

Termos e condições do Cartão Presente

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 sociedade 11929149, com sede social em Brent Hall Warley Gap, Little Warley, Brentwood, Inglaterra, CM13 3DP.

1.2 Declara-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 atue 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 e a Emitente que rege a utilização do seu Cartão Presente. A partir da data de aquisição, ou ativação, conforme aplicável do Cartão Presente 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 Presente, 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 Presente a outra pessoa, é de a responsabilidade do utilizador informar essa pessoa de que estas condições se aplicam à utilização do Cartão Presente.

2. Os nossos produtos de cartões Presente

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 Presentes operam ao abrigo da exceção prevista na Lei aplicável sobre sistemas de pagamento e dinheiro eletrónico. 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 Presente 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 Presente 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 Presente foi comprado:

2.5.1 Através de um serviço de apoio ao cliente ou de um balcão de venda de cartões Presente num centro comercial, o valor máximo que pode ser carregado no Cartão Presente 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 ativados 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. A ativação do seu Cartão Presente pode estar sujeita a uma taxa de ativação e essa taxa pode variar dependendo do centro comercial ao qual o seu Cartão pertence. Se o seu Cartão presente estiver sujeito a uma taxa de ativação, esta será indicada no momento da compra.

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 Presente não são recarregáveis, o que significa que não é permitido carregar fundos adicionais para o saldo do Cartão Presente após a compra. No entanto, os comerciantes podem devolver fundos ao seu Cartão Presente 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 Presente.

2.8 Em circunstâncias limitadas, pode ser possível consolidar os saldos remanescentes de vários Cartões Presente num único Cartão Presente. 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 administrativa, 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 Válidos 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 Presente. 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 Presente 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 Presente 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 tratados 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 tratamento 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 Presente:

| Descrição da taxa | Valor da taxa |
|--|---|
| 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 Presente | 1 euro para a consolidação de dois (2) saldos de Cartões Presente e, posteriormente, 0,20 euros por cada Cartão Presente adicional consolidado. |

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

7. Como utilizar o seu Cartão Presente

7.1 Antes da sua utilização, se existir um espaço previsto para o efeito, o Cartão Presente 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 Presente no caso de

7.2.1 A banda magnética do Cartão Presente 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 Presente pode ser utilizado para o pagamento total ou parcial de compras. Em caso de pagamento parcial, a pessoa que utiliza o Cartão Presente 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 Presente

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 Presente não são recarregáveis, o que significa que o utilizador não pode carregar fundos adicionais para o saldo do seu Cartão Presente após a compra.

8.3 Os Cartões Presente 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 Presente adicionais da nossa parte;

8.3.4 Efetuar transações 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 atividades ilegais de qualquer tipo.

8.4 Um Cartão Presente 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 Presente, 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 Presente 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 Presente.

9. Gestão do seu Cartão presente

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

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 Presente 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 Presente

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

12. Manter o seu Cartão Presente seguro

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

13. Perda, roubo e danos nos cartões Presente

13.1 Se o seu Cartão Presente 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 Presente em causa. Após a conclusão satisfatória deste processo de verificação, e conforme aplicável, poderemos:

13.1.1 Bloquear o seu Cartão Presente perdido ou roubado.

13.1.2 Cancelar o Cartão Presente 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 Presente de substituição. Se for possível disponibilizar um Cartão Presente 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 efetuados com o seu Cartão Presente 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 Presente 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 Presente de substituição:

- 13.4.1 Só pode ser levantado até à data de expiração do Cartão Presente 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 na secção 11.1 não se aplica aos Cartões Presente de substituição.

14. Compras a retalhistas e litígios relativos a transações

14.1 Se o Cliente considerar que não autorizou uma determinada transação, 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 transação 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 transação será iniciada mas não será concluída. Quando tal acontece, o valor da transação 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 transação 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 Presente.

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.

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 Presente 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 Presente funcionem corretamente, de forma contínua ou ininterrupta, para efeitos de realização de transacções de pagamento e, em caso algum, seremos responsáveis se uma transacção de pagamento efectuada com um Cartão Presente falhar ou não for bem-sucedida.

17. Indemnização

O cliente indemnizará a Emitente 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 pela Emitente resultantes de ou relacionados com a violação destes termos e condições e/ou utilização de um Cartão Presente.

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 Presente no momento da compra.

18.6 O cliente reconhece que os sistemas de protecção de depósitos não se aplicam ao seu Cartão Presente. Isto significa que, em caso de insolvência do emitente 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 Protecção de Depósitos.

19. Alterações às presentes condições

19.1 Os presentes termos e condições podem ser alterados ou modificados em qualquer altura. Se forem efetuadas 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 Presente verificar periodicamente se existem alterações a estes termos e condições. A compra, utilização ou posse continuada de um ou mais cartões Presente confirma a aceitação da versão mais recente destes termos e condições e a sua vontade de ficar vinculado aos mesmos.