

CONDIÇÕES GERAIS

PROGRAMA CASHBACK

HOME BANKING DO CRÉDITO AGRÍCOLA

PREÂMBULO

As presentes Condições Gerais regulam o Programa CA *Cashback* (doravante "Programa") disponibilizado pela Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C.R.L. através do *Homebanking* do Crédito Agrícola, em parceria com a empresa Data4Deals, S.A.

Entidade Promotora do Programa

Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C.R.L., com sede na Rua Castilho, 233/233A, 1099-004 Lisboa, com o capital social variável de € 341.921.455,00 (trezentos e quarenta e um milhões, novecentos e vinte e um mil e quatrocentos e cinquenta e cinco euros), matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o número único de matrícula e de pessoa coletiva 501 464 301, em seu nome próprio e em nome e representação das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo que com ela integram o Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (SICAM) (doravante designada por "Crédito Agrícola").

Entidade Gestora do Programa

Data4Deals, S.A., com sede na Rua Filipe Folque, 2, 6.º Esq., 1050-113 Lisboa, com o capital social de € 58.050,15 (cinquenta e oito mil, cinquenta euros e quinze cêntimos) matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, sob o número único de matrícula e de pessoa coletiva 516 209 140 (doravante designada por "Data4Deals").

CAPÍTULO I — DISPOSIÇÕES GERAIS

Definições

Para efeitos das presentes Condições Gerais, entende-se por:

- **"Campanha"** — proposta comercial específica, definida por cada Estabelecimento Parceiro, que determina a taxa ou valor de *Cashback* aplicável a determinadas categorias de compras ou pagamentos, com período de validade próprio. As condições específicas de cada Campanha são visualizáveis no *Homebanking* do **Crédito Agrícola**, na secção CA *Cashback*, selecionando a página individual da Campanha;
- **"Cartão(ões) CA"** — cartão de débito ou cartão de crédito, físico ou virtual, emitido pelo **Crédito Agrícola** que se encontre no estado ativo, isto é passível de ser utilizado pelo seu Titular. Não são considerados Cartões CA para efeitos do Programa os cartões co-branded emitidos em associação a entidades parceiras externas ao **Crédito Agrícola** (incluindo, a título exemplificativo, cartões associados a estabelecimentos de saúde, farmácias, associações ou outras entidades parceiras), os cartões pré-pagos (incluindo o Cartão GR8 e o Cartão CA Buffet) e o Cartão Digital Particular;

