

# Termos e condições do cartão de oferta Crunch

## **1. informações sobre quem somos e sobre este acordo**

1.1 Estes termos e condições aplicam-se aos Cartões Presente emitidos pela Crunch Payments Limited, uma empresa constituída e registada em Inglaterra e no País de Gales com o número de empresa 11929149, com sede social em Brent Hall Warley Gap, Little Warley, Brentwood, Inglaterra, CM13 3DP.

1.2 Reconhece-se que a operação e prestação dos nossos serviços em Portugal, incluindo a emissão de cartões presente, são conduzidas exclusivamente por e através da nossa entidade comercial europeia Crunch Payments Poland Sp Z o o, cuja sede social está situada em Ul. Juliana Tuwima 8/2 42-217 Częstochowa (Polónia).

1.3 Nos presentes termos e condições, "nós", "nos" e "nosso" referem-se à Crunch Payments Limited, ou a qualquer organização que actue em nosso nome. "Você" ou "seu" significa a pessoa singular que compra ou utiliza o respetivo Cartão Presente, conforme o caso.

1.4 Os presentes termos e condições constituem um acordo celebrado entre o utilizador o a Emitente que rege a utilização do seu cartão de oferta. A partir da data de aquisição, ou ativação, conforme aplicável do cartão oferta em causa, o nosso acordo manter-se-á em vigor por um período de doze (12) meses.

1.5 Ao adquirir ou utilizar um cartão oferta, o utilizador confirma que aceita os presentes termos e condições. Se o utilizador tiver adquirido o cartão presente para oferta, ou se tiver dado o cartão de oferta a outra pessoa, é da responsabilidade do utilizador informar essa pessoa de que estas condições se aplicam à utilização do cartão de oferta.

## **2. os nossos produtos de cartões de oferta**

2.1 Os Cartões Presente só podem ser utilizados em comerciantes participantes autorizados localizados no centro comercial específico cujo nome e/ou marca aparece no próprio Cartão Presente. O seu Cartão Presente não pode ser utilizado fora do centro comercial específico.

2.2 Não garantimos nem podemos garantir que um determinado comerciante aceite os nossos Cartões Presente como forma de pagamento. Antes de efetuar uma transação de pagamento com o seu Cartão Presente, verifique com o(s) comerciante(s) da sua escolha.

2.3 Os nossos cartões presente operam ao abrigo da exceção prevista na Lei aplicável sobre sistemas de pagamento e dinheiro electrónico. regulamentos relativos a pagamentos e dinheiro electrónico. Ao comprar um cartão presente, o utilizador adquire um meio de pagamento; os fundos carregados num cartão presente não constituem um depósito e não vencem juros.

2.4 O seu Cartão de Oferta é válido por um período de doze (12) meses a partir da data de compra (ou a partir da data de ativação no caso de Cartões de Oferta comprados online para entrega). Após doze (12) meses, o seu Cartão Presente expira e o utilizador deixa de o poder utilizar.

## 2.5 Se o seu cartão oferta foi comprado:

2.5.1 Através de um serviço de apoio ao cliente ou de um balcão de venda de cartões de oferta num centro comercial, o valor máximo que pode ser carregado no Cartão de Oferta é de 1.000 EUR. O Cartão Presente será ativado no ponto de venda e os fundos estarão normalmente disponíveis para serem utilizados no prazo de uma (1) hora após a compra;

2.5.2 Através de um quiosque de venda automática de cartões, o valor máximo que pode ser carregado pode variar em função da natureza do programa do Cartão Presente em questão; para o confirmar, verifique as informações apresentadas no próprio quiosque no momento da compra. O cartão-presente será ativado no momento da compra e os fundos estarão normalmente disponíveis para serem gastos no prazo de uma (1) hora após a compra; ou

2.5.3 Online, o valor máximo que pode ser carregado no Cartão Presente pode variar dependendo da natureza do programa do Cartão Presente em questão; por favor, verifique no momento da compra. Os Cartões Presente comprados online devem ser activados no momento da receção; pode ativar o Cartão Presente contactando o Serviço de Apoio ao Cliente de acordo com a secção 15 abaixo e os fundos estarão geralmente disponíveis para serem gastos no prazo de uma (1) hora após a ativação.

