

CONDIÇÕES GERAIS DO ACORDO DE UTILIZAÇÃO DO CARTÃO DE CRÉDITO PUZZLE

1. O Cartão de Crédito PUZZLE

1.1. O Cartão de Crédito e a Conta Cartão

- 1.1.1. Pelo presente Acordo de Utilização o BNI – Banco de Negócios Internacional (Europa), S.A. ("**Banco**"), com sede na Avenida Engenheiro Duarte Pacheco, CC das Amoreiras, Torre 1 - Piso 7, 1070-101 Lisboa, Portugal, email: geral@bnieuropa.pt, matriculado na Conservatória do Registo Comercial do Porto, entidade sujeita à supervisão do Banco de Portugal, registada com o n.º 191, concede ao consumidor ("**Titular**") um limite máximo de crédito contratado, conforme as condições particulares anexas, cuja utilização é realizada através do Cartão de Crédito Puzzle ("**Cartão de Crédito**").
- 1.1.2. Os termos e condições de utilização do Cartão de Crédito são regulados nas presentes Condições Gerais, na proposta de adesão, de onde constam as condições particulares ("**Proposta de Adesão**"), os quais em conjunto, com os respetivos anexos, formam o Acordo de Utilização do Cartão de Crédito ("**Acordo de Utilização**").
- 1.1.3. O Cartão de Crédito é um instrumento de pagamento, de uso exclusivo do Titular e é intransmissível. O Titular é responsável pelos débitos e utilização do Cartão de Crédito. O Banco é o proprietário do Cartão de Crédito.
- 1.1.4. O Cartão de Crédito tem utilização nacional e internacional e é emitido no âmbito da rede Mastercard. Ao Cartão de Crédito é associada uma conta, aberta junta da entidade emitente do Cartão de Crédito, na qual são registados todos os movimentos associados ao mesmo ("**Conta Cartão**").

1.2. Como aderir ao Cartão de Crédito?

- 1.2.1. A adesão ao Cartão de Crédito depende sempre de um pedido prévio do Titular, devendo para tal, preencher a Proposta de Adesão, através da sua área privada disponível no website www.puzzle.pt, onde constam as condições particulares do Acordo de Utilização e o mandato relativo à área única de pagamentos em euros ("Mandato SEPA") autorizando o débito direto na conta bancária aí indicada pelo Titular. O Acordo de Utilização é assinado pelas Partes de forma eletrónica, sendo registadas também sob a forma eletrónica as assinaturas do Titular e de quem vincula o Banco.
- 1.2.2. Considera-se validamente celebrado, e como data de celebração do presente Acordo de Utilização, a data em que o Acordo de Utilização é assinado pelo Titular.
- 1.2.3. O Titular terá acesso ao Acordo de Utilização e ao Guia de Utilizador na sua área privada, no website www.puzzle.pt, durante todo o prazo de vigência do Acordo de Utilização.
- 1.2.4. O Cartão de Crédito é emitido em nome da pessoa singular que celebre o Acordo de Utilização com o Banco (o "Titular"). A adesão do Titular depende da aprovação do Banco, o qual comprova e avalia as informações e documentação entregues pelo Titular e a sua respetiva solvabilidade (verificação que é efetuada com recurso a estruturas de aceitação internas, desenvolvidas para esse efeito, e através de consulta à Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal, à Lista Pública de Execuções, à Lista de Processos Especiais de Revitalização e Insolventes, ou a outras bases de dados que tragam informação útil para o

Banco assegurar uma concessão responsável de linhas de crédito). O Banco informa o Titular da aceitação ou recusa do pedido de adesão.

1.3. Como ativar o Cartão de Crédito?

- 1.3.1. Após a celebração do Acordo de Utilização, nos termos previstos no 1.2 supra, o Banco remete para a morada indicada, pelo Titular, na Proposta de Adesão, o Cartão de Crédito e, através de SMS, o código para obtenção do PIN.
- 1.3.2. Após a receção do Cartão de Crédito, o Titular pode ativá-lo, no prazo máximo de 18 (dezoito) meses, através da aplicação para smartphones do Cartão de Crédito ("**APP do Cartão**") ou via a Linha de Apoio, através do número 707 10 75 05 ou +351 93 249 35 00 (se ligar do estrangeiro).
- 1.3.3. A utilização inicial do Cartão de Crédito está condicionada à sua prévia ativação pelo Titular.

1.4. Qual o prazo de validade do Cartão de Crédito?

- 1.4.1. O Acordo de Utilização permanece em vigor por tempo indeterminado, sem prejuízo da possibilidade de denúncia ou resolução, conforme consta das presentes Condições Gerais.
- 1.4.2. O Cartão de Crédito tem um prazo de validade inicial que se encontra gravado no Cartão de Crédito, e que não pode ser superior a 4 (quatro) anos, findo o qual não poderá ser utilizado.
- 1.4.3. Antes de atingido o referido prazo, e caso assim seja decidido pelo Banco, este emitirá e enviará ao Titular um novo Cartão de Crédito, nos termos do ponto 1.5. abaixo, cujo prazo de validade será, nesse momento, definido pelo Banco, podendo ser ou não idêntico ao prazo validade anteriormente definido.
- 1.4.4. Em caso de declaração de insolvência, morte, interdição ou inabilitação do Titular, o direito de utilização do Cartão de Crédito caduca, devendo nestes casos os respetivos herdeiros ou representantes proceder à imediata restituição do Cartão de Crédito ao Banco, bem como proceder à integral liquidação do saldo em dívida que se encontre pendente, bastando contactar o Banco através da Linha de Apoio, através do número 707 10 75 05 ou +351 93 249 35 00 (se ligar do estrangeiro).

1.5. Como se renova o Cartão de Crédito?

Caso se mantenham as condições de elegibilidade do Titular, o Banco procederá à renovação automática do Cartão de Crédito. O Banco procede à remessa de novo Cartão de Crédito para a morada do Titular antes da data de caducidade, que deverá ser ativado nos mesmos termos que o Cartão de Crédito inicial. O Titular deve contactar o Banco caso não receba o novo Cartão de Crédito atempadamente, via Linha de Apoio, através do número 707 10 75 05 ou +351 93 249 35 00 (se ligar do estrangeiro).

2. Utilização do Cartão de Crédito

2.1. Como pode ser utilizado o Cartão de Crédito?

- 2.1.1. Na utilização do Cartão de Crédito no âmbito da aquisição de bens e serviços, o Titular deverá: (i) apresentar o Cartão de Crédito devidamente assinado; (ii) conferir o valor de pagamento e assinar as faturas ou comprovativos apresentados pelos estabelecimentos comerciais em conformidade com os formulários da rede Mastercard, caso existam e consoante aplicável, e guardar uma cópia; (iii) identificar-se, quando tal lhe for solicitado e (iv) fazer uso do código PIN em todos os terminais de pagamento automático que permitam essa forma de autenticação ou em outras circunstâncias em que tal lhe seja solicitado.
- 2.1.2. Quando tal seja permitido pelo terminal de pagamento automático, o Titular pode optar por fracionar o pagamento em prestações, seleccionando nesse momento o número de prestações mensais, conforme previsto no Ponto 2.2.1.

- 2.1.3. O Cartão de Crédito pode também ser utilizado para (i) adiantamento de numerário a crédito ("Cash Advance") em caixas automáticas, mediante a introdução do PIN, (ii) pagamentos através da APP do Cartão e (iii) aquisição de bens ou serviços em plataformas online.
- 2.1.4. A utilização do código PIN, bem como a assinatura das faturas ou comprovativos e os códigos de validação de operações na APP do Cartão implicam a autorização da respetiva operação de pagamento e o débito das importâncias respetivas na Conta-Cartão.
- 2.1.5. No caso de cartões de crédito com a tecnologia "contactless" ou outras tecnologias semelhantes que venham a ser disponibilizadas, o Titular apenas necessita de aproximar o Cartão de Crédito do dispositivo, não sendo necessário introduzir PIN ou assinar documentos, sendo o Titular responsável pelo uso, até prova em contrário. Em Portugal, o limite por transação sem PIN é de 20 (vinte) euros e o valor global de transações contactless sucessivas é de 60 (sessenta) euros. No estrangeiro, o limite por valor e por transação sem PIN é o que esteja em vigor no país onde o Cartão de Crédito se encontra a ser utilizado, estando limitado ao número máximo de 2 (duas) transações sucessivas. Uma vez atingidos os limites de 60 (sessenta) euros para transações nacionais e de 2 (duas) transações para as transações internacionais, tais limites recomeçam a contar após a realização de uma transação com chip and pin.
- 2.1.6. Os regulamentos da Mastercard podem prever outras transações para as quais não seja exigido o uso da assinatura ou introdução do código PIN, nomeadamente operações de baixo valor, como o pagamento de portagens e telefones. As operações indicadas implicarão o lançamento a débito na respetiva Conta-Cartão das importâncias correspondentes, o qual é desde já expressamente aceite pelo Titular.
- 2.1.7. Nas transações por via postal, telefone ou internet, o Titular está obrigado a indicar o código de segurança, de acordo com as regras Mastercard, que corresponde aos 3 (três) últimos dígitos impressos no verso do Cartão de Crédito ao lado da assinatura do lado direito.
- 2.1.8. O Titular deve tomar todas as medidas para manter o PIN e o Cartão de Crédito em segurança. Nomeadamente (i) deve assinar o Cartão de Crédito logo após a sua receção, mesmo que não tenha o propósito de o utilizar de imediato; (ii) manter secreto o PIN; (iii) não permitir a utilização do seu Cartão de Crédito por terceiros ainda que seus mandatários; (iv) não transmitir o seu código PIN a terceiros; (v) memorizar o código PIN abstendo-se de o anotar; (vi) não guardar nem registar o código PIN de uma forma que possa ser inteligível ou em local acessível a terceiros; (vii) não registar o código PIN no Cartão de Crédito ou em algo que guarde ou transporte conjuntamente com o Cartão de Crédito.
- 2.1.9. O crédito de valores fica pendente da sua boa cobrança, só estando disponível após esta.