- **"Cashback"** — montante monetário creditado na conta associada ao Cartão CA utilizado na Transação Elegível em resultado da realização de transações elegíveis nos Estabelecimentos Parceiros, de acordo com as condições específicas estabelecidas para cada Campanha integrante do Programa;
- **"Conta associada ao Cartão CA"** – Conta à ordem associada ao cartão de débito CA ou conta-cartão associada ao cartão de crédito CA, independentemente de qualquer um destes cartões ser físico ou virtual;
- **"Crédito Agrícola"** — Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C.R.L., instituição de crédito, melhor identificada *supra* na qualidade de Entidade Promotora do Programa, sujeita à supervisão do Banco de Portugal, com sede na Rua do Comércio, n.º 148, 1100-150 Lisboa, nos termos previstos no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras;
- **"Dados de Transação"** — informação relativa às compras realizadas pelo Participante com os Cartões CA, incluindo data, montante, identificação do Estabelecimento Parceiro e categorização da compra;
- **"Data4Deals"** — Data4Deals, S.A., melhor identificada *supra* na qualidade de Entidade Gestora do Programa, parceira tecnológica do **Crédito Agrícola** responsável pela gestão da plataforma de *Cashback* subjacente ao Programa, atuando na qualidade de subcontratante do **Crédito Agrícola** nos termos do artigo 28.º do Regulamento (UE) 2016/679 (RGPD);
- **"Estabelecimento Parceiro"** — pessoa singular ou coletiva que detém um ou mais estabelecimentos comerciais, físicos ou virtuais, que celebrou um acordo comercial com a Data4Deals para participar no Programa e, no seu âmbito, disponibilizar Campanhas aos Participantes que preveem descontos ou o pagamento de um *Cashback* pelas respetivas compras e/ou pagamentos;
- **"Homebanking "** — *Homebanking* do **Crédito Agrícola**, acedível através da internet e disponibilizado ao titular de uma Conta à ordem do **Crédito Agrícola**, possibilitando-lhe o acesso a serviços a qualquer hora e em qualquer lugar;
- **"NFC"** — tecnologia de comunicação de curto alcance ("*Near Field Communication*") que permite a transmissão segura de dados entre dispositivos compatíveis, utilizada no âmbito do Programa para a realização pelo Participante de pagamentos *contactless* com o Cartão CA ou através de dispositivos móveis ao mesmo associados;
- **"Participante"** — titular de um Cartão CA que participe no Programa, nos termos da secção de "Condições de Elegibilidade" do Capítulo II das presentes Condições Gerais;
- **"Programa"** — Programa CA *Cashback* disponibilizado pelo **Crédito Agrícola** em parceria com a **Data4Deals**, aos Participantes através do *Homebanking* do **Crédito Agrícola**;
- **"Saldo de Cashback"** — montante acumulado de *Cashback* que foi disponibilizado na conta associada ao Cartão CA utilizado nas Transações Elegíveis ao abrigo do Programa, visível na secção CA *Cashback* do *Homebanking* do **Crédito Agrícola**, com a designação "Total Ganho";

- **"Transação Elegível"** — compra ou pagamento realizado pelo Participante com o Cartão CA num Estabelecimento Parceiro, durante o período de vigência de uma Campanha promovida pelo mesmo e incluída no Programa.

Âmbito do Programa

1. O Programa CA *Cashback* é um programa de fidelização disponibilizado pelo **Crédito Agrícola** aos titulares de Cartões CA que cumpram os requisitos mínimos de elegibilidade previstos na cláusula referente às "Condições de Elegibilidade" do Capítulo II *infra*, conferindo-lhes a possibilidade de obterem reembolsos em dinheiro (*Cashback*) por compras ou pagamentos realizados com os Cartões CA, em ambiente online ou presencialmente, em Estabelecimentos Parceiros que, a cada momento, integrem o Programa, nos termos das condições específicas definidas nas Campanhas divulgadas no *Homebanking* do **Crédito Agrícola**.
2. O Programa CA *Cashback* está disponível no *Homebanking* do **Crédito Agrícola** conquanto os Participantes não procedam à sua desativação, seguindo o procedimento descrito na alínea a) da cláusula referente à "Desativação e Reativação do Programa".
3. Sem prejuízo do previsto nos dois números precedentes, o **Crédito Agrícola** poderá, em casos devidamente fundamentados, restringir o acesso ao Programa a determinados titulares de Cartões CA por motivos que se relacionem, nomeadamente, com:
 - a segurança ou com questões de risco operacional do Programa;
 - a suspeita de utilização fraudulenta do Programa;
 - o cumprimento de obrigações legais ou regulamentares ou de determinação de autoridade competente.
4. Nos casos referidos no número anterior, o **Crédito Agrícola** comunicará aos titulares de Cartões CA a restrição de que foram alvo, salvo se tal informação não puder ser prestada por razões de segurança objetivamente fundamentadas ou se for proibida pela lei.

