

Condições Gerais de Utilização do Cartão Surprise e do Cartão Prize

Definições

Cartão: Instrumento pré-pago disponibilizado pela Sierra aos seus clientes e que permite armazenar em suporte eletrónico um valor monetário, correspondente ao valor dos vales adquiridos e que pode ser usado para pagamento de bens ou serviços junto de uma rede de estabelecimentos organizada pela Sierra constituída por estabelecimentos aderentes situados nos Centros Comerciais Sierra. Existe nas modalidades de Cartão Surprise e de Cartão Prize.

Cartão Surprise: Cartão disponibilizado pela Sierra aos seus clientes, quer sejam pessoas singulares, quer pessoas coletivas.

Cartão Prize: Cartão disponibilizado pela Sierra aos seus clientes que sejam pessoas coletivas.

Carregamento: Operação através da qual a Unicre, nos termos e condições acordados com a Sierra, armazena no Cartão os vales adquiridos pelo Comprador.

Centros Comerciais Sierra: Conjunto dos centros comerciais geridos pela Sierra nos quais se encontram localizados os Estabelecimentos Aderentes. A lista atualizada dos Centros Comerciais pode ser consultada em www.surprise.pt ou em www.cartapresenteprize.com.

Comprador: Pessoa que adquire os vales junto da Sierra a serem incorporados no Cartão.

Utilizador: Pessoa que tem na sua posse de forma legítima o Cartão porque o adquiriu ou lhe foi oferecido ou disponibilizado para utilização.

Estabelecimento Aderente: Entidade de qualquer sector de atividade que tenha um estabelecimento comercial situado num Centro Comercial Sierra e que tenha acordado com a Sierra a aceitação do Cartão.

Sierra: Sierra Portugal S.A., com sede na Torre Ocidente, Rua Galileu Galilei, 2 – 3.º Piso, Carnide, Lisboa, número de pessoa coletiva 502 142 324, matriculada sob o mesmo número na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com o capital social de 251.000€.

Unicre: UNICRE – Instituição Financeira de Crédito S.A. com sede na Avenida António Augusto Aguiar nº 122 – 1050-019 Lisboa, número de pessoa coletiva 500 292 841, matriculada sob o mesmo número na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com o capital social de 10.000.000€, instituição financeira de crédito registada junto do Banco de Portugal sob o nº 698.

Geral

1. As presentes Condições Gerais de Utilização regulam a utilização do Cartão.
2. O Cartão disponibilizado pela Sierra aos seus clientes é gerido pela Unicre – Instituição Financeira de Crédito S.A., instituição financeira que presta apoio à Sierra na emissão dos Cartões e na gestão dos pagamentos aos Estabelecimentos Aderentes.
3. O Comprador e/ou Utilizador aceitam que a utilização do Cartão fica sujeita às presentes Condições Gerais de Utilização.
4. O Cartão apenas permite utilizações até ao limite do saldo previamente carregado no Cartão.

5. Ao valor do saldo inicial previamente carregado é descontado o valor dos bens e/ou serviços que sejam adquiridos na rede de Estabelecimentos Aderentes através do Cartão.

6. O valor do Saldo Inicial do Cartão é escolhido pelo Comprador no momento da sua aquisição de acordo com as opções disponíveis, com um valor mínimo de 10€ e máximo de 500€ no caso do Cartão Surprise e com um valor mínimo de 10€ e um limite máximo, de 2.500€ no Cartão Prize, por Carregamento, não podendo em qualquer caso o valor de um ou vários Carregamentos no mesmo ano civil exceder 2.500€, nem o valor acumulado do total de Carregamentos num mesmo cartão exceder 10.000€. Só em situações particulares a definir pela Sierra, poderão ser disponibilizadas opções de Carregamento de valor superior ao máximo, sendo sempre condição necessária que sejam disponibilizados os documentos de identificação do Comprador que sejam exigidos pela Sierra e que cumpram com os requisitos legais aplicáveis

Compra de cartões

Cartão Prize – pode ser adquirido junto da equipa dos escritórios centrais da Sierra, através do envio de e-mail para o endereço eletrónico prizecostumersupport@sonaesierra.com, ou por contacto telefónico através do número 22 012 30 00 ou ainda por solicitação de pedido de contacto no website do Cartão Prize com acesso em www.cartaopresenteprize.com

Cartão Surprise – pode ser adquirido diretamente nos balcões de informação ou escritórios da administração dos centros comerciais geridos pela Sierra, constantes da lista anexa aos presentes Termos e Condições, cujo ponto de venda (ponto de venda físico) poderá consultar no site www.surprise.pt. Poderá também ser adquirido na loja online, por acesso no mesmo website (ponto de venda online), com entrega na morada que desejar ou com opção de levantamento da encomenda num centro comercial à escolha.