2.2. Quais as outras modalidades de utilização do Cartão de Crédito?

- 2.2.1. Além das modalidades referidas no ponto anterior, o Titular pode ainda solicitar, sujeito a aprovação pelo Banco, até ao montante máximo do limite de crédito atribuído e à data disponível, a realização de compras parceladas, através do fracionamento imediato do pagamento do preço, em prestações mensais, quando o terminal de pagamentos assim o permita, devendo para tal o Titular selecionar o número de prestações no momento da compra ou através da conversão de uma compra previamente realizada com o Cartão de Crédito, para pagamentos em prestações fixas mensais por um período determinado de tempo acordado, nos termos do Ponto 4.1 ("**Compra Parcelada**").
- 2.2.2. Adicionalmente, e sujeita à definição do montante máximo e critério de elegibilidade por parte do Banco, o Titular poderá solicitar:
- (i) A transferência de uma parcela do limite de crédito para a conta de depósito à ordem associada ao pagamento por débito direto, num montante mínimo de 250€, sendo o seu pagamento efetuado nos termos do Ponto 4.1 ("**Transferência de Fundos**");
 - (ii) A transferência de uma parcela do limite de crédito disponível para a conta de depósito à ordem associada ao pagamento por débito direto, sendo o seu pagamento efetuado

em prestações fixas mensais por um período determinado de tempo acordado, nos termos do Ponto 4.1 ("**Transferência de Crédito**");

2.2.3. A conta bancária referida no Ponto 1.2 e indicada pelo Titular na Proposta de Adesão terá de estar obrigatoriamente associada ao pagamento por débito direto, sendo esta uma condição necessária para as transferências dos montantes referentes à Transferência de Fundos e à Transferência de Crédito.

2.2.4. O Titular reconhece a exigibilidade dos montantes devidos pelo uso do crédito do Cartão de Crédito e confessa-se devedor ao Banco da quantia mutuada, juros, impostos, encargos e outras despesas emergentes do presente Acordo de Utilização.

2.3. Pode o Titular do Cartão de Crédito aderir ao Cartão de Crédito para liquidação de saldos em dívida de outros cartões de crédito?

No momento da contratação e adesão ao Cartão de Crédito, o Titular pode utilizar o limite de crédito do Cartão de Crédito para liquidação do saldo em dívida de um cartão de crédito de que seja titular junto de qualquer outra instituição de crédito ("**Transferência de Dívida**"). Esta modalidade de utilização é apenas conferida aos Titulares que a solicitem no momento da contratação e da adesão ao Cartão de Crédito.

2.4. Em que condições pode o Titular do Cartão de Crédito utilizar a Transferência de Dívida?

O Titular deverá solicitar ao Banco a utilização do limite associado ao Cartão de Crédito para a Transferência de Dívida. Para efeitos do pedido Transferência de Dívida, o Titular disponibilizará ao Banco cópia do último extrato bancário do cartão de crédito a saldar ao abrigo da Transferência de Dívida. O Banco poderá solicitar qualquer outro documento ou informação que seja necessária à análise do pedido do Titular.

2.5. A utilização da modalidade de Transferência de Dívida está sujeita a algumas condições?

2.5.1. A utilização do limite de crédito para efeitos de Transferência de Dívida encontra-se sujeita às seguintes condições resolutivas:

- (i) Entrega ao Banco, no prazo de 60 (sessenta) dias, de comprovativo do pagamento integral do saldo em dívida do cartão de crédito objeto da Transferência de Dívida, incluindo quaisquer comissões, juros ou outros encargos e despesas devidos ao abrigo do respetivo contrato;
- (ii) Entrega ao Banco no prazo de 60 (sessenta) dias, de comprovativo de cessação do contrato celebrado entre o Titular e a instituição de crédito emitente do cartão de crédito objeto da Transferência de Dívida.
- (iii) Efetuar o pagamento mínimo mensal definido;
- (iv) Não ultrapassar o limite do crédito atribuído no Cartão de Crédito.

2.5.2. Uma vez não verificadas alguma das condições resolutivas supra identificadas, o Banco reserva-se o direito de resolver a Transferência de Dívida (sem prejuízo de poder promover diligências adicionais com vista a verificar o adequado uso do crédito para os efeitos da Transferência de Dívida).

2.5.3. Os montantes devidos, ao abrigo da utilização do Cartão de Crédito na modalidade de Transferência de Dívida, têm associados determinados benefícios nos juros aplicáveis, a cada momento em vigor, identificados e acordados nas Condições Particulares. Após o termo dos benefícios acordados, serão calculados e devidos juros remuneratórios à taxa indicada na Tabela 2 do Anexo a estas Condições Gerais sobre o montante que permanecer em dívida em

cada momento. As taxas de juro, comissões e outros encargos aplicáveis à Transferência de Dívida encontram-se previstos na Tabela 2 e 3 do Anexo 1 a estas Condições Gerais.

2.5.4. Caso o Banco venha a resolver a Transferência de Dívida nos termos do 2.5.2, os benefícios associados a esta modalidade de utilização do Cartão de Crédito, previsto no 2.5.3, deixam de ser aplicáveis, passando a incidir sobre tal montante a taxa de juros aplicável à utilização normal do Cartão de Crédito e melhor indicada na Tabela 2 do Anexo a estas Condições Gerais.

2.6. Quais os critérios de elegibilidade para a utilização do Cartão de Crédito?

Para que o Titular possa utilizar o Cartão de Crédito (incluindo nas formas indicadas nos números anteriores), é condição que:

- (i) O Cartão de Crédito e/ou a Conta-Cartão não estejam bloqueados;
- (ii) Não exista registo de incumprimentos e saldos em dívida no Cartão de Crédito, nem em quaisquer outros produtos contratados com o Banco ou com quaisquer outras entidades financeiras inseridas no mercado financeiro.

2.7. Como é definido o Limite de Crédito?

O limite de crédito associado ao Cartão de Crédito é definido pelo Banco no momento da atribuição do Cartão de Crédito ao seu Titular e constitui o limite máximo de utilização pelo Titular, não podendo em nenhuma circunstância ser ultrapassado. Periodicamente o Banco informa o Titular do montante de crédito disponível (o qual reflete os pagamentos efetuados pelo Titular e os montantes por saldar). Caso o limite seja ultrapassado, o Banco poderá resolver de imediato o Acordo de Utilização e exigir ao Titular a devolução do respetivo Cartão de Crédito, devendo, neste caso, o Titular pagar imediatamente o montante em dívida.

2.8. Como pode ser alterado o Limite de Crédito – Por iniciativa do Banco?

2.8.1. O Banco poderá alterar o limite do crédito concedido, seja por motivos comerciais, seja quando ocorra qualquer uma das seguintes circunstâncias: (i) alteração da situação patrimonial ou capacidade financeira do Titular que fundamentou a atribuição do limite de crédito em vigor; (ii) avaliação da solvabilidade ou do histórico de uso do Cartão de Crédito pelo Titular; (iii) o registo na Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal de informações em nome do Titular que indiquem uma degradação da sua fiabilidade creditícia ou capacidade financeira; (iv) incumprimento de quaisquer obrigações pelo Titular perante o Banco; (v) insolvência do Titular, quer seja por apresentação do próprio Titular ou requerida por terceiros, ou quaisquer outras situações, semelhantes às indicadas neste ponto e que possam constituir uma degradação da sua probabilidade de incumprimento.

2.8.2. A alteração deverá ser efetuada através de comunicação remetida ao Titular com, pelo menos, 2 (dois) meses de antecedência face à entrada em vigor dos novos limites. Em qualquer caso, o Banco pode limitar, a qualquer momento, o limite de crédito ao montante utilizado e introduzir limites diários à utilização do Cartão de Crédito.

