram.
5. Para o apuramento e regularização dos factos relativos às situações descritas no n.º 2 anterior, a SFS disponibilizará ao Titular um formulário de reclamação de operações não autorizadas, que o Titular deverá preencher, assinar e juntar cópia ou certidão da participação à autoridade policial (nos casos de falsificação, roubo ou furto dos Cartões) e remeter para SFS por via postal para Departamento de Reclamação de Transações, EC Matosinhos Apartado – 2019 Código Postal 4451-903.
6. Todas as comunicações relativas a Operações de Pagamento incorretas, inexatas ou ilegítimas deverão ser devidamente documentadas, designadamente com cópias de faturas ou comprovativos da realização da Operação de Pagamento, que fundamentem a pretensão manifestada.
7. A responsabilidade do Titular por Operações de Pagamento irregulares derivadas dos factos referidos no n.º 2 anterior, efetuadas até à receção pela SFS da comunicação indicada nesse n.º 2, está limitada, por Cartão irregularmente utilizado, ao montante equivalente ao Limite Disponível das Contas de Pagamento à data da realização da primeira Operação de Pagamento considerada irregular, até ao valor máximo de €50, exceto quando tenha existido negligência grave do Titular, caso em que o limite de responsabilidade aplicável será o do Limite Disponível das Contas de Pagamento, ainda que superior a €50. Se, todavia, a SFS não exigir a Autenticação Forte do Titular, o Titular não suportará quaisquer perdas relativas a Operações de Pagamento não autorizadas, salvo se tiver agido fraudulentamente. Caso o Beneficiário ou o seu prestador de serviços de pagamento não aceite a Autenticação Forte do Titular, o Beneficiário deverá reembolsar os prejuízos financeiros causados à SFS.
8. O Titular suportará todas as perdas resultantes de Operações de Pagamento não autorizadas, não sendo aplicáveis os limites de responsabilidade indicados no n.º 7 anterior quando tais Operações sejam devidas a atuação fraudulenta ou ao incumprimento deliberado pelo Titular das condições de utilização dos Cartões estabelecidas pelo presente Acordo, incluindo o dever do Titular comunicar, sem atrasos injustificados, a respetiva perda, extravio, falsificação, roubo, furto ou indevida e incorreta utilização em observância do disposto no n.º 2 anterior.
9. Reconhecendo a SFS, nos termos legais aplicáveis, a indevida execução de uma Operação de Pagamento não autorizada, incluindo as iniciadas através de um Prestador de Serviços de Iniciação de Pagamentos, a SFS reembolsará o Titular pelo montante da Operação de Pagamento imediatamente e, em todo o caso, o mais tardar até ao final do primeiro dia útil seguinte, e, se aplicável, reporá a Conta de Pagamento debitada na situação em que estaria se a Operação de Pagamento não autorizada não tivesse sido realizada.
10. Se o Prestador de Serviços de Iniciação de Pagamento for responsável pela Operação de Pagamento não autorizada, indemniza imediatamente a SFS, a pedido desta, pelos danos sofridos ou pelos montantes pagos em resultado do reembolso ao Ordenante, incluindo o montante da Operação de Pagamento não autorizada.
11. Recai sobre o Prestador de Serviços de Iniciação de Pagamentos o ónus de provar que, no âmbito da sua esfera de competências, a Operação de Pagamento foi autenticada e devidamente registada, e não foi afetada por qualquer avaria técnica ou por outra deficiência relacionada com o serviço de pagamento pelo qual é responsável.
12. O Titular autoriza a SFS a contactá-lo a qualquer momento por correio postal ou eletrónico, telefone fixo ou móvel, sempre que seja detetada uma utilização suspeita, abusiva ou fraudulenta do Cartão que justifique a obtenção da confirmação de legitimidade da referida utilização pelo seu Titular.

## 16.ª OPERAÇÕES DE PAGAMENTO EM MOEDA ESTRANGEIRA

---

As Operações de Pagamento efetuadas em moeda diferente do Euro serão debitadas nas Contas de Pagamento em Euros, pelo contravalor que resultar da aplicação da taxa de câmbio praticada pela rede internacional MasterCard, à data da compensação financeira e cambial das mesmas que poderá ser consultada em [www.mastercard.com/global/currencyconversion](http://www.mastercard.com/global/currencyconversion). Consoante as Operações de Pagamento sejam realizadas dentro ou fora do Espaço Económico Europeu (EEE), aplicar-se-ão encargos diferenciados nos termos especificamente estabelecidos nas Condições Particulares.

## 17.ª ENCARGOS, PAGAMENTO E EXTRATO DAS CONTAS DE PAGAMENTO

---

1. A prestação dos serviços objeto do Acordo está sujeita ao pagamento simultâneo dos encargos previstos nas Condições Particulares ao presente Acordo por débito dos encargos na Conta de Pagamento a Débito, na Conta de Pagamento a Crédito ou no saldo autónomo do Cartão Pré-Pago, quando respetivamente relativos a Operações de Pagamento a Débito, a Crédito ou associados à utilização do Cartão Pré-Pago.
2. Os encargos devidos pela execução de Operações de Pagamento a débito serão debitados na Conta de Pagamento a Débito, e os encargos pela execução de Operações de Pagamento a crédito serão registados na Conta de Pagamento a Crédito, sendo esse registo na Conta de Pagamento a Crédito considerado, para todos os efeitos, como utilização do Limite da Conta de Pagamento a Crédito concedido pela IC e, nessa medida, reduzindo o Limite Disponível da Conta de Pagamento a Crédito.
3. A SFS reserva-se o direito de não executar qualquer serviço que lhe seja solicitado pelo Titular no âmbito do presente Acordo sempre que o Limite Disponível da Conta de Pagamento ou o saldo do Cartão Pré-Pago não seja suficiente para cobrir o encargo associado à execução do serviço requerido pelo Titular.
4. A SFS disponibilizará mensalmente ao Titular um extrato das suas Contas de Pagamento, contendo informações relativas aos movimentos efetuados no período de referência do extrato, permitindo identificar as Operações de Pagamento realizadas pelas respetivas referências, montantes em Euros, montantes na moeda utilizada no pagamento, taxa de câmbio, Beneficiários, data-operação, data-valor, e os montantes de eventuais encargos aplicados a cada Operação de Pagamento.
5. O extrato das Contas de Pagamento será enviado em suporte digital através do endereço de correio eletrónico disponibilizado pelo Titular, salvo se aquele endereço de correio eletrónico não for disponibilizado ou o Titular o solicita expressamente, caso em que o extrato será enviado em suporte papel para a morada do Titular.
6. O Titular poderá, a todo o tempo, consultar os extratos das Contas de Pagamento dos últimos 12 meses e obter informação sobre as Ordens de Pagamento efetuadas com os Cartões através do Sistema Multicanal.
7. O Titular deve conferir a informação constante do extrato das Contas de Pagamento, reclamando, sem atraso injustificado, de qualquer desconformidade que detete, e dentro de um prazo nunca superior a treze meses a contar da data do débito, utilizando para o efeito o Sistema Multicanal.