CAPÍTULO II — ADESÃO E ELEGIBILIDADE

Condições de Elegibilidade dos Participantes

1. São condições necessárias de elegibilidade para participar no Programa:
 - Ser maior de idade e titular de um Cartão CA que não apresente qualquer restrição à sua utilização e se encontre associado a uma conta que também não apresente qualquer restrição ou se encontre encerrada; e
 - Não ter desativado, no início do Programa ou a qualquer momento, a partilha de informações sobre campanhas e vantagens de Estabelecimentos Parceiros no âmbito do Programa; e
 - não se encontrar em situação de incumprimento relevante perante qualquer Instituição de Crédito integrante do SICAM.
2. A participação no Programa é voluntária, pelo que o mesmo só se mantém ativo no *Homebanking* do **Crédito Agrícola** enquanto o Participante não proceder à sua

desativação, a qual pode ser efetuada a qualquer momento no *Homebanking*, nos termos descritos na alínea a) da cláusula referente à "Desativação e Reativação do Programa".

Elegibilidade das Transações

1. São consideradas Transações Elegíveis para o Programa as compras ou os pagamentos realizados com Cartões CA junto dos Estabelecimentos Parceiros, durante o período de vigência das respectivas Campanhas, sempre após a visualização das mesmas pelo Participante, nos termos definidos no Capítulo III das presentes Condições Gerais.
2. As compras ou os pagamentos realizados com os Cartões CA, após a visualização das Campanhas no *Homebanking* do **Crédito Agrícola**, podem ser efetuados em ambiente *online* ou presencialmente junto dos Estabelecimentos Parceiros, inclusive através da tecnologia NFC ou da App MbWay.
3. Não são consideradas Transações Elegíveis:
 - As compras ou os pagamentos realizados através de entidade e referência;
 - As compras ou os pagamentos realizados através de transferência bancária;
 - As compras ou os pagamentos realizados com Cartões CA excluídos do âmbito do Programa (ver definição de "Cartão(ões) CA na cláusula Definições *supra*");
 - Os levantamentos de numerário ou as outras operações de disponibilização de numerário associadas aos Cartões CA;
 - As transferências entre contas que não correspondam a pagamentos de bens ou serviços;
 - Os pagamentos de serviços bancários, comissões, impostos, DUC, serviços de telecomunicações ou quaisquer encargos que não sejam efetuados em Estabelecimentos Parceiros;
 - As compras ou os pagamentos realizados em Estabelecimentos que, à data da transação, já não sejam Estabelecimentos Parceiros integrados no Programa;
 - As compras ou pagamentos realizados fora do período de validade da Campanha aplicável.

CAPÍTULO III — FUNCIONAMENTO DO PROGRAMA

Campanhas e Estabelecimentos Parceiros

1. As Campanhas disponíveis no âmbito do Programa são as que se encontram, em cada momento, indicadas no *Homebanking* do **Crédito Agrícola**, na secção designada *CA Cashback*.
2. Todas as Campanhas identificam o Estabelecimento Parceiro, a taxa ou montante de *Cashback* aplicável, as categorias de compras ou de pagamentos elegíveis e o período de validade.
3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, as Campanhas também podem indicar limitações aplicáveis ao reembolso do *Cashback*, mormente os valores mínimos e

máximos da compra e/ou pagamento exigíveis para ser aplicado o *Cashback*, o número máximo de compras e/ou pagamentos elegíveis para o *Cashback* e o montante máximo de *Cashback* a aplicar em cada compra e/ou pagamento.

4. Em função do disposto nos números anteriores, o Participante é responsável por consultar as Campanhas disponíveis no *Homebanking* do **Crédito Agrícola** antes de realizar qualquer compra ou pagamento nos Estabelecimentos Parceiros, inteirando-se das suas condições específicas, uma vez que uma Campanha apenas se considera ativa após a sua visualização pelo Participante no *Homebanking* ou nos termos previstos no número seguinte, conforme indicado na cláusula referente à "Elegibilidade das Transações".
5. As eventuais comunicações efetuadas pelo **Crédito Agrícola** são consideradas equivalentes à visualização da Campanha no *Homebanking* do **Crédito Agrícola** para efeitos de elegibilidade ao *Cashback*, sendo suficiente a receção de uma *push notification* ou SMS, ou a abertura de um correio eletrónico relativo à respetiva Campanha.
6. O **Crédito Agrícola** e a **Data4Deals** reservam-se o direito de alterar, suspender ou encerrar Campanhas ou de modificar a composição da rede de Estabelecimentos Parceiros, a qualquer momento, sem que tal constitua uma alteração às presentes Condições Gerais que careça de ser comunicada aos Participantes.
7. O **Crédito Agrícola** envidará os esforços razoáveis para manter o *Homebanking* do **Crédito Agrícola** atualizado com a informação completa sobre as Campanhas e os Estabelecimentos Parceiros a considerar no âmbito do Programa.