2.6 Dependendo do valor do Cartão Presente que escolher, podem ser-lhe solicitadas informações de identificação e outras informações durante o processo de compra para efeitos de diligência devida do cliente, tal como descrito mais detalhadamente na secção 4.

2.7 Os Cartões de oferta não são recarregáveis, o que significa que não é permitido carregar fundos adicionais para o saldo do Cartão de oferta após a compra. No entanto, os comerciantes podem devolver fundos ao seu Cartão de oferta no caso de receber um reembolso. Normalmente, são necessários três (3) a cinco (5) dias úteis a partir da data em que o comerciante processa o reembolso para que os fundos correspondentes sejam devolvidos ao seu Cartão de oferta.

2.8 Em circunstâncias limitadas, pode ser possível consolidar os saldos remanescentes de vários Cartões de Oferta num único Cartão de Oferta. Para verificar se o nosso serviço de consolidação está disponível para os seus Cartões Presente, contacte o Serviço de Apoio ao Cliente através dos dados de contacto indicados na secção 15. A consolidação dos saldos dos Cartões Presente está sujeita a uma taxa de administração, tal como indicado na secção 6.

## 3. Códigos Click & Collect

3.1 Um código "click and collect" é um código de dez dígitos que, quando entregue ao pessoal do serviço de apoio ao cliente do centro comercial em causa, juntamente com o número de referência da encomenda, pode ser trocado por um cartão presente.

3.2 Um código "click and collect" é válido por um período de três (3) meses a contar da data de compra. Se um código "click and collect" não for trocado por um cartão-presente no prazo de três (3) meses a contar da data da compra, o código expirará e o utilizador deixará de o poder utilizar.

3.3 Em caso de resgate de um ou mais códigos "click and collect", os cartões-presente associados serão:

3.3.1 Ativados no momento da troca; e

3.3.2 Válido por um período de doze (12) meses a contar da data de levantamento.

3.4 Um código "click and collect":

3.4.1 Só pode ser trocado por um cartão presente no centro comercial participante especificado pelo comprador; e

3.4.2 Não podem ser trocados por dinheiro, crédito, divisas ou qualquer outro instrumento monetário.

3.5. O comprador original de um código "click and collect" tem direito a um período de reflexão de catorze (14) dias. Se desejar cancelar o seu código "click and collect" não utilizado, contacte o Serviço de Apoio ao Cliente de acordo com a secção 15 abaixo.

3.6. Os fundos devolvidos ao comprador original nos termos do ponto 3.5 serão reembolsados para o método de pagamento original. Por exemplo, se o comprador original tiver optado por pagar o código "click and collect" com um cartão de débito ou de crédito, os fundos serão reembolsados para o mesmo cartão de débito ou de crédito.

#### **4. Requisitos de identificação**

4.1 Podemos pedir-lhe informações pessoais e uma prova da sua identidade antes de lhe emitirmos um cartão oferta. Fazemo-lo para combater a fraude, o branqueamento de capitais e outros crimes financeiros. Também utilizamos estas informações para identificar o utilizador e o seu Cartão de oferta em caso de perda ou roubo. Conservamos estas informações apenas durante o tempo necessário e para os fins descritos.

4.2 Se o cliente não fornecer ou se recusar a fornecer a prova de identidade solicitada ou se, segundo o nosso critério exclusivo, não ficarmos satisfeitos com a prova fornecida pelo cliente, reservamo-nos o direito de não emitir um Cartão de Oferta ao cliente.

4.3 No caso de comprar um Cartão Presente online, poderemos efetuar verificações de identificação eletrónica para verificar a sua identidade.