## 18.ª PROGRAMA DE DESCONTOS E BENEFÍCIOS

---

1. A utilização do Cartão associada com o Cartão Continente, em observância dos termos do respetivo Programa de Fidelização Cartão Continente, permitirá ao Titular o acesso a benefícios e descontos nas condições do Programa que a cada momento estiverem em vigor, conforme divulgado em [www.cartaocontinente.pt](http://www.cartaocontinente.pt).
2. Os Cartões terão um Identificador de Fidelização que permitirá que o Titular se identifique como titular dos Programas de Fidelização Cartão Continente, do Cartão Sport Zone e do Cartão Worten Resolve, a cada momento em vigor, e acessíveis para consulta em [www.cartaocontinente.pt](http://www.cartaocontinente.pt), [www.sportzone.pt](http://www.sportzone.pt), e em [www.worten.pt](http://www.worten.pt), pelo que constitui condição da celebração do presente Acordo, a adesão do Titular às condições gerais dos respetivos Programas de Fidelização.
3. A utilização do Cartão poderá também gerar a atribuição pela SFS ao Titular de benefícios adicionais aos Programas de Descontos e Benefícios.
4. Informação sobre outros parceiros que, a cada momento, admitam atribuir ao Titular do Cartão ou às Operações de Pagamento efetuadas com os Cartões, descontos, benefícios ou condições preferenciais na aquisição de bens ou serviços, nos termos e nas condições dos Programas de Descontos e Benefícios estabelecidos, estará disponível em [www.universo.pt](http://www.universo.pt), podendo a SFS comunicar as regalias atrás mencionadas diretamente ao Titular nos termos previstos na cláusula 19.ª.

## 19.ª UTILIZAÇÃO DE DADOS PESSOAIS

---

1. Os dados pessoais do Titular facultados aquando da celebração do Acordo, bem como os demais dados pessoais (isto é, *“toda a informação relativa a uma pessoa identificada ou identificável, independentemente da sua natureza e suporte”*) que respeitem ao Titular e que tenham sido fornecidos à SFS diretamente, ou indiretamente pela Instituição de Crédito ou que tenham sido recolhidos ou gerados pela SFS no âmbito da celebração, execução, renovação ou cessação do presente Acordo, serão tratados pela SFS, entidade responsável pelo tratamento, devidamente identificada na cláusula 1.ª, n.º 1, alínea nn) e cujos contactos constam da cláusula 25.ª, ambas destas Condições Gerais.
2. Os dados pessoais respeitantes ao Titular serão tratados pela SFS para as finalidades próprias e com os fundamentos constantes da tabela infra; os dados pessoais são conservados pela SFS pelo tempo necessário à prossecução de cada

finalidade, conforme critérios de definição de prazos e prazos indicados abaixo pelo que, em função da finalidade, o tratamento das mesmas categorias de dados pessoais pode perdurar por diferentes períodos de tempo.