2.9. Como pode ser alterado o Limite de Crédito - A pedido do Cliente?

O Titular poderá solicitar o aumento ou diminuição do limite de crédito em vigor, mediante pedido dirigido ao Banco via Linha de Apoio, através do número 707 10 75 05 ou +351 93 249 35 00 (se ligar do estrangeiro) ou utilizando a APP do Cartão, o qual estará sujeito a aprovação por parte do Banco.

2.10. Pode o Titular solicitar uma Transferência Extra Crédito?

2.10.1. Sem prejuízo do disposto no Ponto 2.7, o Titular do Cartão de Crédito pode solicitar uma Transferência Extra Crédito, a qual corresponderá a uma transferência, para a conta bancária referida no Ponto 1.2 e indicada pelo Titular na Proposta de Adesão, de um montante a

acrescer ao limite de crédito aprovado. Este novo crédito estará sujeito às condições a contratar entre o Banco e o Titular, com comissões e juros a definir em contrato de crédito autónomo. O Titular deve adotar o procedimento previsto no Ponto 2.12, para solicitação da Transferência Extra Crédito.

2.10.2. O crédito subjacente à Transferência Extra Crédito é reembolsado em prestações mensais nos termos acordados entre o Banco e o Titular no contrato de crédito autónomo. Não obstante, todas as informações relacionadas com a Transferência Extra Crédito, nomeadamente, o saldo em dívida, os montantes das prestações e respetivas datas de vencimento, constarão do extrato do Cartão de Crédito.

2.11. Como pode o Banco oferecer uma Transferência Extra Crédito?

O Banco pode periodicamente oferecer ao Titular a possibilidade de solicitar uma Transferência Extra Crédito, com comissões e juros a serem definidas em contrato de crédito autónomo. A atribuição de tal crédito estará dependente da solicitação do Cliente e da aceitação do Banco, após efetuar a avaliação da solvabilidade do Cliente. A solicitação de uma Transferência Extra Crédito deve ser realizada nos termos do Ponto 2.12.

2.12. Qual o processo a seguir para a solicitação de uma Transferência de Fundos, Transferência de Crédito ou Compra Parcelada ou Transferência Extra Crédito?

2.12.1. O Titular deve submeter o respetivo pedido através da APP do Cartão ou via Linha de Apoio, através do número 707 10 75 05 ou +351 93 249 35 00 (do estrangeiro).

2.12.2. As partes acordam que o Titular se considera vinculado nos termos das instruções por si transmitidas através da App do Cartão ou da Linha de Apoio, desde que as instruções sejam devidamente confirmadas com a correta autenticação ou token.

2.12.3. O Banco comunica a sua decisão ao Titular em suporte eletrónico, através do envio de comunicação para o endereço eletrónico declarado pelo Titular ou através da APP do Cartão.

2.13. Qual o câmbio aplicado em caso de operações em moeda estrangeira?

As transações efetuadas com o Cartão de Crédito noutra moeda que não o Euro, são convertidas em Euros, utilizando a taxa média de câmbio aplicada pela rede internacional Mastercard, disponível no site www.mastercard.com/global/currencyconversion, acrescida de uma comissão de serviço, estipulada na Tabela 4 do Anexo a estas Condições Gerais. As cotações são obtidas nos mercados internacionais, na data relevante.

3. Idioma e Comunicações entre o Titular e o Banco

3.1. Qual é o Idioma do Acordo de Utilização?

O Acordo de Utilização e quaisquer comunicações ou notificações efetuadas ao abrigo do mesmo são redigidas na língua Portuguesa.

3.2. Quais as modalidades de comunicação?

3.2.1. O Titular pode transmitir instruções via Linha de Apoio, através do número 707 10 75 05 ou +351 93 249 35 00 (do estrangeiro) ou via a APP do Cartão, utilizando o respetivo token enviado por sms.

3.2.2. O Banco não assume qualquer responsabilidade por factos ou deficiências ocorridas no contexto da utilização do serviço telefónico acima referido, que não lhe sejam diretamente imputáveis. Sempre que as instruções não sejam claras ou haja suspeitas da sua veracidade, o Banco pode abster-se de executar as mesmas ou solicitar confirmação por escrito.

3.2.3. Os documentos eletrónicos com aposição de assinatura eletrónica, incluindo a utilização de dados biométricos tem o valor probatório atribuído por lei aos documentos em papel com assinatura manuscrita cuja autoria seja reconhecida nos termos da lei. O Banco mantém os registos das operações realizadas pelo prazo legal. O Titular aceita que, para efeitos de evidência da realização da operação bancária, o Banco possa fazer uso dos registos disponíveis, incluindo o recurso às metodologias que suportam cada uma das soluções tecnológicas adotadas.

3.3. Podem ser gravadas as chamadas telefónicas?

O Titular desde já autoriza o Banco a gravar as chamadas e a manter o respetivo registo pelo tempo legalmente permitido, para prova das instruções do Titular e de monitorização de qualidade.

3.4. Com que periodicidade e como é transmitida a informação sobre o Cartão de Crédito ao Titular?

3.4.1. O Banco disponibiliza mensalmente, ou com outra periodicidade admitida por lei, o extrato da Conta-Cartão com todas as referências e montantes das transações efetuadas pelo Titular com o Cartão de Crédito, bem como a informação complementar que se mostre necessária, nomeadamente: (i) informação relativa à Conta-Cartão, contas associadas ou a outros produtos e serviços subscritos pelo Titular; (ii) outra informação que o Banco deva prestar ao Titular, nos termos do presente Acordo de Utilização ou em cumprimento de qualquer disposição legal ou regulamentar.

3.4.2. A informação é disponibilizada em suporte eletrónico, através do envio do extrato para o endereço eletrónico declarado pelo Titular na Proposta de Adesão (, e ainda através da APP do Cartão de Crédito.

3.4.3. As comunicações ter-se-ão por efetuadas desde que enviadas para a morada ou endereço eletrónico indicadas no parágrafo anterior. Em caso de 3 (três) devoluções, e não obstante outras diligências realizadas pelo Banco para despistar as causas da devolução, a comunicação em causa considera-se realizada na primeira data que dela conste.

3.4.4. O extrato é considerado o documento de dívida do Titular e será considerado correto se não for recebida qualquer reclamação por escrito do Titular, devidamente documentada (designadamente com cópia das faturas ou comprovativos das operações efetuadas), enviada sem atraso injustificado, num prazo máximo de 13 (treze) meses a contar da data de emissão do respetivo extrato.

3.5. O Extrato e verificação de eventuais irregularidades

O Titular deverá verificar o extrato da Conta-Cartão e a informação complementar e, caso se aperceba de eventuais irregularidades, tais como o lançamento incorreto de uma operação realizada ou o lançamento de uma operação não ordenada, deverá proceder à imediata comunicação desse facto ao Banco, via Linha Apoio, através do número 707 10 75 05 ou +351932493500 (se ligar do estrangeiro) ou através do email cliente@puzzle.pt.

3.6. Como poderá ter acesso o Titular à informação relativa ao presente Acordo de Utilização?

Em qualquer momento no decurso da relação contratual, o Titular tem disponível o Acordo de Utilização na sua área privada, no website www.puzzle.pt.

4. Pagamentos

4.1. Quais as modalidades de pagamento disponíveis?

A. Pagamento Mensal da Conta-Cartão:

- 4.1.1. O Titular opta pelo pagamento total ou parcial do saldo em dívida em cada mês, de acordo com a opção selecionada na Proposta de Adesão e aceite pelo Banco.
- (a) *Opção Pagamento Total:* pagamento de 100% do saldo em dívida da Conta-Cartão na data fixada no extrato, subsequente às compras e transações nele especificadas.
- Neste caso, não há lugar a pagamento de juros.
- (b) *Outras Opções:* na Proposta de Adesão o Titular identifica qual a sua opção quanto ao valor a pagar obrigatoriamente em cada mês:
- (i) *Montante Mínimo:* correspondente a 1% do capital em dívida, acrescido dos juros, impostos e comissões em dívida. Esta opção terá um pagamento mínimo mensal de €10,00;
- (ii) *Porcentagem:* correspondente à percentagem indicada na Proposta de Adesão. Esta opção terá um pagamento mínimo mensal de €10,00;
- (iii) *Montante fixo:* correspondente ao valor fixo indicado na Proposta de Adesão. Esta opção terá um pagamento mínimo mensal de €10,00;
- 4.1.2. Na Proposta de Adesão, o Titular seleciona uma das opções a) ou b) de pagamento oferecidas pelo Banco ao abrigo da modalidade de pagamento Mensal da Conta-Cartão. A solicitação do Titular é aceite pelo Banco.
- 4.1.3. No caso de o limite de crédito concedido pelo Banco ter sido excedido ou caso ocorra atraso de pagamento, o Titular fica obrigado ao pagamento adicional do valor em excesso e/ou do valor em atraso.
- 4.1.4. Nas opções acima serão cobrados juros desde o momento indicado no extrato e até integral pagamento, calculados sobre o montante em dívida, à taxa fixada na Tabela 2 do Anexo a estas Condições Gerais. Os juros devidos vencem-se mensalmente, caso não sejam liquidados no prazo indicado no extrato.
- 4.1.5. Os montantes utilizados ao abrigo da Transferência de Fundos e da Transferência de Dívida serão pagos de acordo com a modalidade de Pagamento acima melhor identificada – “Pagamento Mensal da Conta-Cartão”.
- 4.1.6. Caso o Titular tenha uma Transferência de Crédito, uma Compra Parcelada ou uma Transferência Extra Crédito, o valor das prestações mensais acresce, na sua totalidade, à parcela mensal calculada nos termos deste ponto, sendo igualmente consideradas para efeitos de cálculo do valor do saldo em dívida.

