

CONTRATO MULTICANAL

O presente Acordo é celebrado entre o WiZink Bank, S.A.U. – Sucursal em Portugal, com sede na Av. Colégio Militar, n.º 37 F, 6.º Piso, D, 1500-180 Lisboa, matriculado na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o número de matrícula e de identificação de pessoa coletiva 980 561 825 (adiante designado por “WiZink”) e o Cliente identificado na Proposta de Adesão ao Cartão de Crédito WiZink ou outro formulário ou proposta contratual relativo a qualquer produto financeiro disponibilizado pelo WiZink no âmbito da sua atividade, e visa estabelecer os termos e condições gerais aplicáveis à contratação de serviços e produtos disponibilizados pelo WiZink através da Banca por Internet, a Banca por Aplicação Móvel assim como o serviço telefónico de assistência a cliente Linha WiZink - para Cartões de Crédito através do 218 700 500 (custo rede fixa nacional) e para Crédito Pessoal através do 211 206 140 (custo rede fixa nacional).

1. Objeto

O presente acordo, regula o funcionamento do Serviço Multicanal, as obrigações e os direitos das partes intervenientes, assim como a eficácia jurídica das transações efetuadas através deste serviço que o WiZink coloca à disposição dos seus Clientes, relativamente a todos e cada um dos produtos ou serviços que o Banco possa oferecer, em cada momento, aos seus Clientes com o objetivo de aceder ao WiZink, comodamente e sem deslocações, desde qualquer lugar em que exista um meio, através do qual, possam contactar com o WiZink.

Igualmente, o presente acordo, regula as condições pelas quais o Cliente pode dar as suas instruções, consultar os seus produtos, e, em geral, comunicar-se com o WiZink por telefone e Internet, através do sistema de identificação e segurança estabelecido pelo Banco. O Serviço Multicanal abrange a Banca por Internet, a Banca por Aplicação Móvel assim como o serviço Linha WiZink, assim como, os canais, que a cada momento, possam estar à disposição dos Clientes, permitindo-lhes operar e obter informação relevante sobre os produtos e serviços contratados com o WiZink. O mesmo compreende um sistema e um meio de comunicação eletrónica, no caso da Banca por Internet e da Banca por Aplicação Móvel, que proporciona aos Clientes do WiZink o acesso a serviços bancários e informação oferecida pelo WiZink, permitindo ao Cliente, conforme o caso, realizar transações e dirigir instruções de forma eletrónica através

da internet, usando seu computador pessoal, dispositivo móvel ou quaisquer outros que possam estar disponíveis em cada momento. No caso da Linha WiZink, o WiZink proporciona o acesso a serviços bancários e informação por via telefónica através da rede fixa ou móvel.

Na medida em que não se encontre especificamente previsto no presente acordo, será aplicada a legislação portuguesa, vigente em matéria de serviços de pagamento, no que for aplicável, no seu caso e às demais disposições legais em vigor.

2. Conteúdo do serviço

O Serviço Multicanal pode compreender, entre outras prestações e a título exemplificativo, a obtenção de informação sobre saldos e movimentos da conta-cartão, consulta de extratos, alteração de morada, contratação de produtos, realização de transferências, assim como outras funcionalidades que o WiZink, oportunamente, ponha à disposição dos seus Clientes.

Não obstante, o WiZink poderá alterar, em qualquer momento, as funcionalidades ou produtos disponibilizados através deste serviço, adicionar novas condições de consulta ou condições operativas, ou modificar os termos e condições dos produtos e funcionalidades existentes, ou mesmo suspender a oferta, total ou parcial, por razões de segurança e controle, sendo estas alterações oportunamente comunicadas ao Cliente.

Com o intuito de aumentar a segurança operativa e das transações, o WiZink poderá recusar a execução de ordens ou instruções recebidas por meios não habilitados pelo WiZink na sua operativa habitual (como por exemplo o fax ou o correio eletrónico), assim como, aquelas que não contenham assinatura autógrafa original ou não tenham sido validadas juntamente com os elementos de segurança correspondentes. Esta recusa não supõe, em nenhum caso, a assunção de qualquer responsabilidade por parte do WiZink.