#### **5. Proteção de dados**

Comprometemo-nos a proteger os seus dados pessoais, alguns dos quais serão recolhidos e tratados no caso de comprar e/ou utilizar um cartão presente.

Cumprimos as leis de proteção de dados aplicáveis e todos os dados pessoais são armazenados e processados de acordo com o nosso aviso de privacidade, que pode consultar online no website do Centro Comercial indicado no verso do cartão presente.

Se tiver alguma dúvida ou precisar de mais informações sobre as nossas práticas de processamento de dados, contacte-nos através dos dados de contacto indicados na nossa declaração de privacidade.

#### **6. Taxas e encargos**

A tabela seguinte apresenta as taxas e encargos aplicáveis aos nossos cartões de oferta:

<b>Descrição da taxa</b>	<b>Valor da taxa</b>
Taxa devida pela substituição de um cartão presente em caso de extravio ou roubo	€5.95
Taxa administrativa para consolidação de saldos de dois (2) ou mais cartões-oferta	1 euro para a consolidação de dois (2) saldos de cartões-oferta e, posteriormente e, 0,20 euros por cada cartão-oferta adicional consolidado.

Se o saldo do cartão oferta em questão for suficiente para cobrir a taxa aplicável, esta será deduzida do saldo do cartão oferta.

## **7. Como utilizar o seu cartão oferta**

7.1 Antes da sua utilização, se existir um espaço previsto para o efeito, o cartão oferta deve ser assinado no verso pela pessoa que o vai utilizar.

7.2 Teremos o direito de assumir que o utilizador autorizou uma transação de pagamento utilizando o seu cartão oferta no caso de

7.2.1 A banda magnética do cartão oferta foi passada pelo retalhista em causa;

7.2.2 Existir um recibo de venda assinado; ou

7.2.3 Quando o retalhista tiver recebido informações relevantes para permitir o processamento da transação.

7.3 . Uma vez autorizada uma transação, esta não pode ser interrompida ou revogada e o valor da transação será deduzido do saldo remanescente do cartão presente.

7.4. O cartão de oferta pode ser utilizado para o pagamento total ou parcial de compras. Em caso de pagamento parcial, a pessoa que utiliza o cartão oferta deve pagar o montante em dívida da compra através de meios alternativos, por exemplo, dinheiro ou um cartão de débito ou de crédito.

## **8. Restrições à utilização de cartões de oferta**

8.1 Os Cartões Presente só podem ser gastos em comerciantes participantes autorizados localizados no centro comercial específico cujo nome e/ou marca aparece no próprio Cartão Presente. O seu Cartão Presente não pode ser utilizado fora do centro comercial específico.

8.2 Os Cartões de oferta não são recarregáveis, o que significa que o utilizador não pode carregar fundos adicionais para o saldo do seu Cartão de oferta após a compra.

8.3 Os Cartões de Oferta não podem ser utilizados para:

8.3.1 Levantamento de dinheiro nas caixas automáticas;

8.3.2 Aquisição de divisas;

8.3.3 Adquirir cartões-oferta adicionais da nossa parte;

8.3.4 Efetuar transacções por correio, telefone, Internet ou outros meios não presenciais;

8.3.5 Efetuar pagamentos periódicos pré-autorizados, incluindo, mas não se limitando a, débitos directos;

8.3.6 Jogos de azar; ou

8.3.7 Realização de actividades ilegais de qualquer tipo.

8.4 Um cartão oferta não está ligado a uma conta bancária e não constitui um cartão de garantia de cheque, cartão de débito ou cartão de crédito.

8.5 Reservamo-nos o direito de suspender ou restringir de outra forma a utilização do seu cartão-oferta, durante o período de tempo que considerarmos adequado, de acordo com o nosso critério exclusivo e absoluto, e sem qualquer responsabilidade para com o utilizador, no caso de:

8.5.1 Suspeitemos ou tenhamos motivos para acreditar que o seu cartão de oferta está a ser utilizado para fins ilegais;

8.5.2 Incumprimento das presentes condições; ou

8.5.3 Circunstâncias excepcionais que impeçam ou dificultem o funcionamento normal do cartão oferta.

## **9. Gestão do seu cartão presente**

9.1 O saldo disponível no seu Cartão de Oferta será reduzido pelo valor de cada pagamento efectuado com sucesso com o seu Cartão de Oferta.