B. Pagamento da Transferência de Crédito e Compra Parcelada:

- 4.1.7. Nestes casos, determina-se o pagamento através de prestações mensais e sucessivas de montante total equivalente.
- 4.1.8. Nas situações de Transferência de Crédito o Titular poderá optar por um número fixo de prestações, dentro do número máximo de meses permitido pelo Banco em cada momento.
- 4.1.9. Nas situações de Compra Parcelada, relativamente a uma transação em concreto, o Titular poderá no pagamento da compra (quando o terminal de pagamento assim o permita), via App do Cartão ou Linha de Apoio, selecionar o número de prestações mensais que pretende, dentro das opções permitidas a definir pelo Banco, estando ainda ao dispor deste a faculdade de estabelecer outras condições para a sua utilização pelo Titular.
- 4.1.10. Todas as prestações relativas a pagamentos, previstas nesta modalidade de pagamento (ponto B.) (incluindo as Compras Parceladas), acrescem aos valores devidos na modalidade de Pagamento Mensal.

4.2. Como pode ser alterada a opção de pagamento?

O Titular pode solicitar a alteração da opção de pagamento ao abrigo da modalidade Pagamento Mensal da Conta-Cartão através da APP do Cartão ou via Linha de Apoio, através do número 707 10 75 05 ou +351 93 249 35 00 (do estrangeiro), a qual vigorará para o período mensal seguinte, ou para o mesmo período caso a solicitação de alteração seja feita até 9 (nove) dias úteis antes da data de pagamento.

4.3. Como pode o Titular liquidar os valores em dívida?

- 4.3.1. Os pagamentos mensais dos saldos em dívida serão efetuados de acordo com a modalidade de pagamento escolhida pelo Titular por débito direto da conta bancária vigente na data limite de pagamento. Em qualquer caso, o Titular poderá efetuar pagamentos da totalidade ou parte do saldo em dívida, a qualquer momento, através de pagamento por via de referência multibanco disponibilizada pelo Banco. Para tal, o Titular deve consultar os respetivos dados de pagamento no extrato disponível na APP do Cartão ou solicitá-los via Linha de Apoio, através do número 707 10 75 05 ou +351 93 249 35 00 (do estrangeiro).
- 4.3.2. No caso de serem feitos pagamentos parciais do saldo devedor do Cartão de Crédito, estes serão imputados nas diversas dívidas que o compõem de acordo com a seguinte ordem de prioridade: (i) Imposto do Selo; (ii) outras comissões e encargos conforme Tabelas 3, 4 e 5 do Anexo das presentes Condições Gerais; (iii) juros; (iv) prémios de seguro opcionais; (v) capital em dívida ao abrigo da Transferência de Crédito ou Compra Parcelada, cobrindo em primeiro lugar os créditos com taxas de juro mais altas e (vi) capital em dívida (compras e adiantamentos de numerário a crédito (cash advance)), cobrindo em primeiro lugar os saldos com taxas de juros mais altas.

4.4. Como pode ser confirmado o valor em dívida e o limite de crédito disponível?

- 4.4.1. O limite de crédito disponível corresponde à diferença entre o valor do limite de crédito concedido indicado no Extrato da Conta-Cartão e o montante utilizado nas operações de pagamento efetuadas, incluindo os montantes utilizados nas restantes modalidades de utilização do Cartão de Crédito, acrescido de juros e outros encargos, nos termos definidos no Ponto 5 e que se encontram previstos no Anexo I – Preçário.
- 4.4.2. Além da informação disponibilizada mensalmente através do extrato da Conta-Cartão, o Titular pode confirmar, a cada momento, os valores em dívida e limite de crédito disponível, através da APP do Cartão ou contactando o Banco via Linha de Apoio a Clientes, através do número 707 10 75 05 ou +351 93 249 35 00 (do estrangeiro).

5. Juros e Encargos

5.1. Quais os juros devidos e como são calculados?

São devidos juros remuneratórios, calculados mensalmente, com base num ano 360 (trezentos e sessenta dias, base 30/360), à taxa em vigor, sobre o capital em dívida indicado no extrato e sempre que o mesmo não seja integralmente pago até à data indicada no extrato. As taxas de juro aplicáveis encontram-se previstas na Tabela 2 do Anexo a estas Condições Gerais.

5.2. Quais as consequências em caso de falta de pagamento?

O não pagamento do montante devido mensalmente de acordo com a modalidade de pagamento selecionada, implica: (i) que sobre esse montante sejam devidos juros acrescidos de uma taxa moratória de 3% ao ano, calculada diariamente, até integral pagamento; (ii) comunicação à Central

de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal, nos termos da legislação e regulamentação aplicável, e (iii) a possibilidade do Banco reclamar o pagamento da totalidade do montante em dívida nos termos previstos na lei. A data-valor é a data efetiva das operações de pagamento ou dos pagamentos efetuados pelo Titular.

5.3. Quais os encargos devidos?

A prestação dos serviços objeto do presente Acordo de Utilização está sujeita ao pagamento pelo Titular dos encargos, comissões (incluindo disponibilização do Cartão de Crédito) e despesas previstos no Anexo 1 a estas Condições Gerais.

5.4. Pode o Banco alterar unilateralmente a taxa de juro e outros encargos associados ao Cartão de Crédito?

- 5.4.1. O Banco poderá alterar unilateralmente a taxa de juro e demais encargos associados ao Cartão de Crédito, previstos no Anexo a estas Condições Gerais, em consequência da alteração do quadro jurídico ou fiscal aplicável, bem como em consequência de variações de mercado, desde que tais alterações sejam comunicadas ao Titular, por escrito, com uma antecedência mínima de 90 (noventa) dias, assistindo ao Titular o direito de resolver o Acordo de Utilização, caso discorde das alterações introduzidas. Essa comunicação deve conter informação sobre (i) a data de produção dos efeitos das alterações; (ii) os motivos subjacentes às alterações efetuadas; (iii) a nova taxa de juro e/ou encargos aplicáveis; e (iv) as condições, incluindo o prazo, nos termos das quais o Titular pode proceder à resolução do Acordo de Utilização.
- 5.4.2. As alterações consideram-se aceites pelo Titular, caso não exerça o direito de resolução. Caso o Titular resolva o Acordo de Utilização no prazo indicado para o efeito, com fundamento nessas alterações, deverá liquidar o saldo em dívida do Cartão de Crédito no mês seguinte à resolução do Acordo de Utilização e devolver o Cartão de Crédito inutilizado ao Banco, não sendo cobrada qualquer comissão ou encargo pelo referido reembolso.
- 5.4.3. As alterações contratuais que sejam alteradas unilateralmente e implementadas pelo Banco vigorarão enquanto subsistirem os factos/eventos que as justificaram. Consequentemente, se e quando se reconstitua a anterior situação, por terem cessados os motivos que originaram a alteração contratual, o Banco comunicará ao Titular, mediante aviso escrito, a cessação da alteração contratual em causa. Nesse caso, a partir da data de fixação de juros imediatamente seguinte ao envio daquele aviso escrito, serão aplicáveis ao presente Acordo de Utilização as condições em vigor antes da alteração unilateral referida.
- 5.4.4. As alterações das taxas de juro ou de câmbio podem ser aplicadas imediatamente e sem pré-aviso se forem favoráveis ao Titular ou se se basearem em taxas de juros ou de câmbio de referência.

5.5. Pode o Titular usufruir de uma taxa de juro promocional?

- 5.5.1. O Banco reserva-se no direito de estabelecer taxas de juro promocionais para a utilização do limite de crédito do Cartão de Crédito, que prevalecerão sobre a taxa de juro convencional constante da Tabela 2 do Anexo às presentes Condições Gerais.
- 5.5.2. O Banco será o único responsável pela elegibilidade dos Titulares que poderão usufruir de taxas de juro promocionais e poderá suspender a promoção em caso de incumprimento por parte do Titular de qualquer uma das condições contratuais acordadas.