Neste sentido, o Cliente reconhece e aceita que o WiZink poderá, em qualquer momento, comercializar outros produtos ou serviços, cujas disposições específicas decorrerão dos correspondentes termos e condições, que o Cliente assinará previamente. Estas condições contratuais serão aplicáveis aos referidos produtos ou serviços, bem como o que estiver estabelecido neste Acordo para tudo o que for aplicável.

3. Cláusulas aplicáveis à Banca por Internet e à Banca por Aplicação Móvel

3.1. Condições de acesso ao Serviço

Para aceder ao Serviço de Banca por Internet, é necessário que o Cliente tenha: (a) acesso à internet, (b) todo o equipamento necessário para a conexão de internet.

O Serviço prestado pelo WiZink é compatível com a versão atual e principais versões anteriores do Chrome, Firefox, Internet Explorer e Safari. Se o browser for compatível com JavaScript, o mesmo deverá ser ativado. Em qualquer caso, seja qual for o browser utilizado, deve consultar a política de cookies <https://www.wizink.pt/public/informacao-legal/cookies> para ativar ou desativar as mesmas, conforme a sua intenção, com a advertência de que algumas funcionalidades poderão ficar afetadas em caso de desativação das referidas cookies. O serviço de Banca por Internet e a App WiZink, através da qual se presta o Serviço de Banca por Aplicação Móvel, utilizam dispositivos (“cookies”) de armazenamento e recuperação de dados que permitem ao WiZink obter informação relativa ao acesso e navegação através dos mesmos. Estes dispositivos são essenciais para garantir a segurança e o correto funcionamento destes serviços. Ao serem imprescindíveis para as finalidades descritas anteriormente, esses dispositivos (“cookies”) não podem ser recusados e estarão sempre ativos.

O acesso ao Serviço realizar-se-á através da introdução de um nome de utilizador e palavra-passe (em conjunto “Código Pessoal de Identificação”), que o Cliente escolherá e estabelecerá de forma individual e confidencial ou, no caso em que o dispositivo móvel permita, a identificação poderá ser efetuada por impressão digital ou através de dados biométricos. Caso o cliente esqueça o utilizador e/ou palavra-passe ou bloqueie inadvertidamente o seu acesso, para recuperar o acesso à Banca por Internet e Banca por Aplicação Móvel terá de usar o seu **Código Multicanal** (composto de 6 dígitos), **definido por si** previamente nestes canais. Caso não disponha ainda deste código poderá solicitar um **código multicanal temporário através da Linha WiZink** – para Cartões de Crédito 218 700 500 (custo rede fixa nacional).

O WiZink poderá fazer uso de um método adicional de confirmação de identidade no caso de operações consideradas pelo WiZink como sensíveis, através de uma palavra passe única (constituída por um código de 6 dígitos numéricos de verificação, “OTP” ou “One Time Password”), que será recebido pelo Titular no seu telefone móvel e que deve ser introduzido pelo Cliente para validar a operação. Neste sentido, as partes aceitam expressa e irrevogavelmente equiparar juridicamente a assinatura manuscrita do Cliente, à assinatura realizada através de qualquer tipo de chaves, códigos ou elementos de identificação de segurança.

Esta autenticação (o Código Pessoal de Identificação e o código de verificação específico) terá o mesmo valor que a assinatura manuscrita do Cliente, de maneira que uma vez emitida a ordem do Cliente por este meio a mesma considerar-se-á como válida entre as partes e o WiZink ver-se-á obrigado à sua execução.

Para realizar operações de compra online através do Serviço de Banca por Aplicação Móvel, o Cliente deve ter a APP do WiZink instalada no seu dispositivo móvel (Telefone ou Tablet). O acesso ao Serviço de Banca por Aplicação Móvel é considerado como um elemento de posse no âmbito da legislação atualmente em vigor, que juntamente com o Código Pessoal de Identificação escolhido pelo Cliente (elemento de conhecimento), ou, se for o caso, a sua identificação biométrica através do seu dispositivo móvel (elemento de inerência), constituirá pelo menos dois dos três elementos da autenticação forte do Cliente.