9.2 Se o cliente tentar efetuar um pagamento superior ao saldo remanescente do Cartão Presente, a transação será recusada. No entanto, o utilizador pode efetuar um pagamento parcial conforme descrito na secção 7.4 acima.

9.3 Pode verificar o saldo disponível do seu cartão de oferta em:

9.3.1. visitar o sítio <https://giftstarr.cards/balance/> e utilizar o serviço de consulta de saldos;

9.3.2. contactando o Serviço de Apoio ao Cliente de acordo com a secção 15 abaixo (note que podem ser aplicadas taxas de chamada; verifique com o seu fornecedor de serviços telefónicos antes de ligar); ou

9.3.3. digitalizando o código QR no verso do Cartão Presente, se aplicável, utilizando o seu smartphone; compatível com dispositivos Apple iOS e Android. (Tenha em atenção que podem ser aplicadas taxas de dados; consulte o seu fornecedor de serviços telefónicos).

## **10. Caducidade do seu cartão de oferta**

**10.1 O seu Cartão de Oferta deixará de ser válido doze (12) meses após a data de compra (ou a data de ativação no caso de Cartões de Oferta comprados online para entrega) ; referimo-nos a esta data como a data de validade do seu Cartão de Oferta. Na data de caducidade, o utilizador perderá o saldo remanescente do seu Cartão de Oferta. Recomendamos que o utilizador gaste o saldo total do seu Cartão Presente antes de este expirar.**

10.2 Se necessitar de assistência para determinar a data de validade do seu Cartão Presente, contacte o Serviço de Apoio ao Cliente de acordo com a secção 15 abaixo.

## **11. Período de cancelamento e procedimento de reembolso**

11.1 O comprador original de um Cartão Presente tem direito a um período de reflexão de catorze (14) dias. Se for o comprador original e desejar cancelar o seu Cartão Presente, devolva-o ao Serviço de Apoio ao Cliente ou ao balcão de venda de Cartões Presente no centro comercial relevante, não assinado e não utilizado, juntamente com o recibo de compra original, no prazo de catorze (14) dias a contar da data de compra. Se adquiriu o seu Cartão Presente online ou através de um quiosque de venda de cartões e pretende solicitar o cancelamento, por favor contacte o Serviço de Apoio ao Cliente de acordo com o secção 15 abaixo.

Os fundos devolvidos ao comprador original ao abrigo desta secção 11.1 serão reembolsados através método de pagamento original. Por exemplo, se o comprador original tiver optado por pagar o cartão-oferta com um cartão de débito ou de crédito, os fundos serão reembolsados para o mesmo cartão de débito ou de crédito.

11.2 Se o utilizador exercer o seu direito a um reembolso ao abrigo da secção 11.1, interpretá-lo-emos como uma rescisão do presente contrato e, sempre que possível, reteremos o cartão oferta.

## **12. Manter o seu cartão-presente seguro**

O utilizador é responsável pela guarda do seu cartão oferta e deve tomar medidas para evitar a sua perda, roubo, danos ou utilização indevida.

## **13. Perda, roubo e danos nos cartões de oferta**

13.1 Se o seu cartão oferta for perdido, roubado ou danificado, deve entrar em contacto com o Serviço de Apoio ao Cliente utilizando os dados de contacto indicados na secção 15 o mais rapidamente possível. Poderemos pedir-lhe que forneça informações para verificar se é o titular autorizado do cartão oferta em causa. Após a conclusão satisfatória deste processo de verificação, e conforme aplicável, poderemos:

13.1.1 Bloquear o seu cartão-oferta perdido ou roubado.

13.1.2 Cancelar o cartão oferta danificado.

13.2 O bloqueio e/ou cancelamento do seu cartão-presente perdido, roubado ou danificado impedirá a sua utilização e, por conseguinte, protegerá o seu saldo remanescente da utilização indevida por terceiros. Por sua vez, tomaremos providências para que seja disponibilizado ao utilizador um cartão de oferta de substituição. Se for possível disponibilizar um cartão de oferta de substituição, será aplicada uma taxa de 5,95 euros, conforme descrito na secção 6.