Apuramento e Creditação do *Cashback*

1. A Transação Elegível terá de ser confirmada pelos sistemas de processamento do **Crédito Agrícola** e validada pela plataforma de *Cashback* da **Data4Deals** para apurar o valor de *Cashback* devido ao Participante, de acordo com os termos específicos aplicáveis à Campanha.
2. O valor de *Cashback* devido será creditado na conta associada ao Cartão CA utilizado na Transação Elegível, no prazo indicado na descrição da Campanha disponível no *Homebanking* do **Crédito Agrícola**.
3. Todas as Transações Elegíveis para efeitos de *Cashback* serão apresentadas na funcionalidade CA *Cashback* do *Homebanking* do **Crédito Agrícola** como estando:
 - "Em processamento" – significando que o *Cashback* está em processamento e será creditado na conta associada ao Cartão CA utilizado na Transação Elegível, no prazo indicado no *Homebanking* do **Crédito Agrícola**;
 - "Pago" – significando que o *Cashback* já foi processado e creditado na conta associada ao Cartão CA utilizado na Transação Elegível;
 - "Cancelado" – significando que o *Cashback* não será creditado na conta associada ao Cartão CA utilizado na Transação Elegível por se ter verificado uma das seguintes situações: devolução, estorno, anulação ou contestação da transação, aplicação de restrição legal ou regulamentar ou determinação de autoridade competente que afete o Cartão CA ou a conta associada ao mesmo, encerramento

da conta associada ao Cartão CA, incumprimento ou utilização fraudulenta do Programa.

4. O valor de *Cashback* é determinado pela aplicação de uma taxa ou de um montante fixo ao valor da Transação Elegível e poderá estar sujeito a limites por transação, por período ou por Campanha, conforme indicado nas condições específicas da respetiva Campanha disponível no *Homebanking* do **Crédito Agrícola**, correspondendo a uma quantia monetária que será creditada na conta associada ao Cartão CA utilizado na Transação Elegível e que passará a integrar o saldo disponível dessa conta.
5. O Saldo de *Cashback* acumulado é passível de ser visualizado no *Homebanking* do **Crédito Agrícola**, em tempo real, tal como o histórico de Transações Elegíveis, que também se encontra disponível para consulta pelo Participante.

Limites e Condições Especiais

1. A **Data4Deals** reserva-se o direito de estabelecer restrições em determinadas Campanhas, por período temporal, categoria de estabelecimento e localizações geográficas, as quais serão expressamente indicadas nas condições específicas da respetiva Campanha visualizáveis no *Homebanking* do **Crédito Agrícola**.
2. Em caso de suspeita fundamentada de utilização fraudulenta do Programa, o **Crédito Agrícola** poderá suspender a atribuição do *Cashback*, cancelando-o caso se confirme a irregularidade.
3. O *Cashback* apenas será creditado após confirmação definitiva da Transação Elegível e desde que a mesma não tenha sido devolvida, estornada, anulada ou contestada com fundamento válido.
4. Caso a Transação Elegível venha a ser devolvida, estornada, anulada ou contestada, o **Crédito Agrícola** não procederá ao pagamento do respetivo *Cashback*.