O WiZink, por motivos de segurança, poderá bloquear o acesso ou a desativar qualquer Código Pessoal de Identificação. Assim mesmo, no caso de se verificar cinco erros consecutivos na introdução do Código Pessoal de Identificação, o WiZink poderá proceder ao seu bloqueio de forma automática e sem aviso prévio, até assegurar-se da identidade do Cliente e o motivo do erro. Mais se informa que o Cliente receberá um aviso ao fim de quatro tentativas erradas de que à quinta tentativa errada o acesso será bloqueado.

Caso o Cliente, conforme a regulamentação aplicável ao caso concreto, possa contratar serviços de pagamento prestados por terceiros que exigem o acesso por parte destes à informação do WiZink sobre o Cliente, suas contas ou cartões, o WiZink compartilhará a informação correspondente com as referidas entidades, nos termos legalmente previstos e exigidos.

3.2. Extrato eletrónico

Por ser Cliente do WiZink, e uma vez celebrado o presente Acordo, passará a receber os seus extratos bancários ou outros documentos emitidos pelo WiZink em formato eletrónico. Para estes fins, o WiZink e o Cliente acordam que a consulta eletrónica se realize por meio de visualização da informação requerida no seu computador ou através da área privada de Cliente, ou por envio de correio eletrónico. Na data de emissão de cada extrato mensal, o Cliente receberá um aviso, que o informará que o seu extrato mensal se encontra disponível para consulta através do Serviço de Banca por Internet ou Banca por Aplicação Móvel.

O Cliente está obrigado a indicar ao WiZink o seu endereço de correio eletrónico no qual este deseja receber a notificação sobre a disponibilidade da documentação referida, e caso o Cliente altere seu endereço de correio eletrónico, deverá o mesmo notificar imediatamente o WiZink de tal alteração.

Em qualquer momento, o Cliente poderá solicitar, através do Serviço de Banca por Internet, no respetivo menu ou através da caixa de MENSAGENS do WiZink Online (disponível para Cartões de Crédito), ou ainda através da Linha WiZink - para Cartões de Crédito ligando o 218 700 500 (custo rede fixa nacional) e para Crédito Pessoal através do 211 206 140 (custo rede fixa nacional) - o envio da informação em suporte de papel.

3.3. Serviços de geolocalização

Nos casos em que o Cliente tenha acesso ao Serviço de Banca por internet mediante o download da aplicação de Banca móvel e da versão web, este pode ter acesso a determinados serviços adicionais oferecidos pelo WiZink, tais como localização de estabelecimentos mais próximos com ofertas ou descontos pela utilização do seu cartão de crédito, assim como outras funcionalidades similares que o WiZink possa oferecer e lançar no futuro. Para tal será necessário que o WiZink possa ter acesso mediante o sistema GPS (Global Positioning System) ou qualquer outro sistema de localização do dispositivo móvel ou computador do Cliente, aos dados de localização do Cliente, sempre e quando este tenha esta funcionalidade ativada no seu dispositivo. Isso supõe um tratamento dos dados de localização do Cliente por parte do WiZink, com a finalidade de que o WiZink, enquanto responsável pelo tratamento, possa prestar ao Cliente os serviços acima mencionados. O WiZink solicitará igualmente, de forma específica, esta autorização no momento em que o Cliente proceda à ativação do mencionado serviço de localização no Serviço de Banca por Aplicação Móvel ou computador.

O Cliente pode, em qualquer momento, revogar este consentimento, assim como qualquer outro consentimento que tenha dado, deixando de usar as funcionalidades e serviços oferecidos, assim como desabilitando a referidas funcionalidades desde o seu dispositivo móvel ou computador, tudo isso sem prejuízo dos direitos que lhe assistem em virtude do estabelecido no Regulamento Geral de Proteção de Dados - Regulamento (UE) 2016/679, bem como da Lei de Proteção de Dados n.º 58/2019, em vigor, e os quais podem ser exercidos nos termos estabelecidos na Política de Proteção de Dados do WiZink (<https://www.wizink.pt/public/informacao-legal/ptecao-de-dados>).

3.4. Domicílio e comunicações

Para efeitos de comunicações e notificações entre o Cliente e o WiZink, que possam ocorrer conforme estipulado no presente Acordo, se entenderá como suficiente o endereço de correio eletrónico que o Cliente disponibilize para comunicar com o WiZink ou, na ausência do mesmo, o último domicílio do Cliente que figure nos registos do WiZink e que tenha sido declarado por este na contratação de produtos/serviços financeiros.