6. Operações de pagamento

6.1. Quando se considera ter sido recebida uma ordem de pagamento?

6.1.1. O momento de receção de uma ordem de pagamento é: (i) o momento em que a ordem de pagamento transmitida pelo Titular é recebida pelo Banco, caso esta tenha sido recebida antes das 19:00 horas de um dia útil ("**Momento-Limite**"), conforme divulgado pelo Banco ao Titular; ou (ii) o momento acordado entre o Titular e o Banco para que tenha início a execução da ordem de pagamento.

6.1.2. As ordens de pagamento recebidas após o Momento-Limite, ou acordadas num dia que não seja um dia útil, consideram-se recebidas no dia útil seguinte.

6.2. Como pode o Titular desativar o uso do Cartão de Crédito na Internet?

O Titular, caso deseje, poderá solicitar ao Banco, a qualquer momento, através do número 707 10 75 05 ou +351 93 249 35 00 (do estrangeiro), que desative a funcionalidade de realização de operações de pagamento com o Cartão de Crédito na Internet. Da mesma forma, poderá o Titular, a qualquer momento, requerer a reativação desta funcionalidade.

6.3. De que modo deve ser emitido o consentimento ou a autorização do Titular?

6.3.1. A ordem de pagamento será emitida pela forma acordada e será autorizada, pelo meio acordado, pelo Titular.

6.3.2. O Banco poderá, no seu juízo discricionário, recusar uma ordem de pagamento que não respeite a forma acordada ou caso o Titular não tenha prestado o seu consentimento.

6.3.3. Na execução de uma ordem de pagamento, o Banco apenas estará vinculado pelo identificador único (a combinação de letras, números ou símbolos (como, por exemplo, o número da conta associada ou o IBAN) que o Titular deve fornecer para identificar inequivocamente o beneficiário da ordem de pagamento e a respetiva conta de pagamento ("Identificador Único"), tendo em vista uma operação de pagamento do beneficiário, apesar de poderem ser prestadas informações adicionais.

6.3.4. O consentimento deve ser prestado pelo Titular previamente à execução da operação, salvo se for acordado entre o Titular e o Banco que o mesmo seja prestado em momento posterior.

6.4. Quando pode o Banco recusar realizar uma operação de pagamento?

6.4.1. O Banco poderá, a qualquer momento, e sem incorrer em qualquer responsabilidade para com o Titular, recusar a autorização a qualquer operação, sempre que tal decorra de razões: (i) de proteção do Titular, (ii) ligadas ao sistema de autorizações de pagamento ou (iii) em caso de suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta do Cartão de Crédito ou (iv) a ordem de pagamento não respeita a forma acordada entre o Banco e o Titular ou este último não tendo prestado o seu consentimento.

6.4.2. Se não for possível ao Banco, por razões de segurança ou por impedimento legal, avisar previamente o Titular do bloqueio do Cartão de Crédito, este será notificado do bloqueio e respetiva justificação, tão prontamente quanto possível.

6.4.3. Logo que se deixem de verificar os motivos do bloqueio, o Banco desbloqueará o Cartão de Crédito ou substituí-lo-á por um novo. Esta substituição não implica qualquer custo para o Titular, salvo se o bloqueio tiver ocorrido por causa imputável ao Titular.

6.5. Como deve o Titular agir em caso de perda, extravio, falsificação, roubo, furto ou uso abusivo do Cartão de Crédito?

Em caso de perda, extravio, falsificação, roubo, furto ou apropriação abusiva do Cartão de Crédito ou do código PIN, bem como nos casos de utilização indevida ou incorreta do Cartão de Crédito, o Titular obriga-se a avisar de imediato o Banco, através da Linha de Apoio pelo telefone 707 10 75 05 ou +351 93 249 35 00 (do estrangeiro) disponível 24 horas por dia. Nos dias úteis, entre as 9:00 e as 20:00 o atendimento será feito por um operador, e fora desses horários o atendimento será automático, com uma opção específica para aviso de perda ou roubo do Cartão de Crédito.

6.6. Pode o Titular revogar uma ordem de pagamento?

- 6.6.1. Salvo o disposto no presente ponto, uma ordem de pagamento relativa ao saldo do Cartão de Crédito não poderá ser revogada pelo Titular após a sua receção pelo Banco.
- 6.6.2. No caso de Débito Direto e sem prejuízo dos direitos de reembolso, o Titular poderá revogar a ordem de pagamento relativa ao saldo do Cartão de Crédito nos termos legais, junto do seu banco.
- 6.6.3. Em caso de revogação de uma ordem de pagamento, o Banco cobrará ao Titular os respetivos encargos, os quais se encontram indicados e discriminados na Tabela 3 do Anexo às presentes Condições Gerais que dela fazem parte integrante.

6.7. Quais os limites à responsabilidade do Titular?

- 6.7.1. O Titular é responsável, pelas transações efetuadas dentro do limite de crédito associado ao Cartão de Crédito, até ao máximo de €150.
- 6.7.2. Em caso de negligência grave do Titular, este será responsável pelas transações efetuadas até ao limite de crédito associado ao Cartão de Crédito, ainda que superior a €150,00.
- 6.7.3. Em caso de atuação fraudulenta do Titular, este será responsável pela totalidade das transações efetuadas, mesmo para além do limite de crédito associado ao Cartão de Crédito.
- 6.7.4. A responsabilidade do Titular pelas transações não autorizadas, cessa após notificação ao Banco, exceto em caso de atuação fraudulenta. Com a notificação, o Banco aciona os mecanismos necessários ao impedimento do uso abusivo e fraudulento do Cartão de Crédito.
- 6.7.5. Se no seguimento da notificação feita pelo Titular, no âmbito deste ponto, houver necessidade de substituir o Cartão de Crédito e essa for a pretensão do Titular, o Titular é responsável pelo pagamento ao Banco da importância devida a título de Comissão de Substituição de Cartão, referida na Tabela 3 do Anexo a estas Condições Gerais.

6.8. O que fazer quando é detetada uma operação não autorizada?

- 6.8.1. Sempre que o Titular tenha conhecimento de uma transação não autorizada, incorretamente executada, de erro(s) ou irregularidade(s) relacionadas com a utilização do Cartão de Crédito, tem direito à sua retificação, comunicando ao Banco, prontamente após conhecimento da(s) transação(ões) acima referida(s) e dentro de um prazo nunca superior a 13 (treze) meses a contar da data do débito da(s) transação(ões), via Linha de Apoio através do número 707 10 75 05 ou +351 93 249 35 00 (se ligar do estrangeiro).
- 6.8.2. O Titular deverá igualmente participar a situação às autoridades policiais ou judiciais, devendo apresentar cópia da participação ao Banco. Em qualquer caso, as comunicações do Titular devem por este ser confirmadas nas 48 horas seguintes, por carta registada, para o Banco, acompanhada do formulário disponibilizado pelo Banco em www.puzzle.pt, para o efeito.

6.9. Quando são repostos os valores?

A Conta-Cartão do Titular é repostada provisoriamente a partir do momento em que é rececionado a documentação referida no ponto 6.8.2. O Banco procede à investigação da situação, que se pode prolongar por um prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, a contar da data do contacto do Titular, em situações de maior complexidade. Concluindo que se verificou a situação que o Titular invoca, o Banco procede à correção definitiva. Se se concluir que não existiu qualquer transação não autorizada, incorretamente executada, erro ou irregularidade relacionada com a utilização do Cartão de Crédito, o Banco registará a débito no saldo da Conta-Cartão do Titular o montante provisoriamente creditado. Em qualquer caso, o Banco fornecerá ao Titular uma explicação escrita da conclusão da investigação. No caso de utilização fraudulenta do Cartão de Crédito por outrem no pagamento de contratos à distância, os direitos e responsabilidades do Titular são os que resultam da lei em vigor.

6.10. Quais os limites de responsabilidade do Banco pela execução de operações?

- 6.10.1. O Banco apenas será responsável pela execução de operações de pagamento em conformidade com o Identificador Único do Beneficiário, ainda que possam ser prestadas informações adicionais. Caso o Banco seja responsável, nos termos anteriormente descritos, o Titular terá direito ao reembolso, por parte do Banco, do montante da operação não executada ou incorretamente executada e, se for caso disso, à reposição da Conta-Cartão debitada na situação em que estaria se não tivesse ocorrido a execução incorreta da operação de pagamento.
- 6.10.2. Para além do estabelecido anteriormente, o Banco será, também, responsável pelos prejuízos diretos causados ao Titular em consequência da não execução ou execução incorreta de uma operação, exceto ocorrendo dolo ou negligência do Titular. Não obstante, o Banco não poderá ser considerado responsável por qualquer prejuízo causado por uma falha técnica da rede Mastercard ou dos terminais de pagamento automático se desta tiver sido dado conhecimento ao Titular através de uma mensagem escrita no visor do aparelho, ou desde que ela se torne óbvia por qualquer outra forma.
- 6.10.3. Em caso de diferendo entre o Banco 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 as informações e a documentação que lhe forem solicitadas relativamente ao diferendo em causa.
- 6.10.4. Independentemente da responsabilidade do Banco nos termos deste Ponto, mediante solicitação do Titular, o Banco obriga-se a desenvolver esforços para o rastreio da operação de pagamento, notificando o Titular dos resultados obtidos. O Banco cobrará ao Titular os encargos resultantes da recuperação de fundos de uma operação de pagamento executada de acordo com um Identificador Único incorreto fornecido pelo Titular, desde que se encontrem indicados e discriminados na Tabela 2 do Anexo às presentes Condições Gerais.