<b>Finalidades</b>	<b>Fundamento jurídico</b>	<b>Prazo de conservação</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Gestão de clientes;</li> <li>· Adesão e Emissão de Cartão;</li> <li>· Definição de perfis de risco de clientes e prevenção de fraude;</li> <li>· Apoio ao cliente (incluindo em loja, <i>online</i> e <i>Call Center</i>);</li> <li>· Gestão de reclamações;</li> <li>· Processamento de transações</li> <li>· Autorização, monitorização e controlo, auditoria de transações e controlo de fraude;</li> <li>· Cumprimento de deveres de <i>reporting</i> regulatório e de conservação de registos de atividade para controlo regulatório;</li> <li>· Cancelamento de Cartão.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Execução de um contrato no qual o titular dos dados é parte;</li> <li>· Cumprimento de obrigação jurídica do responsável;</li> <li>· Interesses legítimos de controlo de gestão e de qualidade de serviço do responsável pelo tratamento, não prevalecendo direitos fundamentais do titular dos dados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Prazo geral de conservação dos dados pessoais – 1 (um) ano após a cessação do Acordo;</li> <li>· Dados relativos à faturação – 10 (dez) anos a contar da prática do ato, por corresponder ao prazo legal de conservação da escrituração mercantil;</li> <li>· Arquivo de livros de reclamações – 3 (três) anos após o encerramento do livro;</li> <li>· Elementos que tenham servido de base à apreciação de reclamação – 5 (cinco) anos;</li> <li>· Na eventualidade de existirem litígios com os titulares – os dados serão conservados até ao trânsito em julgado da decisão judicial.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Marketing direto, que pode ter associado a uma oferta ou benefício da SFS e de um parceiro que integre a Rede de Parceiros.</li> <li>· Marketing direto na modalidade de ações/ofertas promocionais e desenvolvimento de produtos com base em perfis genéricos de marketing, definidos de acordo com os dados transmitidos diretamente pelo Titular ou com o nível de utilização do Cartão ou com as preferências gerais de utilização pelo Titular dos serviços disponibilizados pela SFS (como por exemplo, situação do Cartão (ativado ou não), tipo de utilização do Cartão (se a débito ou a crédito e qual a modalidade de crédito, existência ou inexistência de utilização do Cartão, valor das utilizações do Cartão num determinado período.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Interesses legítimos da SFS de desenvolvimento e crescimento de atividade e dinamização e oferta de serviços e produtos comercializados ou novos de uma forma adequada ou personalizada em função dos interesses e preferências gerais e detalhadas, dos comportamentos de consumo do Titular e da respetiva utilização do Cartão (interesses empresarial, económico e comercial do responsável pelo tratamento) racionalização, adequação e ajustamento de ofertas promocionais ao interesse do Titular, de acordo com a análise das suas preferências (gerais ou detalhadas) de consumo, em conformidade com a utilização geral e específica do Cartão;</li> <li>· Gestão e melhoria da Rede de Parceiros e dos benefícios atribuídos;</li> <li>· Apresentação de novas parcerias com alargamento dos benefícios atribuídos;</li> <li>· Prestação de serviços acessórios, relacionados com a utilização geral e específica do Cartão, em nenhum caso prevalecendo direitos fundamentais do titular dos dados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 2 (dois) anos após a cessação do Acordo, salvo no caso de exercício do direito de oposição por parte do titular dos dados.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Marketing direto pela SFS de produtos, serviços ou ofertas não análogos ou não relacionados com o Acordo, comercializados pela SFS ou por terceiro, que pode ser ajustado aos perfis genéricos ou complexos realizados pela SFS, conforme referido acima.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Consentimento do Titular</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 2 (dois) anos após a cessação do Acordo, salvo no caso de exercício do direito de oposição por parte do titular dos dados.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>· Prevenção de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, incluindo respostas a pedidos de informação dirigidos à SFS por entidades oficiais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Cumprimento de obrigação jurídica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 7 (sete) anos após o momento em que a identificação do cliente se processou ou, no caso das relações de negócio, após o termo das mesmas;</li> <li>· 7 (sete) anos a contar da execução das operações, ainda que, no caso de aquelas se inserirem numa relação de negócio, esta última já tenha terminado.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Resposta a pedidos de informação não relacionados com a prevenção de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, que sejam dirigidos à SFS pelo Banco de Portugal e outras entidades oficiais ou autoridades judiciárias, policiais e setoriais;</li> <li>· Cumprimento de obrigações legais, incluindo de registo ou de comunicação, e exercício de direitos perante entidades oficiais, judiciais ou extrajudiciais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Cumprimento de obrigação jurídica</li> <li>· Tratamento necessário à declaração, ao exercício ou à defesa de direitos num processo administrativo, judicial, extrajudicial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 7 anos;</li> <li>· Durante toda a vigência do Acordo, acrescido dos prazos de caducidade e prescrição.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Gestão e controlo contabilístico e societário.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Cumprimento de obrigação jurídica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Prazo geral de conservação dos dados pessoais - 1 (um) ano após a cessação do Acordo.</li> <li>· Dados relativos à faturação – 10 (dez) anos a contar da prática do ato, por corresponder ao prazo legal de conservação da escrituração mercantil;</li> <li>· Na eventualidade de existirem litígios com os titulares – os dados serão conservados até ao trânsito em julgado da decisão judicial.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Gravação de chamadas para efeitos de prova de transações comerciais e quaisquer outras respeitantes à relação contratual e para monitorização da qualidade de atendimento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Execução do contrato no qual o titular dos dados é parte;</li> <li>· Cumprimento de obrigações legais;</li> <li>· Interesse legítimo: monitorizar e melhorar os processos, produtos e serviços oferecidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Durante o prazo de vigência do Acordo e até que se encontrem cumpridas todas as obrigações emergentes do mesmo, acrescido do prazo de caducidade ou de prescrição;</li> <li>· 7 (sete) anos a contar da execução das operações, para efeitos de combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo;</li> <li>· 30 (trinta) dias, para efeitos de monitorização da qualidade de atendimento.</li> </ul>

Poderá consultar informações mais detalhadas sobre as finalidades aqui indicadas na Política de Privacidade da SFS entregue ao Titular no momento da celebração deste Acordo e disponível em [www.universo.pt](http://www.universo.pt).

- Os dados pessoais solicitados pela SFS ao Titular no momento da celebração deste Acordo ou no decurso da vigência do mesmo são necessários à celebração e execução do Acordo, bem como ao cumprimento de obrigações legais, sendo o Titular obrigado a fornecê-los à SFS, sob pena de não celebração ou resolução do Acordo e, bem assim, recusa de execução de operações de pagamento. O tratamento dos dados relativos às operações a débito e a crédito com os Cartões é necessário à execução deste Acordo, sob pena de recusa de execução daquelas.
- Para as finalidades de gestão de clientes, adesão e emissão de cartão e prevenção de branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo, a SFS procede ao tratamento de categorias de dados pessoais com origem em fontes de acesso público ou de terceiros, conforme indicado na Política de Privacidade da SFS entregue ao Titular no momento da celebração deste Acordo e disponível em [www.universo.pt](http://www.universo.pt).
- A realização de algum tratamento de dados pessoais para efeitos de marketing direto de produtos, serviços ou ofertas não análogos ou não relacionados com o Acordo e de transmissão de dados de identificação e de contacto a empresas do Grupo Sonae está dependente de prévio consentimento do Titular, constante de declaração específica das Condições Particulares do Acordo. No caso do tratamento de dados para as finalidades de marketing direto, os dados pessoais do

Titular serão tratados pela SFS, salvo se o Titular expressamente manifestar a sua oposição a esse tratamento, o que poderá fazer a qualquer momento, devendo para o efeito solicitá-lo por escrito à SFS ou usando o link disponibilizado para o efeito pela SFS aquando do envio de cada comunicação.