Desativação e Reativação do Programa

O Participante poderá, querendo, a qualquer momento, proceder no *Homebanking* do **Crédito Agrícola**:

a) à desativação do Programa, clicando e guardando a opção “Desactivo”, em “*desativar a partilha de informações sobre campanhas e vantagens de parceiros no âmbito do Programa CA Cashback*”, acessível através do seguinte caminho:

- Perfil > CA *Cashback*

b) à reativação do Programa, clicando e guardando a opção “Activo”, em “*ativar a partilha de informações sobre campanhas e vantagens de parceiros no âmbito do Programa CA Cashback*”, acessível através dos seguintes caminhos:

- Perfil > CA *Cashback*; ou
- Meu CA > Banner lateral CA *Cashback* > Página CA *Cashback* > Ativar CA *Cashback*

CAPÍTULO IV — UTILIZAÇÃO DO SALDO DE CASHBACK

Disponibilidade e Utilização

1. O Saldo de *Cashback* creditado na conta associada ao Cartão CA utilizado nas Transações Elegíveis é passível de ser utilizado pelo Participante na realização de quaisquer operações disponíveis para essa conta, nos termos das condições gerais aplicáveis à mesma.
2. O *Cashback* não é convertível em pontos, milhas ou outros benefícios não monetários, constituindo sempre um valor monetário expresso em euros.
3. Não existe uma data de validade específica para utilizar o Saldo de *Cashback* acumulado, mantendo-se o mesmo disponível enquanto a conta associada ao Cartão CA se encontrar ativa.
4. Em caso de encerramento da conta associada ao Cartão CA, o Saldo de *Cashback* disponível será tratado de acordo com o regime aplicável ao saldo dessa conta, nos termos das condições gerais aplicáveis à mesma.

CAPÍTULO V — RESPONSABILIDADES

Responsabilidades do Crédito Agrícola

1. O **Crédito Agrícola** é responsável pela disponibilização do Programa aos Participantes no *Homebanking* do **Crédito Agrícola** e pela integração da informação fornecida pela **Data4Deals** em relação às Campanhas e ao Saldo de *Cashback*.
2. O **Crédito Agrícola** não é responsável pela determinação das condições especiais de cada Campanha, designadamente valores a receber em *Cashback* e condições para a sua atribuição, que é da exclusiva responsabilidade dos Estabelecimentos Parceiros.

Responsabilidades da Data4Deals

A **Data4Deals**, enquanto entidade gestora e parceira tecnológica do Programa, é responsável pela gestão e funcionamento da plataforma tecnológica subjacente ao Programa CA *Cashback*, competindo-lhe proceder ao apuramento, validação e processamento do *Cashback* associado às Transações Elegíveis, de acordo com as condições específicas de cada Campanha e com a informação disponibilizada pelo **Crédito Agrícola**.

Responsabilidades do Participante

1. O Participante é responsável por:
 - manter os dados de acesso ao *Homebanking* do **Crédito Agrícola** seguros e confidenciais;
 - verificar, antes de cada compra ou pagamento, as condições específicas e o período de validade das Campanhas dos Estabelecimentos Parceiros disponíveis para visualização no *Homebanking* do **Crédito Agrícola**;
 - comunicar ao **Crédito Agrícola**, com a maior brevidade possível, qualquer irregularidade no apuramento ou creditação do *Cashback*;

- utilizar o Programa de boa-fé, abstendo-se de qualquer comportamento que vise a obtenção fraudulenta de *Cashback*.
- 2. A utilização do Programa implica o tratamento dos dados previstos no Capítulo VI das presentes Condições Gerais.