7. Dados Pessoais

7.1. Como são recolhidos e tratados os dados pessoais?

- 7.1.1. Os dados pessoais recolhidos aquando da celebração do presente Acordo de Utilização e durante a sua execução, serão objeto de tratamento pelo Banco na qualidade de responsável pelo tratamento, sendo legalmente necessários para a celebração do presente Acordo de Utilização, não podendo o Banco, em caso de recusa do Titular, avançar com a celebração do Acordo de Utilização e, como tal, estabelecer a relação comercial.
- 7.1.2. Para a prossecução das finalidades identificadas de seguida, o Banco irá proceder à recolha, ao registo, à organização, à estruturação, à conservação, à adaptação ou alteração, à recuperação, à consulta, à utilização, à divulgação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de disponibilização, à comparação ou interconexão, à limitação, ao apagamento ou à destruição dos referidos dados pessoais.
- 7.1.3. Os referidos dados pessoais destinam-se a integrar um ficheiro de dados pessoais do Banco para os seguintes fins:
- a) gestão da relação contratual e de operações conexas, aqui se incluindo análise, decisão e gestão de operações de crédito e avaliação do risco de crédito;
 - b) cumprimento das obrigações legais em matérias de combate ao branqueamento de capitais ou de financiamento de terrorismo;
 - c) cumprimento de outras obrigações legais ou regulamentares;
 - d) titularização e cessão de créditos;

- e) realização de ações de promoção e de marketing direto, levadas a cabo através de aparelhos de chamada automática, aparelhos de telecópia, por correio eletrónico, SMS, MMS, ou outros meios que permitam a receção de mensagens independentemente da intervenção dos destinatários;
- f) realização de estudos de mercado, inquéritos de avaliação e estatística;

7.1.4. Para a prossecução das finalidades acima identificadas, o Banco poderá proceder à interconexão dos dados recolhidos, com o propósito de atualizar e completar tais dados.

7.1.5. A Política de Privacidade encontra-se disponível no acesso aos sites do Banco: <https://bnieuropa.pt/politica-de-privacidade/> e <https://www.puzzle.pt/pt/politica-de-privacidade/>

7.2. Quais os fundamentos para as operações de tratamento de dados?

As operações de tratamento com vista às finalidades indicadas no ponto anterior fundamentam-se, nomeadamente, em:

- a) O consentimento do Titular enquanto titular dos dados para os tratamentos;
- b) A necessidade de registo na área privada do Titular "My puzzle";
- c) A necessidade das operações de tratamento no âmbito da execução de um contrato no qual o Titular é parte;
- d) Para a realização de diligências pré-contratuais a pedido do Titular;
- e) Para o cumprimento de obrigações legais a que o Banco está sujeito, nomeadamente, em matérias de combate ao branqueamento de capitais ou de financiamento de terrorismo;
- f) O tratamento é necessário para efeito dos interesses legítimos prosseguidos pelo Banco, em conformidade com os interesses ou direitos do Titular.

Caso o Banco pretenda posteriormente proceder ao tratamento dos dados pessoais para uma finalidade que não esteja aqui indicada, antes do tratamento iniciar-se o Banco diligenciará para fornecer ao Titular as informações sobre essa finalidade assim como quaisquer outras informações relevantes.

7.3. Quais os interesses legítimos prosseguidos pelo Banco com o tratamento de dados pessoais?

Por interesses legítimos prosseguidos pelo Banco, devem ser entendidos os que resultam das atividades atuais e os benefícios esperados pelo tratamento, em conformidade com a legislação em matéria de proteção de dados e a demais legislações aplicáveis, nomeadamente, no âmbito da:

- a) Gestão da relação contratual e de operações conexas à relação contratual; ou
- b) Análise, decisão e gestão de operações de crédito; ou
- c) Avaliação do risco de crédito; ou
- d) Execução de créditos, incluindo cobrança de dívidas através de processos não judiciais ou judiciais; ou
- e) Prevenção de fraude; ou

- f) Prevenção da utilização abusiva de serviços; ou
- g) Prevenção de branqueamento de capitais e de financiamento ao terrorismo.

7.4. Quais os limites à transmissão de dados pessoais a terceiros?

Os dados recolhidos e detidos pelo Banco poderão ser, no âmbito da presente relação contratual, transmitidos, com respeito pelo dever da confidencialidade e do princípio da finalidade que presidiu à sua recolha, para as seguintes entidades:

- a) entidades do grupo em que o Banco está inserido com o objetivo de fornecer serviços bancários e financeiros;
- b) entidades gestoras de centrais de responsabilidades de crédito, de natureza pública ou privada;
- c) Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal, relativamente a responsabilidades efetivas ou potenciais decorrentes de operações de crédito de que seja beneficiário o titular dos dados, nos termos da lei;
- d) agências de análise de crédito e prevenção de fraude;
- e) autoridades judiciais ou administrativas, nos casos em que tal cedência seja obrigatória;
- f) organizações, incluindo companhias de seguros que tenham contratos com o Grupo em que o Banco se encontra inserido para fornecimento de serviços, promoções ou ofertas;
- g) entidades que prestem serviços de solvabilidade a Instituições de crédito;
- h) empresas de cobranças de créditos caso se revele necessária à recuperação de valores em dívida ao Banco;
- i) autoridades legais e de supervisão sempre que o Banco tenha, por lei, esse dever;
- j) subcontratantes que procederão ao tratamento dos dados por conta do Banco e de acordo com as finalidades por este determinado, quando e na medida que tal se mostre necessário para a oferta ao titular de produtos ou serviços comercializados pelo Banco, ou para o cumprimento das obrigações contratuais entre o Banco e o titular; ou
- k) qualquer entidade com a qual o Banco negocie para a cessão da sua posição contratual e/ou dos créditos decorrentes do presente Acordo de Utilização.

7.5. Como podem os Titulares aceder aos seus dados pessoais?

- 7.5.1. O Banco garante ao titular dos dados o direito de acesso, de retificação, de apagamento, de oposição, através do seguinte contacto/endereço de e-mail dpo@bnieuropa.pt
- 7.5.2. O Banco garante ao titular dos dados que este poderá, a qualquer momento, opor ao tratamento dos seus dados para efeitos de marketing direto ou de profiling, devendo para o efeito solicitá-lo por escrito para o seguinte contacto/endereço de e-mail dpo@bnieuropa.pt.
- 7.5.3. O Banco garante ao titular dos dados que estes são recolhidos e armazenados apenas pelo período necessário para a prossecução das finalidades de recolha e do tratamento posterior.
- 7.5.4. O prazo de conservação dos dados pelo Banco será limitado ao mínimo, conservando o Banco os dados apenas durante o tempo necessário à prossecução das finalidades a que se destinam, nomeadamente, durante a manutenção da relação contratual. O Banco poderá igualmente conservar os dados necessários ao exercício de direitos no âmbito de procedimento judicial, assim como durante o tempo legalmente exigido ao cumprimento das obrigações legais a que o Banco está sujeito.

- 7.5.5. No âmbito das finalidades indicadas, nomeadamente, a análise, decisão e gestão de operações de crédito e avaliação do risco de crédito, o Banco poderá realizar tratamentos que conduzirão à existência de decisões automatizadas, incluindo a definição de perfis, sempre baseada no consentimento explícito do Titular, não podendo o Banco, em caso de recusa do Titular, avançar com a celebração do Acordo de Utilização e, como tal, estabelecer a relação comercial.
- 7.5.6. O Banco garante que foram implementadas as medidas técnicas e organizativas necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizado, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos.
- 7.5.7. Sem prejuízo dos interesses legítimos prosseguidos pelo Banco, o Titular tem o direito de retirar consentimento em qualquer altura, sem que tal decisão comprometa a licitude do tratamento efetuado com base no consentimento previamente dado.