6. Os dados pessoais do Titular poderão ser tratados por outras empresas a quem a SFS tenha subcontratado o seu processamento, incluindo as entidades subcontratadas indicadas na Política de Privacidade da SFS entregue ao Titular no momento da celebração deste Acordo e disponível em [www.universo.pt](http://www.universo.pt).
7. Os dados de identificação do Titular e os dados das transações efetuadas com Cartões serão transmitidos pela SFS, sob reserva de confidencialidade, à Modelo Continente Hipermercados, S.A. (entidade que detém e gere o Programa de Fidelização Cartão Continente), para efeitos do cálculo, atribuição e utilização de benefícios no âmbito do Programa de Fidelização Cartão Continente. Os benefícios atribuídos poderão ser ajustados às preferências de consumo ou de utilização do Cartão e do Cartão Continente.
8. Os dados das transações efetuadas com os Cartões serão transmitidos pela SFS, sob reserva de confidencialidade, à Modelo Continente Hipermercados, S.A. para as finalidades de gestão e melhoria do Programa de Fidelização Cartão Continente, desenvolvimento, gestão e comunicação de ofertas gerais e de ofertas personalizadas de benefícios, de produtos, bens e serviços ajustadas ao interesse do Titular, de acordo com a análise das suas preferências de consumo, em conformidade com a utilização do Cartão Continente e do Cartão e com a realização de estudos de mercado, apresentação de novas parcerias com alargamento dos benefícios do Programa, a prestação de serviços acessórios, relacionados com as compras efetuadas com recurso ao Cartão Continente (incluindo faturação, entregas ao domicílio, reparações e reservas e Serviços de Apoio ao Cliente), bem como para a análise de dados para deteção de fraude ou uso indevido do Cartão Continente.
9. Os dados de identificação do Titular e os dados das transações efetuadas com Cartões serão transmitidos pela SFS, sob reserva de confidencialidade, à Instituição de Crédito, para as finalidades de gestão da relação contratual, cumprimento das obrigações legais em matéria de combate ao branqueamento de vantagens de proveniência ilícita e financiamento do terrorismo e realização de ações de marketing direto e atribuição de benefícios, que poderão ser ajustados às preferências de consumo e de utilização do Cartão do Titular, e determinação e gestão de ofertas gerais e de ofertas personalizadas.
10. Para efeitos do disposto nos n.ºs 7 e 9 acima, desde já se esclarece que na comunicação de benefícios ou de ofertas usufruíveis de acordo com o Programa de Fidelização Cartão Continente ou relacionados com a utilização da Conta de Pagamento a Crédito pela SFS ao Titular, aquela atuará na qualidade de subcontratante da Modelo Continente Hipermercados, S.A. ou da Instituição de Crédito.
11. Mediante consentimento do Titular, a SFS poderá, sob reserva de confidencialidade, fornecer à SFS – Gestão e Consultoria, S.A. e às empresas que com ela se encontrem em relação de domínio ou de grupo (conforme informação disponível em [www.universo.pt](http://www.universo.pt)), os dados de identificação e de contacto, ficando estas empresas autorizadas ao tratamento desses dados para efeitos de comercialização dos respetivos produtos.
12. O Titular fica por este meio informado que: i) a realização de Operações de Pagamento em várias jurisdições poderá determinar a sujeição da SFS a obrigações legais de prestação de informação cujo cumprimento poderá implicar o fornecimento de informação sobre os serviços prestados ao Titular, ou sobre as operações pelo mesmo realizadas, ou sobre os dados pessoais que lhes respeitem, e que ii) o cumprimento das obrigações legais em matéria de combate ao branqueamento de vantagens de proveniência ilícita e financiamento do terrorismo poderá determinar a prestação de informações por parte da SFS às entidades oficiais, nomeadamente ao Banco de Portugal, à Procuradoria-Geral da República, à Autoridade Tributária e à Segurança Social.
13. No caso de quaisquer comunicações por telefone ou por via eletrónica entre as partes, a SFS procederá, nos termos da lei, à gravação das chamadas telefónicas e ao registo informático dessas interações, procedendo ao arquivo e registo das mesmas pelo prazo legalmente permitido, podendo utilizar tais gravações telefónicas ou registos informáticos como meio de prova para qualquer procedimento judicial que venha a existir direta ou indiretamente entre as partes, caso em que os Titulares poderão solicitar à SFS que lhe forneça cópia ou transcrição escrita do conteúdo das conversações que se tiverem realizado entre ambos.
14. O Titular dispõe do direito de solicitar à SFS acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito que sejam objeto de tratamento pela mesma, em respeito dos demais termos e condições legalmente previstos. O Titular dispõe igualmente do direito de solicitar à SFS a correção ou atualização de dados pessoais inexatos ou desatualizados que lhes respeitem, podendo igualmente solicitar o tratamento de dados em falta quando aqueles se mostrem incompletos e em respeito dos demais termos e condições legalmente previstos. Ao Titular é ainda conferido, em casos especificamente previstos na lei, o direito de solicitar o apagamento de dados pessoais que lhe respeitem. Para informações mais detalhadas sobre os casos especificamente previstos na lei, poderá consultar a Política de Privacidade da SFS entregue ao Titular no momento da celebração deste Acordo e disponível em [www.universo.pt](http://www.universo.pt).
15. O Titular dispõe ainda do direito de solicitar à SFS a limitação do tratamento no que lhe disser respeito, verificadas as condições previstas na lei. Para mais informações sobre o direito de limitação dos tratamentos de dados pessoais, poderá consultar a Política de Privacidade da SFS entregue ao Titular no momento da celebração deste Acordo e disponível em [www.universo.pt](http://www.universo.pt).
16. Quando o tratamento de dados se fundar apenas em consentimento, a lei confere ao Titular o direito de retirar o consentimento prestado. Tratando-se de tratamento fundado em interesse legítimo da SFS ou de terceiro, conforme indicado supra, o titular poderá opor-se ao tratamento, por motivos relacionados com a sua situação particular. A lei estabelece os termos em que os direitos aqui indicados podem ser exercidos os quais serão aplicáveis quando do seu exercício junto da SFS, incluindo as exceções e limitações a que estão sujeitos. A qualquer momento, o Titular pode opor-