Exclusão de Responsabilidade

1. O **Crédito Agrícola** não será responsável por qualquer falha, atraso ou não cumprimento das suas obrigações no âmbito do Programa que resulte de circunstâncias de força maior, incluindo, mas não limitado a catástrofes naturais, falhas de infraestrutura tecnológica de terceiros, ataques informáticos externos ou atos de autoridades públicas.
2. O **Crédito Agrícola** não será responsável pela interrupção ou indisponibilidade do Programa ou de qualquer Campanha nele integrante que se fique a dever, parcial ou totalmente, a circunstâncias anormais e imprevisíveis, incluindo a manutenção ou atualização dos sistemas informáticos do **Crédito Agrícola** ou de terceiros prestadores de serviços associados ao *Homebanking* do **Crédito Agrícola**, a suspensão ou indisponibilidade de redes de comunicações ou a falta de disponibilidade ou disponibilidade reduzida de sinal nas referidas redes.
3. O **Crédito Agrícola** não é responsável por falhas técnicas nos sistemas dos Estabelecimentos Parceiros ou da **Data4Deals** que impeçam o registo atempado de Transações Elegíveis.
4. O **Crédito Agrícola** não é responsável por quaisquer deficiências verificadas nos produtos e/ou serviços adquiridos pelo Participante, cuja conformidade, garantia e adequada entrega é da exclusiva responsabilidade dos Estabelecimentos Parceiros.

CAPÍTULO VI — PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Responsável pelo Tratamento e Subcontratante

1. A Entidade Promotora da Campanha e a Entidade Gestora da Campanha obrigam-se a cumprir, respetiva e reciprocamente, todas as disposições legais aplicáveis em matéria de tratamento de dados pessoais, no sentido conferido pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Abril de 2016 relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados ("Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados" ou "RGPD") e demais legislação comunitária e nacional aplicável, designadamente a Lei n.º 58/2019, de 8 de Agosto, em relação às atividades de tratamento que levam a cabo, enquanto responsáveis autónomos pelo tratamento de dados do Programa, em conformidade com o previsto nas presentes Condições Gerais.
2. Os dados pessoais tratados serão conservados enquanto as informações forem necessárias para aceder e usufruir do Programa e receber os reembolsos devidos no âmbito das presentes Condições Gerais, ou por período mais alargado, pelos prazos de prescrição ou caducidade referentes aos direitos que resultem das mesmas

Condições Gerais, por determinação de obrigação legal ou contratual ou exercício de direitos no âmbito de eventuais ações judiciais.

3. Os titulares dos dados pessoais poderão exercer os seus direitos de acesso, retificação, apagamento, portabilidade, oposição e limitação do tratamento dos seus dados pessoais, sempre e nos termos em que os requisitos legais previstos no RGPD e legislação conexa se encontrem cumpridos, podendo igualmente apresentar reclamação perante a Autoridade de Controlo competente.
4. Para exercício dos seus direitos, o titular dos dados pode enviar comunicação escrita, através de correio postal ou eletrónico, para os seguintes endereços:

Entidade Promotora da Campanha:

Morada: Rua Castilho, 233, 1099-004 Lisboa

E-mail: dpo@creditoagricola.pt

Encarregado da Protecção de Dados da Entidade Promotora:

Morada: Rua Castilho, 233, 1099-004 Lisboa

E-mail: dpo@creditoagricola.pt

Entidade Gestora da Campanha:

Data4Deals, S.A. — Rua Filipe Folque, 2, 6.º Esq., 1050-113 Lisboa

Email: privacy@datafordeals.com

Encarregado da Protecção de Dados da Entidade Gestora: Inês Cunha — privacy@datafordeals.com

5. Para informação mais detalhada quanto ao tratamento de dados pessoais levado a cabo pela Entidade Promotora da Campanha poderá ser consultada a informação disponibilizada no seu website em: <https://www.creditoagricola.pt/institucional/politica-privacidade-e-proteccao-dados>

Para informação mais detalhada quanto ao tratamento de dados pessoais levado a cabo pela Entidade Gestora da Campanha poderá ser consultada a informação disponibilizada no seu website em: https://cdn.datafordeals.com/merchants-portal/legal/privacy_policy.pdf

Categorias de Dados, Finalidades e Fundamento de Licidade

1. No âmbito do Programa, são tratados os seguintes dados pessoais do Participante:

No momento da associação à plataforma Data4Deals:

- Dados pseudonimizados necessários para a sua associação à plataforma Data4Deals (identificadores pseudonimizados);