Na verificação que qualquer alteração de endereço de correio eletrónico ou de domicílio, o Cliente ver-se-á obrigado a notificá-lo de forma eficaz com o objetivo de que o WiZink possa fazer-lhe chegar as comunicações e notificações a que venha ser obrigado a remeter-lhe, segundo a legislação aplicável, no âmbito da presente relação contratual. Independentemente do Regime de Proteção de Dados contido no presente Acordo e sem prejuízo do estabelecido nos parágrafos anteriores, relativo a comunicações contratuais de serviços de informação, no caso de o Cliente autorizar o envio de comunicações comerciais e/ou ofertas promocionais por via eletrónica, tais comunicações comerciais poderão ser enviadas para o endereço de correio eletrónico disponibilizado pelo Cliente ao WiZink.

3.5 Serviços de Pagamento Móvel

Nos casos em que o Cliente tenha contratado um cartão de crédito e o deseje, após descarregar as aplicações que o banco lhe disponibiliza, e desde que o seu dispositivo móvel tenha a tecnologia necessária, será possível pagar com o telemóvel, registando o cartão em cada uma das carteiras a que pode ter acesso de acordo com a tecnologia do seu dispositivo particular, caso em que terá os mesmos efeitos que o que poderia ter feito com o cartão de crédito tradicional, exigindo os mesmos códigos e condições pessoais.

O Cliente pode ativar e desativar esta funcionalidade de pagamento através do dispositivo móvel sempre que assim o desejar.

O Cliente deve ter em conta que o bloqueio, por qualquer motivo, do cartão de crédito, implicará a desativação automática do serviço de pagamento móvel.

Se o Cliente perder o seu dispositivo móvel, poderá desativar este serviço automaticamente na versão web, na aplicação de pagamento descarregada, ou contactando imediatamente o Serviço de Apoio ao Cliente do WiZink, cujos detalhes constam no site do Banco www.wizink.pt, para desativar o serviço de pagamentos móveis.

3.6 Dados de utilização e Navegação Bancária por Aplicação Móvel

Por razões de segurança, o Banco pode aceder ao ID do dispositivo do Cliente e armazená-lo durante o período de duração da relação contratual da Banca Móvel.

A informação associada ao ID do Cliente relacionada com a sua navegação através da aplicação Banca Móvel será tratada pelo WiZink, exclusivamente por razões de segurança, para cumprir com as obrigações de reporte ao Regulador e para detetar falhas técnicas no mesmo que devem ser corrigidas para a correta manutenção dos serviços. O WiZink não instalará qualquer tecnologia no dispositivo do cliente sem o seu consentimento.

4. Cláusulas específicas do Serviço Linha WiZink

4.1. Regras de acesso ao serviço

Para utilizar a Linha WiZink - para Cartões de Crédito através do 218 700 500 (custo rede fixa nacional) e para Crédito Pessoal através do 211 206 140 (custo rede fixa nacional) - o Cliente terá de se autenticar conforme as instruções e procedimentos que o Banco comunique ao Cliente a cada momento.

A referida autenticação substituirá a assinatura manuscrita do Cliente, uma vez aposta ou dada a referida ordem, a mesma se considerará como válida entre as partes e o Banco ficará obrigado à sua execução.

O Banco poderá oferecer ao Cliente a formalização de contratos ou serviços, que o Cliente poderá aceitar, mediante o contacto telefónico com o Banco. A aceitação da oferta através de telefone equivalerá à assinatura manuscrita do Cliente, no pressuposto da receção das condições particulares da mesma, aceitando-as na sua totalidade. Sem prejuízo do exposto, nos casos em que o produto o requeira, poderá ser remetida a documentação pertinente ao domicílio do Cliente, devendo a mesma ser assinada e devolvida ao Banco.

O WiZink solicitará o consentimento expresso ao Cliente em cada chamada telefónica, para proceder à gravação da chamada telefónica, no âmbito do serviço Linha WiZink - para Cartões de Crédito através do 218 700 500 (custo rede fixa nacional) e para Crédito Pessoal através do 211 206 140 (custo rede fixa nacional).