se ao tratamento dos seus dados pessoais para fins de marketing direto ou qualquer outra forma de prospeção. Poderá consultar mais informações sobre estes direitos e o seu exercício na Política de Privacidade da SFS entregue ao Titular no momento da celebração deste Acordo e disponível em [www.universo.pt](http://www.universo.pt).

17. Para os dados tratados por meios automatizados, cujo tratamento se baseie em consentimento prestado pelo Titular ou no Acordo celebrado com a SFS, a lei confere ao primeiro o direito de receber desta, em formato digital de uso corrente e leitura automática, os dados pessoais que lhe digam respeito e que tenham sido, por si, fornecidos à SFS. O Titular tem a faculdade de solicitar a transmissão desses mesmos dados diretamente para outro responsável, sempre que tal se mostre tecnicamente possível. Qualquer pedido de portabilidade deverá ser apresentado pelo Titular por uma das formas previstas na cláusula 25.<sup>a</sup>, não podendo a sua satisfação prejudicar os direitos e as liberdades de terceiros. Poderá consultar mais informações sobre o direito de portabilidade dos dados pessoais a Política de Privacidade da SFS entregue ao Titular no momento da celebração deste Acordo e disponível em [www.universo.pt](http://www.universo.pt).
18. O Titular poderá apresentar reclamações sobre o modo como os seus dados pessoais são tratados ao encarregado da proteção de dados da SFS, para o contacto indicado na cláusula 25.<sup>a</sup> e à Comissão Nacional de Proteção de Dados ou outra entidade oficial a quem venha a ser atribuída a qualidade de Autoridade de Controlo em matéria de proteção de dados pessoais em Portugal.
19. Para os efeitos do disposto nos n.ºs 14 a 18 acima, o Titular poderá exercer cada um dos direitos em questão junto da SFS, por uma das vias previstas na cláusula 25.<sup>a</sup> destas Condições Gerais, identificando-se ou comprovando a sua identificação. Salvo nas situações em que os pedidos do Titular forem manifestamente infundados ou excessivos, o exercício dos direitos aqui em causa é gratuito.

## 20.ª ALTERAÇÃO DE DADOS

---

Os Titulares obrigam-se a comunicar de imediato à SFS, através do Sistema Multicanal ou por notificação da SFS através de carta registada com aviso de receção enviada para a sua sede social, qualquer alteração que ocorra nos elementos de identificação e de contacto fornecidos, incluindo a residência fiscal, endereço postal ou eletrónico, número de telefone fixo ou móvel, bem como em quaisquer outros elementos de informação prestados à SFS aquando da celebração do Acordo.

## 21.ª AUTORIZAÇÃO PARA LEVANTAMENTO DO SIGILO BANCÁRIO

---

O Titular autoriza a SFS a transmitir informação a seu respeito, bem como relativa ao presente Acordo, sempre que tal lhe seja solicitado por uma entidade judicial ou policial no âmbito de um determinado processo ou investigação em curso.

## 22.ª ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES DO ACORDO

---

1. A SFS pode, a qualquer momento, modificar as condições do presente Acordo, desde que informe por escrito ao Titular das alterações a introduzir, com um pré-aviso mínimo de 2 meses relativamente à data de entrada em vigor dessas alterações, em suporte papel ou digital, consoante opção da SFS.
2. Caso o Titular não concorde com as alterações propostas pela SFS, tem o direito de denunciar o presente Acordo sem encargos adicionais, devendo por notificação da SFS através de carta registada com aviso de receção enviada para a sua sede social, antes da data proposta para a entrada em vigor das alterações.
3. O decurso do prazo mencionado no n.º 1 anterior sem que o Titular tenha procedido ao cancelamento dos Cartões ou à denúncia do Acordo acarretará a aceitação, pelo mesmo Titular, das alterações às condições nos termos comunicados.
4. A versão integral e atualizada do Acordo estará permanentemente disponível em [www.universo.pt](http://www.universo.pt), nas Lojas Aderentes ou na sede social da SFS, podendo qualquer informação adicional ser prestada através do Sistema Multicanal.
5. Durante a vigência do Acordo, o Titular tem direito a receber, após solicitação expressa, os termos do Acordo em vigor em cada momento, os quais serão disponibilizados em formato digital e enviados para o endereço eletrónico indicado por aquele. Em alternativa, o Titular poderá aceder à informação em causa através do serviço do Universo Online, ou solicitar através da Linha de Apoio ao Cliente Universo que a mesma lhe seja enviada em suporte papel.