Após a adesão ao Programa de *Cashback*:

- Dados sociodemográficos pseudonimizados referentes a género, data de nascimento, código-postal, país de residência e estado civil;
- Dados de Transação relativos a compras realizadas com Cartões Elegíveis no âmbito do Programa, incluindo data, montante, moeda, categorização do estabelecimento e identificador do comerciante;

- Dados de interação com o *Homebanking* do **Crédito Agrícola** relacionados com a consulta e utilização de Ofertas.
- 2. O tratamento dos dados referidos no número anterior tem os seguintes fundamentos de licitude e finalidades:
 - interesse legítimo do Crédito Agrícola em proporcionar aos titulares dos cartões por este emitidos a possibilidade de adquirirem bens e serviços em determinados parceiros que permitem obter um *Cashback* e, nessa medida, uma vantagem patrimonial que de outra forma não receberiam (artigo 6.º, n.º 1, alínea f) do RGPD);
 - execução do Programa, incluindo apuramento e creditação dos reembolsos que forem devidos (artigo 6.º, n.º 1, alínea b) do RGPD).
- 3. O Participante tem, a todo o tempo, o direito de desativar a partilha de informações sobre campanhas e vantagens de parceiros no âmbito do Programa.

CAPÍTULO VII — RECLAMAÇÕES E RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Procedimento de Reclamação

1. O Participante pode apresentar as suas reclamações, fornecendo, pelo menos, a sua identificação e uma descrição da situação reclamada:
 - a) no livro de reclamações físico existente em cada uma das Agências do Crédito Agrícola;
 - b) no livro de reclamações eletrónico constante da Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico em www.livroreclamacoes.pt/inicio;
 - c) no sítio institucional do Crédito Agrícola em www.creditoagricola.pt;
 - d) através do e-mail geral@creditoagricola.pt;
 - e) diretamente para o Banco de Portugal, através de comunicação escrita dirigida para o Apartado 2240, 1106-001 Lisboa ou nos respetivos postos de atendimento;
 - f) à Provedoria do Cliente do Crédito Agrícola, contactável através do telefone +351 213 805 598 (chamada para a rede fixa nacional), do endereço de e-mail gpcliente@creditoagricola.pt e da morada Provedoria do Cliente, Rua Castilho, 233, 1099-044 Lisboa.
2. O **Crédito Agrícola** responderá às reclamações apresentadas pelo Participante no prazo máximo de quinze (15) dias úteis a contar da data da sua receção, por mensagem de correio eletrónico a enviar para o e-mail do Participante registado no **Crédito Agrícola**.
3. Em situações excecionais em que, por razões alheias à vontade do **Crédito Agrícola**, não seja possível responder à reclamação no prazo previsto no número anterior, o Participante será informado sobre as razões para o atraso na resposta, bem como sobre a data prevista para o envio da resposta definitiva, a qual, em qualquer caso, será enviada no prazo máximo de trinta e cinco (35) dias úteis a contar da data da receção da reclamação.

Resolução Alternativa de Litígios

O **Crédito Agrícola** aderiu às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios, para resolução alternativa de litígios de consumo e em matéria de meios e serviços de pagamento:

- **Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa**, com sede na Rua dos Douradores, n.º 108 a 116 2.º e 3.º, 1100-207 Lisboa, telefone n.º 218 807 030, fax n.º 218 807 038, endereço de correio electrónico director@centroarbitragemlisboa.pt, juridico@centroarbitragemlisboa.pt, site www.centroarbitragemlisboa.pt;
- **Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto**, com sede na Rua Damião de Góis, n.º 31, loja 6, 4050-225 Porto, telefone n.º 225 508 349 e 225 029 791, fax n.º 225 026 109, e-mail cicap@cicap.pt, site www.cicap.pt;
- **Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira**, com sede na Rua Direita, n.º 27, 1.º, 9050-450 Funchal, telefone n.º 291 750 330, fax n.º 291 750 339, e-mail centroarbitragem.srias@madeira.gov.pt;
- **Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**, com sede na Rua D. Afonso Henriques, 1, 4700-030 Braga, telefone n.º 253 619 107, e-mail geral@cniacc.pt, site www.cniacc.pt.