5. Proteção de Dados

O tratamento de dados pessoais do Cliente que o Banco realize estão previstos na cláusula de proteção de dados incluída no contrato já formalizado entre o Cliente e o Banco e que consta também na Política de Proteção de Dados disponível no website do Banco (<https://www.wizink.pt/public/informacao-legal>). Caso o Cliente seja um titular adicional, o Banco informa que:

a) O Responsável pelo Tratamento dos seus dados pessoais é o WiZink Bank S.A.U. – Sucursal em Portugal (doravante, WiZink ou o Banco), com sede social em Av. Colégio Militar, n.º 37 F, 6.º Piso, D, 1500-180 Lisboa, cujo telefone de Apoio ao Cliente se encontra disponível em <https://www.wizink.pt/public/contactos>.

O WiZink dispõe de um Encarregado de Proteção de Dados que poderá contactar através do endereço de e-mail protecaodedados@wizink.pt.

b) Os dados pessoais serão tratados não apenas com a finalidade de gestão e manutenção

do cartão de crédito adicional do Banco que lhe tenha sido outorgado pelo titular principal do cartão de crédito, mas também para as finalidades de tratamento estabelecidas no presente contrato multicanal e de modo a cumprir com as obrigações legais do Banco. Os dados pessoais serão conservados enquanto seja titular adicional, de modo a poder gerir e prestar os serviços derivados dessa condição, bem como do presente contrato Multicanal. Quando deixe de ser um titular adicional, o Banco conservará os seus dados devidamente bloqueados, até ao período de prescrição legal, de modo a cumprir com as suas obrigações legais. Uma vez terminado o referido prazo, o Banco procederá à eliminação definitiva dos dados pessoais em sistema.

c) Os prestadores de serviço de confiança do Banco poderão tratar dados pessoais do titular adicional, na sua qualidade de entidade subcontratante, de modo a prestar os serviços que o Banco com eles contrate. A lista de categorias de subcontratantes encontra-se acessível na Política de Proteção de Dados do WiZink disponível em <https://www.wizink.pt/public/informacao-legal>. O titular de dados poderá exercer os seus direitos de proteção de dados, nomeadamente, direito de acesso, retificação, apagamento, oposição, limitação e portabilidade, mediante pedido escrito assinado pelo Cliente, com uma cópia do seu cartão de cidadão ou outro documento alternativo de identificação, frente e verso, válido, para a morada Av. Colégio Militar, n.º 37 F, 6.º Piso, D, 1500-180 Lisboa ou, em alternativa, através do formulário disponível para o efeito no nosso website <https://www.wizink.pt/public/informacao-legal>.

Do mesmo modo, o Cliente pode opor-se ao tratamento de dados com base no interesse legítimo do WiZink, tal como a receção de chamadas de verificação técnica, através da caixa de correio do DPO incluída na área privada do cliente, ou enviando uma carta para a caixa de correio do DPO na área de proteção de dados WiZink (protecaodedados@wizink.pt) ou por correio assinado pelo Cliente para WiZink Bank, S.A.U. na Av. Colégio Militar N.º 37 F, 6.º D, T, 1500-180 Lisboa, comprovando devidamente a sua identidade.

6. Arquivo informático de operações

O WiZink manterá o registo informático, eletrónico ou por qualquer outro meio, de todas as ordens e operações que sejam executadas através do previsto no presente Acordo, com a exceção das operações de mera consulta. Os registos que resultem das referidas gravações de chamadas ou registo de transações efetuadas através dos canais do Serviço Multicanal, constituem o suporte documental da relação contratual entre o Cliente e o WiZink.

O Cliente autoriza, de forma irrevogável, o WiZink para que, caso este o considere necessário, possa utilizar os arquivos e registos anteriormente mencionados como meio de prova em qualquer procedimento administrativo, arbitral ou judicial. O Cliente poderá solicitar, estando o WiZink obrigado a disponibilizar, uma cópia das ordens e operações, executadas em seu nome, que se mantenham nos arquivos e registos do WiZink, seja qual for o suporte ou, caso seja possível, mediante impressão em papel, ou, de acordo com o previsto em cada um dos contratos que o Cliente tenha celebrado com o WiZink.