7.6. Pode o Banco recorrer a prestadores de serviços para o tratamento de dados?

- 7.6.1. O Banco poderá recorrer a prestadores de serviços que efetuem os tratamentos dos dados por conta do Banco e de acordo com as finalidades e instruções determinadas pelo Banco, recorrendo apenas a prestadores de serviços que apresentem garantias suficientes de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas de uma forma que o tratamento satisfaça os requisitos da legislação e melhores práticas e assegurem os direitos do Titular.
- 7.6.2. O prestador de serviços não poderá contratar um sub-prestador de serviços sem que o Banco, enquanto responsável pelo tratamento tenha dado autorização previamente e por escrito.
- 7.6.3. Se o Banco pretender transferir os dados pessoais a um terceiro ou subcontratante localizado num país terceiro fora da União Europeia ou Espaço Económico Europeu, informará o Titular da referida transferência e da existência ou não de uma decisão de adequação ou das garantias apropriadas ou adequadas e dos meios de obter cópia das mesmas, ou onde foram disponibilizadas.

7.7. O Banco pode tratar os dados pessoais para a realização de ações de marketing?

- 7.7.1. O Banco poderá tratar os dados pessoais necessários para a realização de ações de promoção e de marketing direto, quando e na medida que tal se mostre necessário:
- Para a oferta ao consumidor de produtos ou serviços comercializados pelo Banco;
 - Para a oferta ao consumidor de produtos ou serviços comercializados por entidades do grupo em que o Banco está inserido;
 - Para a oferta ao consumidor de produtos ou serviços comercializados por terceiros, incluindo companhias de seguros, que tenham contratos com o Grupo em que o Banco se encontra inserido para fornecimento de serviços, promoções ou ofertas.
- 7.7.2. O Banco garante ao Titular, de forma clara e explícita, a possibilidade de recusar a utilização de tais dados:
- No momento da recolha dos dados; e
 - Quando o Titular não tenha recusado inicialmente essa utilização, em cada comunicação efetuada.

8. Como pode ser alterado o Acordo de Utilização?

- 8.1. O Banco pode, a qualquer momento, alterar as presentes Condições Gerais ou os termos constantes dos Anexos e da Proposta de Adesão, comunicando tal facto ao Titular, por carta ou em extrato da Conta-Cartão, com pelo menos 60 (sessenta) dias de antecedência sobre a data que defina para a entrada em vigor das referidas alterações.
- 8.2. As alterações consideram-se aceites se o Titular não comunicar ao Banco a sua não aceitação, antes do prazo indicado para entrada em vigor das mesmas. Se o Titular utilizar o Cartão de Crédito antes de decorrido o prazo presume-se que aceitou as novas condições.
- 8.3. O Titular pode denunciar o Acordo de Utilização imediata e gratuitamente, desde que comunique a sua decisão ao Banco, nos termos das presentes Condições Gerais, antes da data proposta para a entrada em vigor das alterações. A denúncia nestes casos apenas produzirá efeitos após a integral liquidação dos saldos em dívida nos termos das presentes Condições Gerais.

9. Termo do Acordo de Utilização

9.1. Como e quando pode o Titular resolver o Acordo de Utilização?

O Titular pode livremente resolver o Acordo de Utilização, por comunicação escrita enviada ao Banco no prazo de 14 (catorze) dias de calendário, contados da data de celebração do Acordo de Utilização do Cartão de Crédito, através da Linha de Apoio, através do número 707 10 75 05 ou +351 93 249 35 00 (se ligar do estrangeiro), ou do preenchimento do formulário disponibilizado na área privada My Puzzle. Esta resolução não envolve quaisquer encargos para o Titular, exceto quaisquer importâncias despendidas pelo Banco a título de impostos. Exercido este direito o Titular deverá, no prazo de 30 (trinta) dias, liquidar integralmente o capital utilizado e os juros vencidos.

9.2. Como pode o Banco resolver o Acordo de Utilização?

- 9.2.1. O Banco pode resolver o Acordo de Utilização em caso de: (i) falta de pagamento pelo Titular de quaisquer quantias, desde que ocorram cumulativamente as seguintes circunstâncias: (a) Os montantes não liquidados correspondam a duas prestações sucessivas do montante mínimo acordado e cujo montante exceda 10% do montante total do crédito disponibilizado; e (b) Após a concessão de um prazo suplementar mínimo de 15 dias pelo Banco ao Titular, este não regularizar as referidas prestações em atraso, acrescidas dos juros de mora e/ou penalizações que sejam aplicáveis; (ii) o Titular promova uma utilização abusiva do Cartão de Crédito ou permita que terceiros o utilizem; (iii) o Titular, por qualquer forma, deixe de cumprir as obrigações para si resultantes da utilização do Cartão de Crédito, designadamente as emergentes do presente Acordo de Utilização; (iv) o Titular incumpra as recomendações de segurança de utilização do Cartão de Crédito; (v) o Titular seja declarado interdito, inabilitado ou insolvente; ou (vi) o Titular tenha sido alvo de penhora judicial ou fiscal.
- 9.2.2. A resolução é comunicada por escrito, presumindo-se a receção da notificação 5 (cinco) dias úteis após o envio. Com a resolução é cancelado o Cartão de Crédito.

9.3. Como podem as partes denunciar o Acordo de Utilização?

- 9.3.1. O Banco pode denunciar o Acordo de Utilização, desde que comunique a sua decisão ao Titular, por escrito em papel ou outro suporte duradouro, com, pelo menos, 2 (dois) meses de antecedência.
- 9.3.2. O Titular pode denunciar o Acordo de Utilização, sem indicação de motivo e gratuitamente, desde que comunique a sua decisão ao Banco por escrito ou telefonicamente, através da Linha de Apoio através do número 707 10 75 05 ou +351 93 249 35 00 (se ligar do estrangeiro) com, pelo menos, 1 (um) mês de antecedência.

- 9.3.3. A denúncia pelo Titular produzirá efeitos após a integral liquidação dos saldos em dívida, a efetuar no mês seguinte à denúncia e a devolução do Cartão de Crédito (a qual deve ter lugar no prazo de 72 horas a contar da data de denúncia).
- 9.3.4. O Banco pode reter e destruir o Cartão de Crédito diretamente ou através de terceiros, nomeadamente de uma entidade acreditada como aceitante de cartões Mastercard.
- 9.3.5. A denúncia do presente Acordo de Utilização, quer por iniciativa do Banco quer por iniciativa do Titular, bem como a mera devolução do Cartão de Crédito não exonera o Titular do pagamento dos saldos em dívida ou de quaisquer outras responsabilidades do Titular ao abrigo do Acordo de Utilização, incluindo os saldos em dívida e responsabilidades que venham a ser registados pelo Banco na sequência de operações de pagamento realizadas pelo Titular, que venham a ser do conhecimento do Banco em data posterior à denúncia.

10. Disposições Diversas

10.1. Pode o Banco ceder a sua posição contratual no Acordo de Utilização?

O Banco fica autorizado a ceder, total ou parcialmente, a sua posição contratual no Acordo de Utilização, bem como a entregar aos eventuais cessionários a documentação inerente ao Cartão de Crédito.

10.2. Pode o Banco ceder o seu crédito no contexto de operações de política monetária do Eurosistema?

- 10.2.1. O crédito do Banco emergente do Acordo de Utilização constitui um ativo elegível como garantia de operações de política monetária do Euro Sistema, nos termos estabelecidos na Instrução do Banco de Portugal n.º 1/99, de 15 de janeiro de 1999 ("Instrução") na sua redação em vigor. Nos termos e para os efeitos do cumprimento do disposto na Instrução, na sua versão consolidada ou regulamentação que lhe venha a suceder para o efeito, o Titular renuncia perante o Banco e o Banco de Portugal: (i) a quaisquer direitos de compensação de que se possa prevalecer perante o Banco e/ou o Banco de Portugal pela utilização de direitos de crédito emergentes do presente Acordo de Utilização e/ou em sede de execução de garantia caso aplicável; e (ii) aos direitos decorrentes das regras de segredo bancário em relação ao presente Acordo de utilização ou com ele conexo.
- 10.2.2. Em conformidade com o disposto na referida Instrução, o Banco pode, nos termos do Decreto-Lei n.º 105/2004, de 8 de maio, constituir penhor financeiro a favor do Banco de Portugal sobre os direitos de crédito para si emergentes do presente Acordo de Utilização.

11. Lei e Litígios

11.1. Qual a entidade de supervisão competente?

A entidade de supervisão é o Banco de Portugal, com sede, na presente data, na Rua do Comércio 148, 1100-150 Lisboa.

11.2. Qual a lei aplicável ao Acordo de Utilização e o Tribunal competente em caso de litígio?

Aplica-se a Lei Portuguesa a este Acordo de Utilização. Em caso de litígio as Partes designam como competente o foro de Lisboa ou do Porto, se o Titular tiver domicílio nas áreas

metropolitanas de Lisboa ou do Porto, respetivamente, ou do foro cível do domicílio do Titular, desde que situado em Portugal.