CAPÍTULO VIII — ALTERAÇÃO E CESSAÇÃO DO PROGRAMA

Alteração das Condições Gerais

1. O **Crédito Agrícola** reserva-se o direito de alterar as presentes Condições Gerais, devendo comunicar as alterações ao Participante com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias em relação à data proposta para a sua aplicação.
2. A comunicação das alterações será efetuada no *Homebanking* do **Crédito Agrícola** e/ou por notificação a enviar para o endereço de correio eletrónico registado pelo Participante no **Crédito Agrícola**.
3. O **Crédito Agrícola** considera aceites as alterações referidas no número 1 da presente cláusula se o Participante não tiver desativado o Programa no *Homebanking* do **Crédito Agrícola** antes da data proposta para a sua entrada em vigor e continuar a participar no Programa.
4. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, entram imediatamente em vigor as alterações às presentes Condições Gerais, sem necessidade de consentimento do Participante, que decorram de alterações legais.

Cessação da Participação pelo Titular

1. O Participante pode cessar a sua participação no Programa com efeitos imediatos, a qualquer momento e sem encargos, no *Homebanking* do **Crédito Agrícola**, desativando o Programa nos termos previstos na cláusula de Desativação e Reativação do Programa.
2. A cessat  o da participação no Programa não prejudica:
 - o o direito ao *Cashback* já apurado e creditado na conta associada ao Cartão CA antes da data de cessat  o;

- o direito ao recebimento do *Cashback* associado a Transações Elegíveis já realizadas e que se encontrem em estado pendente, desde que venham a ser confirmadas;
- o tratamento de dados necessários ao cumprimento de obrigações legais ou à resolução de reclamações pendentes.

Cessação do Programa pelo Crédito Agrícola

1. O Programa vigorará por prazo indeterminado.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o **Crédito Agrícola** poderá, a qualquer momento, suspender ou cessar o Programa, desde que comunique essa suspensão ou cessação ao Participante com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias.
3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o **Crédito Agrícola** reserva-se ainda o direito de cessar ou suspender imediatamente, e por tempo indeterminado, o Programa ou qualquer Campanha no mesmo integrada sempre que tal seja determinado por autoridade competente ou existam razões de segurança ou de suspeita de fraude que o justifiquem, sendo que em qualquer uma destas situações serão cancelados todos os *Cashbacks* que se encontrem no estado pendente.
4. A comunicação da suspensão ou da cessação do Programa ou de qualquer Campanha será efetuada através do *Homebanking* do **Crédito Agrícola** e/ou por notificação para o endereço de correio eletrónico registado pelo Participante no **Crédito Agrícola**.
5. Em caso de suspensão ou cessação do Programa, o Saldo de *Cashback* acumulado pelo Participante manter-se-á disponível na conta associada ao Cartão CA.
6. A suspensão ou cessação do Programa não confere ao Participante direito a qualquer indemnização, compensação ou benefício adicional.

CAPÍTULO IX — DISPOSIÇÕES FINAIS

Comunicações

1. Todas as comunicações realizadas pelo **Crédito Agrícola** ao Participante no âmbito do Programa serão efetuadas por notificação *push*, SMS ou por correio eletrónico a enviar para o endereço registado pelo Participante no **Crédito Agrícola**.
2. O Participante é responsável por manter os seus dados de contacto atualizados no *Homebanking* do **Crédito Agrícola**.

Lei Aplicável e Jurisdição

As presentes Condições Gerais regem-se pelo disposto na legislação portuguesa e para resolução de qualquer questão emergente do presente contrato é competente, no que por lei for disponível, o foro da Comarca da sede do **Crédito Agrícola**, com expressa renúncia a qualquer outro.