## 23.ª INIBIÇÃO DO USO DOS CARTÕES E RESOLUÇÃO DO ACORDO

---

1. Sempre que se verifique alguma das situações abaixo indicadas, e sem prejuízo de outras causas que possam legitimamente justificar tal decisão, a SFS reserva-se o direito de, durante a vigência do Acordo, cancelar todos ou alguns dos Cartões, caso em que poderá exigir, com efeitos imediatos, a sua destruição, sem que tal implique a cessação do Acordo, ou, alternativamente, determinar a cessação do Acordo com efeitos imediatos:
  - a) Conhecimento de qualquer situação de perda, furto, falsificação, uso fraudulento, abusivo ou irregular dos Cartões pelo Titular;
  - b) Utilização reiterada dos Cartões para efetuar Operações de Pagamento, incluindo os respetivos encargos, em montantes superiores ao Limite Disponível das Contas de Pagamento;
  - c) Utilização dos Cartões para efetuar Operações de Pagamento que respeitem a produtos e/ou serviços ilegais;
  - d) Inexistência de registos de Operações de Pagamento há, pelo menos, 12 meses;
  - e) Não destruição dos Cartões quando solicitada pela SFS nos termos do presente Acordo;

- f) Suspeita de que determinada Operação de Pagamento ou a utilização dos Cartões possa estar relacionada com a prática dos crimes de branqueamento de vantagens de proveniência ilícita e de financiamento do terrorismo, ou não cooperação do Titular na prestação da informação exigível nos termos da lei, nomeadamente, informação sobre a origem e destino dos fundos;
  - g) Recusa de confirmação ou atualização de informações prestadas pelo Titular, nomeadamente elementos de identificação;
  - h) Inexatidão, falsidade ou omissão intencional, nas informações e documentação prestadas pelo Titular aquando da celebração do Acordo e do Contrato de Crédito ao Consumo;
  - i) Incumprimento ou cumprimento defeituoso deste Acordo pelo Titular que, pela sua gravidade, impeça a manutenção da relação contratual;
  - j) Solicitação de cancelamento do Cartão Combo ou do Cartão de Crédito pela IC, motivada pelo incumprimento do Contrato de Crédito ao Consumo, nomeadamente em caso de mora ou utilização abusiva do Cartão Combo ou do Cartão de Crédito;
  - k) Cessação do Contrato de Crédito ao Consumo;
  - l) Registo na Central de Responsabilidades de Crédito no Banco de Portugal ou em empresas especializadas em informações de crédito que estejam legalmente autorizadas a exercer essa atividade, de incidentes ou incumprimentos em nome do Titular;
  - m) Declaração de inibição do Titular para o uso de cheque ou de cartão de crédito, ou declaração de contumácia.
2. Sempre que seja intenção da SFS proceder ao cancelamento dos Cartões, a SFS informará, se possível em momento anterior ao do cancelamento, por telefone, por correio eletrónico ou postal ou outro meio expedito, o Titular da sua intenção de cancelar os Cartões.
  3. Após a verificação da cessação do motivo que tiver originado o cancelamento dos Cartões, a SFS procederá ao desbloqueamento daqueles ou à emissão de novos Cartões, sem prejuízo de a SFS poder ainda restringir o número de Cartões atribuídos ou exercer o seu direito de resolução do Acordo.
  4. O cancelamento dos Cartões por iniciativa da SFS nos termos consignados na presente cláusula não constituirá, em qualquer circunstância, motivo de reembolso, mesmo que parcial, de quaisquer valores pagos pelo Titular à SFS por força do presente Acordo.
  5. O Titular poderá solicitar, a todo o momento e mediante simples comunicação utilizando para o efeito o Sistema Multicanal, o cancelamento dos Cartões emitidos. O cancelamento dos Cartões fica condicionado à prévia confirmação da destruição dos Cartões a cancelar, nos termos do disposto no n.º 10 da cláusula 24.<sup>a</sup>, mediante declaração do Titular a ser prestada à SFS através do Sistema Multicanal ou por carta registada com aviso de receção enviada para a sede social da SFS.
  6. Em caso de cancelamento do Cartão Combo ou do Cartão de Crédito motivado pela cessação do Contrato de Crédito ao Consumo, a SFS poderá proceder à sua substituição pelo Cartão de Débito.
  7. O incumprimento, pela SFS, das obrigações que para a SFS advenham do presente Acordo, poderá constituir, atentas as circunstâncias concretas, justa causa de resolução do mesmo Acordo pelo Titular, nos termos gerais de Direito.
  8. A resolução do Acordo por iniciativa da SFS ou do Titular poderá operar por simples comunicação escrita, com efeitos imediatos.

## 24.<sup>a</sup> PRAZO E CESSAÇÃO DO ACORDO

1. O presente Acordo é celebrado por prazo indeterminado, podendo qualquer uma das partes denunciá-lo a todo o momento, mediante comunicação escrita dirigida à outra parte com uma antecedência de 1 ou 2 meses, consoante o denunciante seja o Titular ou a SFS, em relação à data pretendida para a denúncia.
2. O presente Acordo poderá cessar nos termos gerais de Direito e nas situações previstas nas presentes Condições Gerais.
3. O Titular obriga-se a não efetuar qualquer Operação de Pagamento a partir da data da cessação do Acordo.
4. A cessação do presente Acordo, ainda que por iniciativa do Titular, não o exonera da responsabilidade pelas Operações de Pagamento efetuadas, nem pelo pagamento dos saldos em dívida registados nas Contas de Pagamento, incluindo os que venham a ser registados pela SFS na sequência de Ordens de Pagamento dadas pelo Titular e que só venham a ser do conhecimento da SFS em data posterior à cessação do Acordo.
5. Sem prejuízo do estipulado no n.º 9 da presente cláusula, em caso de denúncia do Acordo pelo Titular, a mesma não importará qualquer encargo para o mesmo, sendo-lhe devolvido o saldo credor da Conta de Pagamento a Débito que se venha a apurar nos termos previstos neste Acordo.
6. A denúncia por iniciativa do Titular só produzirá efeitos após a liquidação dos saldos em dívida nas Contas de Pagamento, incluindo o decorrente de Operações de Pagamento executadas após a comunicação de denúncia, e a confirmação da destruição dos Cartões (ou seja, todos os cartões remetidos pela SFS ao Titular, incluindo os Cartões Pré-Pagos emitidos), nos termos constantes do n.º 10 desta cláusula. Sem prejuízo da responsabilidade do Titular pela destruição dos Cartões, a SFS poderá proceder ao imediato cancelamento dos Cartões após a receção da comunicação de denúncia.
7. Em caso de morte, interdição ou inabilitação do Titular, caducará o presente Acordo e o direito de utilização dos Cartões, devendo os herdeiros ou representantes legais daquele proceder de imediato à respetiva destruição dos Cartões nos termos do disposto no n.º 10 da presente cláusula.
8. A cessação do Acordo determinará o cancelamento definitivo dos Cartões com a consequente cessação imediata do direito à utilização dos Cartões pelo Titular e, bem assim, indisponibilização do saldo das Contas de Pagamento nos termos da