13.3 Em nenhuma circunstância seremos responsáveis perante o utilizador, nem teremos qualquer obrigação de o reembolsar, por pagamentos efectuados com o seu cartão oferta na sequência da sua perda ou roubo. De acordo com:

13.3.1 Secção 12, o utilizador deve tomar medidas para manter o seu cartão oferta em segurança; e

13.3.2 De acordo com a Secção 13.1, o cliente deve entrar em contacto connosco o mais rapidamente possível para nos notificar, em caso de perda ou roubo do seu cartão presente, minimizando assim qualquer oportunidade de utilização indevida por terceiros.

13.4 Um cartão de oferta de substituição:

13.4.1 Só pode ser levantado até à data de expiração do cartão-oferta original perdido, roubado ou danificado;

13.4.2 : Apenas disponível se o cartão presente que foi perdido, roubado ou danificado tiver sido adquirido num Centro Comercial que dispõe de um ponto de venda com um dos nossos sistemas eletrónicos de venda (normalmente localizado nos balcões de atendimento ao cliente ou, quando exista, no balcão de vendas de cartões-presente).

13.4.3 Válido por um período de doze (12) meses a partir da data de compra do Cartão Presente original (ou a partir da data de ativação no caso de Cartões Presente originalmente comprados online para entrega).

13.5 O período de reflexão descrito no secção 11.1 não se aplica aos Cartões Presente de substituição.

#### **14. Compras a retalhistas e litígios relativos a transacções**

14.1 Se o Cliente considerar que não autorizou uma determinada transacção, ou se pretender apresentar um litígio sobre bens e/ou serviços que tenha adquirido utilizando um Cartão Presente, deverá contactar o Serviço de Apoio ao Cliente logo que possível, de acordo com a secção 15 abaixo. Se decorrer um período de tempo indevido ou injustificado entre a conclusão da transacção ou litígio em questão e a sua notificação ao Serviço de Apoio ao Cliente, é possível que não possamos prestar-lhe assistência.

14.2 Ocasionalmente, uma transacção será iniciada mas não será concluída. Quando tal acontece, o valor da transacção pode ser deduzido do saldo do Cartão Presente e pode deixar de estar disponível para utilização; referimo-nos a estes casos como autorização pendente ou bloqueio. Nestes casos, o Utilizador deve contactar o Serviço de Apoio ao Cliente de acordo com a secção 15 abaixo e apresentar provas de que a transacção foi cancelada ou anulada, que podem ser obtidas junto do retalhista em questão. Na ausência de provas suficientes, reservamo-nos o direito de impor um período de espera de cinco (5) dias úteis antes de repor o montante bloqueado no seu Cartão de oferta.

#### **15. Serviço ao cliente**

15.1 Todas as questões relacionadas com um cartão-presente devem ser dirigidas ao Serviço de Apoio ao Cliente:

15.1.1. para Portugal, ligue para +351 800 506 030;

15.1.2 Para Itália, contactar +39 800 137 290;

15.1.3 Para Espanha, ligue para +34 900 056 008;

(Podem aplicar-se taxas de chamada. Tenha em atenção que o seu fornecedor de serviços telefónicos pode cobrar taxas de acesso adicionais).

15.1.4. Enviar uma mensagem de correio eletrónico para [support@ptapayment.com](mailto:support@ptapayment.com).

15.2. O Serviço de Apoio ao Cliente está disponível das 9:00 às 21:00 horas, de segunda a domingo, 362 dias por ano (o horário de funcionamento é local no país em que se situa o centro comercial associado ao seu cartão presente).