11.3. Em caso de processo judicial qual a morada que deve ser considerada para efeitos de citação e/ou notificação?

As partes convencionam, para este efeito, a morada indicada nas Condições Particulares ou outra que o Titular venha a indicar.

11.4. A que meios extrajudiciais pode o Titular recorrer para resolver um litígio?

O Titular poderá ainda apresentar reclamações ou solicitar a reparação de litígios de valor igual ou inferior à alçada dos tribunais de 1ª instância (na data das presentes Condições Gerais, € 5.000) junto das seguintes entidades de resolução alternativa de litígios que integram a Rede de Arbitragem de Consumo às quais o Banco aderiu:

- a) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL) [www.centroarbitragemlisboa.pt]; e
- b) Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC) [www.arbitragemdeconsumo.org].

11.5. Como pode o Titular apresentar uma reclamação?

O Titular poderá apresentar reclamações (i) à Provedoria do Cliente, através de carta para Avenida Engenheiro Duarte Pacheco, CC Amoreiras, Torre 1, 7º, piso e/ou por e-mail para provedoriadocliente@bnieuropa.pt ou (ii) pelo preenchimento da folha do Livro de Reclamações em formato físico disponível na sede do Banco BNI Europa ou no Livro de Reclamações Eletrónico em www.livrodereclamacoes.pt. O Titular pode também apresentar reclamações junto do Banco de Portugal, através do portal do cliente bancário disponível em www.clientebancario.bportugal.pt ou para a seguinte morada: Banco de Portugal, apartado 2240,1106-001 LISBOA.

As presentes Condições Gerais encontram-se em vigor desde 1 de outubro de 2019

ANEXO 1 - PREÇÁRIO

A utilização do limite de crédito e a prestação dos serviços previstos no presente Acordo de Utilização estão sujeitos aos seguintes encargos e comissões:

Tabela 1 - Disponibilização de Cartão de Crédito

Comissão pela Disponibilização de Cartão de Crédito	Gratuito
--	----------

Tabela 2 - Taxas de Juro

	TAN	TAEG	Prazo	Valor mínimo de transação	Acresce Imposto
Compras e adiantamento de numerário a crédito (Cash Advance) ^{(1) (2)}	14,60%	15,7%	N/A	N/A	Imposto do Selo 4%
Transferência de Crédito ⁽³⁾			6 a 60 meses	1 000,00 €	Imposto do Selo 4%
Compra Parcelada ⁽³⁾			6 a 60 meses	250,00 €	Imposto do Selo 4%
Transferência de Dívida ⁽⁴⁾	7,30% até 12 meses 14,60% a partir de 12 meses	N/A	N/A	N/A	Imposto do Selo 4%

Tabela 3 - Despesas e Comissões

Descrição	Valor	Acresce Imposto
Taxa Transferência de Fundos ⁽⁵⁾	2% sobre o montante transferido Valor mínimo de € 4,99	Imposto do Selo 4%
Utilização em excesso do Limite de Crédito ⁽⁶⁾	15,00 €	Imposto do Selo 4%
Comissão pela Recuperação de Valores em Dívida ⁽⁷⁾	4% Valor mínimo de 12€	Imposto do Selo 4%
Taxa de abastecimento em gasolineras	Isento	
Comissão substituição cartão ⁽⁸⁾	15,00 €	Imposto do Selo 4%

Tabela 4 - Outros Encargos

Adiantamento de numerário a Crédito ("Cash Advance")		
Pagamentos no EEE em Euros, Coroa Sueca e Leu Romeno	2,99 € + 3,99%	Imposto do Selo 4%
Pagamentos no EEE em outras moedas	2,99 € + 3,99% ⁽⁹⁾	Imposto do Selo 4%
Pagamentos no resto do mundo em Euros, Coroa Sueca e Leu Romeno	2,99 € + 3,99% ⁽¹⁰⁾	Imposto do Selo 4%
Pagamentos no resto do mundo em outras moedas	2,99 € + 3,99% ⁽¹¹⁾	Imposto do Selo 4%
Compras – POS		
Pagamentos no EEE em Euros, Coroa Sueca e Leu Romeno	Isento	Imposto do Selo 4%
Pagamentos no EEE em outras moedas	Isento ⁽⁹⁾	Imposto do Selo 4%
Pagamentos no resto do mundo em Euros, Coroa Sueca e Leu Romeno	Isento ⁽¹⁰⁾	Imposto do Selo 4%
Pagamentos no resto do mundo em outras moedas	Isento ⁽¹¹⁾	Imposto do Selo 4%

Tabela 5 - Outras Comissões

Descrição	Valor	Acresce Imposto
Comissão cartão urgente	25,00 €	IVA 23%
Comissão de alteração de domiciliação bancária	10,00 €	IVA 23%
Segundas vias de extratos	5,00 €	IVA 23%
Alteração da data de pagamento (2ª vez)	10,00 €	Imposto do Selo 4%
Comissão de pedido de alteração do limite de crédito	15,00 €	Imposto do Selo 4%

Legenda

ATM – Caixa Automático (Automated Teller Machine)

POS – Terminal de Pagamento Automático (Point of Sale)

Adiantamento de numerário a crédito (cash advance) – Levantamento de dinheiro a crédito

Notas

- (1)** TAEG calculada de acordo com a legislação em vigor. Exemplo representativo para um limite de crédito de €1.500 e com reembolso em prestações mensais iguais num prazo de 12 meses. Convenção de cálculo de juros de 30/360. A TAEG do Cartão de Crédito Puzzle está limitada pelas taxas máximas fixadas trimestralmente, pelo Banco de Portugal.
- (2)** À Transferência de Fundos descrita no ponto 2.2 das Condições Gerais do Acordo de Utilização é aplicável a taxa de juro para adiantamento de numerário a crédito (cash advance).
- (3)** Transferência de Crédito/Compra Parcelada - Exemplo representativo para cálculo da TAEG de €1.500 e com reembolso em prestações fixas mensais num prazo de 12 meses. Convenção de cálculo de juros 30/360. A TAN apresentada para a Transferência de Crédito e para a Compra Parcelada é a correspondente ao Cartão de Crédito Puzzle por se tratarem de funcionalidades do mesmo. A Compra parcelada diz respeito a todas as compras, cujo pedido para parcelar em prestações mensais é realizado no POS ou até 48h, antes da data de fecho do extrato da respetiva compra, através da Linha de Apoio ou da APP do Cartão. À prestação acresce imposto de selo sobre juros à taxa legal em vigor. O imposto do selo sobre utilização de crédito é suportado pelo Banco BNI Europa. Taxa de juro máxima aplicável, podendo ser oferecidas aos clientes taxas de juro preferenciais a acordar no momento da solicitação da Transferência de Crédito ou Compra Parcelada. A TAEG do Cartão de Crédito Puzzle está limitada pelas taxas máximas fixadas trimestralmente, pelo Banco de Portugal
- (4)** Após os 12 meses iniciais, em que há isenção de taxas e comissões, será calculada TAEG igual à utilização do Cartão de Crédito Puzzle (vide nota 1)
- (5)** Comissão aplicável sobre o valor da transferência de Fundos, num mínimo de € 4,99.
- (6)** Aplicável caso o cliente exceda o montante máximo do limite de crédito em vigor durante o período de Extrato do Cartão de Crédito.
- (7)** Comissão pela recuperação de valores em dívida de 4% do valor da prestação vencida e não paga, com o valor mínimo de €12. Caso da aplicação da referida percentagem ao valor em dívida resultar um valor inferior a €12, o Banco reserva-se o direito de cobrar o encargo mínimo de €12.
- (8)** Comissão aplicável quando o Cartão de Crédito se apresente danificado ou em mau estado por motivo não imputável ao Banco BNI Europa.
- (9)** Nas transações efetuadas no Espaço Económico Europeu (EEE) em outras moedas que não o Euro, a Corroa Sueca e o Leu Romeno, a Taxa de Processamento Internacional de 2% sobre o valor da transação será isentada.
- (10)** Nas transações efetuadas fora do EEE em Euro, Corroa Sueca e Leu Romeno, a Taxa de Conversão de 1% sobre o valor de transação será isentada.
- (11)** Nas transações efetuadas fora do EEE em outras moedas que não o Euro, a Corroa Sueca e o Leu Romeno a Taxa de Processamento Internacional de 2% sobre o valor da transação e a Taxa de Conversão de 1% sobre o valor da transação serão isentadas.

Nota: do espaço EEE fazem parte os países: Suécia, Roménia, República Checa, Reino Unido, Portugal, Polónia, Noruega, Malta, Luxemburgo, Lituânia, Liechtenstein, Letónia, Itália, Islândia, Irlanda, Hungria, Holanda, Grécia, França, Finlândia, Estónia, Espanha, Eslovénia, Dinamarca, Croácia, Chipre, Bulgária, Bélgica, Áustria, Alemanha.