9. A SFS goza do direito de retenção, nos termos gerais de Direito, sobre o numerário que se encontre depositado na Conta de Pagamento a Débito pelo montante do crédito detido pela SFS sobre o Titular ao abrigo deste Acordo, nomeadamente para efeitos de compensação daquele crédito. A SFS procederá à devolução dos fundos excedentários através de transferência bancária para o IBAN SEPA indicado pelo Titular para o efeito.
10. A destruição dos Cartões deverá ser realizada pelo Titular através do corte transversal total dos Cartões, com quebra do chip e da banda magnética. Até à confirmação da destruição dos Cartões pelo Titular, que deverá ser realizada através do Sistema Multicanal ou por carta registada com aviso de receção enviada para a sede social da SFS, o Titular permanece responsável por todas as transações efetuadas com os Cartões, bem como pelo reembolso do crédito e de outros valores devidos à IC, e pelo pagamento dos encargos devidos à SFS pela utilização dos Cartões. Sem prejuízo da responsabilidade do Titular, a SFS poderá ordenar a retenção dos Cartões que não tenham sido destruídos através: i) de qualquer entidade aceitante da rede MasterCard; ou ii) das Caixas Automáticas (ATM).

## 25.ª COMUNICAÇÕES E INFORMAÇÃO

---

1. Os Titulares poderão contactar a SFS, usando a língua portuguesa, através:
  - a. da Linha Apoio ao Cliente Universo (707 100 622 ou +351 938 748 410);
  - b. do serviço Universo Online em [www.universo.pt](http://www.universo.pt) e
  - c. do endereço postal da sede social da SFS (Lugar do Espido, Via Norte, 4470-177 Maia).
2. Os contactos do encarregado de proteção dos dados pessoais designado pela SFS são os seguintes:
  - a. endereço postal – Lugar do Espido, Via Norte, 4470-177 Maia;
  - b. endereço eletrónico – [dpo@universo.pt](mailto:dpo@universo.pt).
3. Para efeitos de quaisquer comunicações escritas com o 1.º ou o 2.º Titular no âmbito do presente Acordo, incluindo notificações ou citações, convencionou-se como domicílio do 1.º Titular o endereço postal indicado pelo mesmo na celebração do Acordo, devendo qualquer alteração àquele ser prontamente comunicada à SFS.
4. Os Titulares autorizam a SFS a remeter-lhe todas as comunicações e informações que se mostrem necessárias ou que sejam decorrentes da execução do presente Acordo, para os endereços de correio postal ou eletrónico ou para o(s) telefone(s), através de SMS, indicados pelo 1.º Titular aquando da adesão ao presente Acordo.
5. Salvo qualquer indicação expressa em contrário por parte dos Titulares, sempre que o 1.º Titular indique à SFS um endereço de correio eletrónico, esse será o meio preferencialmente utilizado pela SFS para efeito de envio de comunicações e informações para ambos os titulares.

## 26.ª ENTIDADE DE SUPERVISÃO, PROCEDIMENTOS EXTRAJUDICIAIS DE RECLAMAÇÃO E RECURSO

---

1. O Titular poderá apresentar quaisquer reclamações relativas ao Acordo, devendo fazê-lo por comunicação escrita dirigida à SFS e enviada por via postal para o endereço constante da alínea c) do n.º 1 da cláusula 25.ª ou por via telemática para o endereço de correio eletrónico [clienteuniverso@sonae.pt](mailto:clienteuniverso@sonae.pt). Eventuais reclamações atinentes ao Contrato de Crédito ao Consumo deverão ser apresentadas diretamente à IC.
2. A SFS está sujeita à supervisão do Banco de Portugal, com sede na Rua do Ouro, 27, Lisboa, entidade à qual o Titular poderá apresentar reclamações, acedendo ao portal de cliente bancário disponível em [www.clientebancario.bportugal.pt](http://www.clientebancario.bportugal.pt), onde poderá preencher o formulário de reclamação online ou imprimi-lo e enviá-lo por correio para a morada do Banco de Portugal constante do referido portal. O Titular poderá, adicionalmente, utilizar o livro de reclamações em formato físico disponível nos serviços de atendimento ao público da SFS, ou em formato eletrónico, disponível em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).
3. Por forma a assegurar a resolução extrajudicial de litígios de valores inferiores à alçada do Tribunal Judicial de 1ª Instância, a SFS assegura ao Titular o recurso a meios extrajudiciais de reclamação e reparação de litígios emergentes do presente Acordo mediante a adesão a entidades legalmente autorizadas a realizar arbitragens ou a entidades inscritas no sistema de registo voluntário de procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo, as quais serão objeto de divulgação em [www.universo.pt](http://www.universo.pt).

## 27.ª LEI APLICÁVEL, IDIOMA, FORO E ÔNUS DA PROVA

---

1. O Acordo é executado em língua portuguesa, e está sujeito à lei portuguesa, sendo o idioma português utilizado em quaisquer comunicações entre a SFS e o Titular.
2. Para todas as questões emergentes do presente Acordo fica designado o foro correspondente ao do domicílio do demandado, sem prejuízo do disposto no artigo 71.º do Código do Processo Civil.
3. Em caso de diferendo entre a SFS e o Titular, o ónus da prova cabe a quem invocar o facto a seu favor, obrigando-se a outra parte a prestar a sua melhor colaboração, designadamente, facultando, na medida das suas possibilidades, as informações e a documentação que lhe forem solicitadas relativamente ao diferendo em causa.