15.3 Se o Utilizador pretender apresentar uma reclamação relativamente ao seu Cartão Presente, deve contactar-nos primeiro através dos dados fornecidos acima. Solicitaremos ao Cliente que nos forneça informações sobre as circunstâncias da sua reclamação. Em seguida, registaremos a sua reclamação e procederemos a uma investigação de acordo com o nosso Procedimento de Tratamento de Reclamações. Uma vez concluída a investigação, contactaremos o utilizador com a nossa resposta e o resultado da sua reclamação.

## 16. Ausência de garantia

O utilizador reconhece que o funcionamento correto dos Cartões de Oferta depende de uma vasta gama de terceiros, incluindo serviços de pagamento e redes de sistemas de pagamento, cujos sistemas, produtos e serviços podem encontrar dificuldades técnicas e interrupções de tempos a tempos. Não garantimos que os Cartões de Oferta funcionem corretamente, de forma contínua ou ininterrupta, para efeitos de realização de transacções de pagamento e, em caso algum, seremos responsáveis se uma transação de pagamento efectuada com um Cartão de Oferta falhar ou não for bem sucedida.

## 17. Indemnização

O cliente indemnizará o fornecedor na íntegra por qualquer responsabilidade, custo, despesa, dano ou perda (incluindo juros, penalizações e custos e despesas legais e outros custos e despesas profissionais razoáveis) sofridos ou incorridos pelo fornecedor resultantes de ou relacionados com a violação destes termos e condições e/ou utilização de um Cartão Oferta.

## **18.Limitação da responsabilidade**

18.1 As referências à responsabilidade nesta secção 18 incluem todos os tipos de responsabilidade decorrentes ou relacionados com estes termos e condições, incluindo, mas não se limitando a, responsabilidade contratual, delito (incluindo negligência), deturpação, restituição ou outra.

18.2 Todas as garantias, representações, condições e todos os outros termos de qualquer tipo implícitos por estatuto ou lei comum são, na medida máxima permitida pela lei aplicável, excluídos destes termos e condições.

18.3 Em caso algum seremos responsáveis pela segurança, legalidade, qualidade ou adequação dos produtos e/ou serviços adquiridos com um Cartão Presente.

18.4 Não seremos responsáveis, seja por contrato, delito (incluindo negligência ou violação de deveres estatutários), deturpação, restituição ou de outra forma, por qualquer perda, custo, dano, encargo ou despesa especial, indireta ou consequente, independentemente do que ocorra ao abrigo destes termos e condições.

18.5 A nossa responsabilidade total perante o utilizador em termos de contrato, delito (incluindo negligência ou violação de deveres estatutários), deturpação, restituição ou outros, que surjam em relação a estes termos e condições, será limitada ao valor que foi carregado no seu Cartão Oferta no momento da compra.

**18.6 O cliente reconhece que os sistemas de proteção de depósitos não se aplicam ao seu Cartão Presente. Isto significa que, em caso de insolvência do emissor do Cartão Presente, o Cartão Presente pode deixar de funcionar e perder o seu valor. O cliente não poderá reclamar o saldo do seu Cartão Presente junto de qualquer Sistema de Proteção de Depósitos.**

## **19.Alterações às presentes condições**

19.1 Os presentes termos e condições podem ser alterados ou modificados em qualquer altura. Se forem efectuadas quaisquer alterações, serão disponibilizadas cópias dos termos e condições revistos:

19.1.1. nos balcões de atendimento ao cliente dos centros comerciais participantes;  
e

19.1.2. No website do Centro Comercial indicado no verso do cartão presente.

19.2 É da responsabilidade tanto do comprador como do destinatário do cartão oferta verificar periodicamente se existem alterações a estes termos e condições. A compra, utilização ou posse continuada de um ou mais cartões de oferta confirma a aceitação da versão mais recente destes termos e condições e a sua vontade de ficar vinculado aos mesmos.