7. Responsabilidade das partes

O Cliente é responsável pelo correto cumprimento do Serviço Multicanal, regulado no presente Acordo, e deverá adotar todas as medidas necessárias para salvaguardar e manter a confidencialidade do seu Código Pessoal de Identificação, assim como, de quaisquer outras medidas de segurança e identificação proporcionadas ou postas à disposição pelo WiZink ao abrigo do presente Acordo. Em caso de incumprimento desta obrigação, o Cliente será responsável pela utilização indevida. Igualmente o Cliente será responsável pelos arquivos e conteúdo que voluntariamente anexe nas diferentes funcionalidades que o possam exigir.

Em caso de **perda, roubo, falsificação ou possível uso fraudulento ou não autorizado do seu Código Pessoal de Identificação**, o Titular deverá, assim que se aperceba da situação, **alterar o utilizador e palavra-passe** de acesso à Banca por Internet e Banca por Aplicação Móvel e, caso detete movimentos não reconhecidos na sua conta/área privada deverá comunicá-lo, o mais depressa possível, ao WiZink através da Linha WiZink - para Cartões de Crédito através do 218 700 500 (custo rede fixa nacional) e para Crédito Pessoal através do 211 206 140 (custo rede fixa nacional).

Adicionalmente, será aplicável o regime de responsabilidade das partes conforme se encontra disposto em cada um dos contratos que o Cliente tenha celebrado com o WiZink.

O WiZink não será responsável pelos danos ou prejuízos que possam ocorrer ao Cliente ou a um terceiro, como consequência de interferências, omissões, interrupções ou indisponibilidades verificadas no funcionamento e acesso à internet e às redes telefónicas ou por qualquer avaria das mesmas, ou nos sistemas informáticos utilizados. Tão pouco resultará responsabilidade alguma para o WiZink, os atrasos derivados de ineficiências, quebras ou sobrecargas da internet ou redes telefónicas que afetem, impeçam ou atrasem a execução de consultas, ordens ou operações, nem de possíveis danos ou prejuízos que o Cliente possa sofrer como consequência de erros na informação proveniente de fornecedores do WiZink, ainda que esta informação tenha

sido recebida através do Serviço Multicanal, ou como parte do mesmo, desde que devidamente advertido e, em nenhuma circunstância, por erros que possam ser causados por interferência de terceiros não autorizados, alheios ao WiZink.

8. Alteração de condições

O presente Acordo pode ser modificado pelo WiZink através de comunicação ao Cliente, com a devida antecipação, de qualquer alteração contratual, assim como, a entrada em vigor dos referidos efeitos. O Cliente deverá aceitar as alterações introduzidas no Acordo, com carácter prévio à sua aplicabilidade.

O Cliente poderá opor-se à alteração das condições do Acordo, caso, em que, terá o direito à resolução do Acordo, sem qualquer custo associado, entendendo-se que a não aceitação das novas condições, significará a resolução automática do Acordo. A resolução do Acordo por parte do Cliente levará às consequências previstas na cláusula número 9 do presente Acordo.

9. Duração e resolução do acordo

O presente acordo durará por prazo indefinido e manter-se-á vigente, sempre e enquanto subsista qualquer operação, produto ou serviço contratados com o WiZink. Não obstante, dado seu carácter indefinido, qualquer das partes poderá resolver o mesmo de forma unilateral com um pré-aviso mínimo de dois meses, no caso de resolução por parte do WiZink e de um mês no caso do Titular do acordo. Em caso de rescisão do acordo, é necessário o pagamento pela parte correspondente, qualquer despesa, comissão, dívida ou juros que possam ter sido gerados até o momento da rescisão do acordo. Em caso de resolução do presente Acordo, o Cliente reconhece que certos serviços relacionados com os produtos ou serviços que tenha contratado com o Banco e estejam suportados por este Acordo, deixarão de ser recebidos, eximindo-se, o Banco, de qualquer responsabilidade como consequência de tal ocorrência ou atuação, nomeadamente, quando a decisão tenha sido tomada pelo Cliente no exercício dos seus direitos, nos termos da presente cláusula.