## 28.ª PREVALÊNCIA

---

Em caso de contradição ou discrepância entre as definições e as disposições que sejam comuns ao presente Acordo e ao Contrato de Crédito ao Consumo, prevalecerá o disposto no Acordo sobre o Contrato de Crédito ao Consumo, salvo no que, considerando a especialidade do objeto e finalidade do Contrato de Crédito ao Consumo, respeitar à concessão, utilização e reembolso do crédito concedido pela IC.

## CONDIÇÕES PARTICULARES

A prestação dos serviços incluídos no objeto do Acordo de Prestação de Serviços de Pagamento e Emissão de Moeda Eletrónica acarretará a cobrança ao Titular dos seguintes encargos:

Rúbricas	Contas de Pagamento		Notas
	Débito	Crédito	
<b>1. Comissão disponibilização de cartão</b>	€0,00	€0,00	(1)
<b>2. Comissões sobre as Operações de Pagamento efetuadas:</b>			
Levantamento de Numerário em Caixas Automáticas	€0,00		(1)
Adiantamento Numerário a crédito - "cash advance"		3,75%* + €2,50	(1)
Pagamento de bens e serviços com os Cartões:			
Em estabelecimentos de venda de combustíveis em todo o mundo	€0,00	€0,50	(1)
Nos restantes estabelecimentos	€0,00	€0,00	
Em Caixas Automáticas	€0,00	€0,00	
Transferências crédito SEPA+:			
Para as Contas de Pagamento	€0,90	n.a.	(1) (7)
Das Contas de Pagamento	€0,50	3,75%*+ €2,50	(1) (7) (8)
Comissão processamento internacional	1,70%	1,70%	(1) (4)
Comissão conversão de moeda	1,00%	1,00%	(1) (5)
<b>3. Comissão mensal de inatividade dos Cartões Pré-Pagos</b>	€0,50	n.a.	(1) (3)
<b>4. Contra – Prestações de Serviços Financeiros</b>			
Emissão de segunda via do extrato Contas de Pagamento	€5,00	€5,00	(1)
Substituição do cartão			
A pedido ou por razão imputável ao Titular	€10,00	€10,00	(1) (2)
Cópias de faturas ou talões de compra:			
Nacionais	€3,00	€3,00	(1)
Internacionais	€10,00	€10,00	(1)
Reembolso, por transferência bancária, do valor monetário total ou parcial do Cartão Pré-Pago.	€5,00	n.a.	(1) (6)

\* sobre o valor da transação.

- (1) Inclui imposto selo de verba 17.3.4 da TGIS atualmente de 4%.
- (2) Aplicável quando o Titular pede a substituição do cartão no decorrer de notificação de perda, roubo, furto, falsificação ou apropriação abusiva do cartão (exceto nas situações de extravio de cartão pelo correio) ou quando o Cartão se apresente danificado ou em mau estado por motivo não imputável à SFS.
- (3) Em caso da não realização de Operações de Pagamento durante um período superior a 12 meses.
- (4) Operações efetuadas fora do EEE.
- (5) Operações efetuadas em moeda diferente de Euro, Coroa Sueca ou Leu Romeno (de acordo com Regulamento 924/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de setembro de 2009).
- (6) Se pedido antes da caducidade do Cartão Pré-Pago ou da cessação do presente Acordo, ou mais de um ano após essa data.
- (7) Aplicável apenas quando: (i) a transferência não é efetuada em caixa automática (ATM) ou (ii) a transferência é efetuada em caixa automática (ATM) na modalidade de pagamento a crédito.
- (8) Limite máximo por transferência ou limite cumulativo de transferências a cada 30 dias, de 5000€

Declaro para os devidos efeitos que:

- a) Recebi todas as informações pré-contratuais relativas ao presente Acordo e assumo serem verdadeiras todas as informações por mim prestadas.
- b) Tomei conhecimento integral e aceito as Condições Gerais e Particulares do Acordo de Prestação de Serviços de Pagamento e Emissão de Moeda Eletrónica, cujo texto integral me foi previamente fornecido e sobre as quais me foram prestados todos os esclarecimentos necessários, incluindo sobre o direito que tenho em retirar a qualquer momento o meu consentimento quanto aos tratamentos dos meus dados pessoais que sejam por mim consentidos, bastando fazê-lo de acordo com o previsto nas Condições Gerais do Acordo.

- c) Autorizo a SFS a confirmar as informações por mim prestadas e a obter as informações adicionais que forem necessárias, nomeadamente através da consulta ao Banco de Portugal e a empresas especializadas em informações de crédito que estejam legalmente autorizadas a exercer essa atividade.
- d) Tomei conhecimento expresso de que, ao abrigo dos deveres de identificação dos clientes e de diligência, que são impostos à SFS, sob supervisão do Banco de Portugal, por efeito do regime jurídico aplicável ao combate ao branqueamento de vantagens de proveniência ilícita e ao financiamento do terrorismo, deve a SFS obter e conservar cópias dos documentos comprovativos do cumprimento dos referidos deveres de identificação e diligência. Mais declaro, por conseguinte, consentir, de forma informada, livre e específica, que a SFS extraia e conserve cópias dos meus documentos de identificação para os efeitos indicados. Mais declaro ainda ter tomado conhecimento expresso de que, para os específicos fins do cumprimento das obrigações legais em matéria de combate ao branqueamento de vantagens de proveniência ilícita e financiamento do terrorismo, a SFS está legalmente obrigada a efetuara consulta de listas oficiais de sanções (designadamente, OFAC, ONU, EU, PEP's) que contenham informação relevante para tais fins.

**Data:****1º Titular**

---

(assinatura conforme documento identificação)

**2º Titular**

---

(assinatura conforme documento identificação)

Versão julho 2019