Em caso de incumprimento de alguma das obrigações por parte do cliente, poder-se-á rescindir o acordo de forma imediata, sem necessidade do referido pré-aviso.

10. Atualização de dados pessoais

O Titular e os demais outorgantes manifestam que os seus dados pessoais (identificação, domicílio, endereço de correio eletrónico, NIF, telefone, etc...) facilitados ao WiZink se encontram corretos ao dia de hoje, obrigando-se a comunicar ao WiZink qualquer alteração que venha a ocorrer.

Esta comunicação deverá realizar-se assim que ocorra qualquer alteração destes dados. Assim sendo, o WiZink poderá exigir antes da execução que determinadas ordens ou operações, que o Titular e os demais outorgantes forneçam evidências documentais de qualquer dado que os identifique. O incumprimento por parte do Titular e demais outorgantes de qualquer destas obrigações facultará ao WiZink a possibilidade de não realização das operações solicitadas e constituirá em si mesmo, causa bastante para que o WiZink proceda à resolução antecipada do presente acordo sem necessidade de qualquer aviso prévio.

11. Segurança na internet

WiZink estabelece na sua página Web, www.wizink.pt como o canal seguro para a notificação de medidas de segurança a considerar, a respeito de operações realizadas através da Internet. As medidas de segurança vigentes em cada momento e os procedimentos de atuação, encontram-se disponíveis para consulta na página <https://www.wizink.pt/seguranca-nainternet.html>

12. Legislação e jurisdição aplicável

O presente acordo, será regido pela legislação Portuguesa. As partes concordam expressamente com a submissão à jurisdição dos Tribunais da Comarca de Lisboa.

13. Meios de reclamação

O Cliente pode apresentar reclamações: (i) por escrito, dirigidas à sede do WiZink, na Avenida do Colégio Militar, número 37F, 6ºD, 1500-180 Lisboa apresentando sempre o número do Cartão de Crédito sobre o qual remete a reclamação; (ii) através do endereço de email reclamações@wizink.pt; (iii) por telefone para a Linha WiZink - para Cartões de Crédito através do 218 700 500 (custo rede fixa nacional) e para Crédito Pessoal através do 211 206 140 (custo rede fixa nacional); (iv) através do Livro de Reclamações disponível em www.wizink.pt ou nos stands; e (v) junto do Banco de Portugal, com endereço na Rua do Ouro, n.º 27, 1100-150 Lisboa e sítio de internet www.bportugal.pt. O WiZink responderá às reclamações recebidas no prazo máximo estabelecido na legislação aplicável a cada situação.

14. Programa de deteção de avarias ou incidentes técnicos

No caso do WiZink tomar conhecimento ou suspeitar da existência de uma falha ou incidente técnico que afete as funcionalidades das suas plataformas e/ou a prestação dos serviços solicitados, poderá contactar os clientes que possam ter sido afetados (através de qualquer um dos dados de contacto fornecidos), a fim de verificar e determinar o âmbito do mesmo e de resolver qualquer desvio dos níveis de serviço acordados. A base da legitimidade do tratamento relacionado com o Programa será o legítimo interesse do WiZink em salvaguardar os níveis de serviço acordados com o Cliente, bem como a constante melhoria da segurança e das funcionalidades das suas plataformas.

No caso de NÃO desejar participar no programa, como indicado na cláusula 5, poderá opor-se escrevendo para a caixa de correio do DPO na área privada do Cliente, ou escrevendo para a caixa de correio do DPO publicada na Política de Proteção de Dados do WiZink (protecaodedados@wizink.pt) ou enviando uma carta assinada pelo Cliente para o WiZink Bank, S.A.U. na Av. Colégio Militar, N.º 37F, 6º D, 1500-180 Lisboa, comprovando devidamente a sua identidade.

15. Programa de Deteção de Fraudes

Do mesmo modo, o Cliente é informado de que o WiZink terá à disposição localizadores técnicos relacionados como endereço de IP a partir do qual o Cliente se conecta ao Serviço Multicanal, que é objeto deste contrato, e que permitirá conhecer a localização do servidor de domínio a partir do qual o cliente se liga, com a finalidade de detetar, prevenir e evitar possíveis tentativas de fraude relacionadas com o serviço acima mencionado.