Ponto de venda físico: a venda de Cartões Surprise nos pontos de venda físicos dos centros comerciais pressupõe uma entrega imediata do Cartão Surprise, mediante pagamento (com os meios de pagamento disponíveis no local, que podem ser consultados no website www.surprise.pt). O saldo do Cartão ficará disponível até 48h após o processo de venda, não sendo necessária qualquer ação extra ou posterior por parte do cliente para utilização do valor na lista de lojas aderentes ao programa.

Ao cliente assiste o direito de arrependimento durante o período de 7 dias úteis após a compra, quando se verifique falta de informação, informação insuficiente, ilegível ou ambígua que comprometa a utilização adequada do bem ou do serviço, podendo a compra ser anulada e o valor devolvido, pelo mesmo meio de pagamento ao cliente, mediante conferência de não utilização de saldo ou qualquer dano no Cartão e/ou embalagem que acomoda o mesmo.

Ponto de venda online: a venda de Cartões Surprise na loja online pressupõe uma entrega de encomenda em momento posterior à colocação e pagamento da mesma encomenda. Por motivos de segurança, o Cartão Surprise é vendido com o estado de inativo, ficando o processo de ativação de saldo à responsabilidade do cliente, podendo o mesmo ser concretizado através do link enviado por e-mail (para o endereço de e-mail do cliente comprador indicado no processo de encomenda) após pagamento da encomenda. Uma vez dada ordem de ativação do Cartão, por acesso ao referido link, o saldo ficará disponível para utilização num período máximo de 48h.

A loja online de venda de Cartões Surprise apresenta 3 opções de envio para o cliente, nomeadamente:

- . levantamento da encomenda num centro comercial à escolha, pelo cliente comprador, mediante apresentação de comprovativo de compra e assinatura de documento de quitação;
- . envio por correio: entrega na morada desejada no prazo máximo de 3 dias úteis após colocação e pagamento da encomenda;

. envio por estafeta: entrega na morada desejada no próprio dia, se encomenda colocada e paga até às 16h. Nesta opção, os dados de Nome, Morada e Número de telemóvel são transferidos para a empresa que realiza a entrega, sendo enviado um SMS com link de acesso a aplicação de acompanhamento *real time* do processo de expedição e/ou para contacto direto do estafeta, em situação de dúvida quanto à morada indicada.

O acompanhamento real time do processo de expedição e entrega é uma funcionalidade disponibilizada pela empresa contratada para o serviço de entrega Shipnow Technologies, Unipessoal Lda. (que atua sob a marca Youship) a qual envia o link por sms, sendo opcional a utilização dessa funcionalidade; ao clicar nesse link o cliente é direcionado para o website da empresa em causa, sendo da responsabilidade desta o conteúdo do website e os termos da sua utilização, incluindo do acompanhamento real time da entrega. O tratamento de dados pessoais no contexto da visita ao website e da utilização da indicada funcionalidade é da responsabilidade da mesma empresa pelo que aconselhamos a leitura da política de privacidade da mesma disponível em www.you-ship.com/pt

Ao Comprador que adquire o Cartão no ponto de venda online assiste o direito de arrependimento, durante o período de 14 dias após a compra, podendo a compra ser anulada e o valor devolvido mediante conferência de não utilização de saldo ou qualquer dano no Cartão e/ou embalagem que acomoda o mesmo. Caso, porém, a ordem de ativação seja dada antes de decorridos os 14 dias desde a data da celebração do contrato, considerar-se-á tal ordem como declaração expressa de querer que a ativação do Cartão com a disponibilização do saldo ocorra antes do término desse período e, fazendo-o, o cliente deixa de poder exercer o seu direito de livre resolução.

Por não ser tecnicamente possível a devolução do valor pelo mesmo meio de pagamento (devido aos meios de pagamento disponíveis na loja online – Multibanco e MBWay – a devolução do valor será realizada por transferência bancária, para a conta DO do cliente. O cliente deverá proceder à devolução da encomenda para a morada dos escritórios centrais da Sierra, supra indicada, e endereçar a solicitação de anulação de compra e devolução do valor para o endereço eletrónico giftcardsierra@sonaesierra.com com apresentação de comprovativo de titularidade de conta bancária.

Iniciar a utilização

7. Após a data de carregamento, o Cartão será automaticamente ativado no prazo máximo de 48 horas. O Utilizador poderá efetuar o registo do seu cartão nos sites www.surprise.pt ou www.cartaopresenteprize.com por motivos de segurança e proteção de saldo, no âmbito dos serviços pós-venda de cartões (nomeadamente, para efeitos de processo de transferência de saldo para um novo Cartão em situação de expiração ou perda/extravio)

8. O Utilizador não poderá utilizar o Cartão se o mesmo não tiver sido ativado.

Utilização

9. O Cartão apenas pode ser utilizado com presença física nos Estabelecimentos Aderentes e em tempo real, isto é, havendo comunicação com o terminal de pagamento que permita verificar a suficiência dos fundos armazenados no Cartão para o valor da transação em causa. O Cartão não permite, de modo algum, operações de levantamento do saldo em numerário junto dos Estabelecimentos Aderentes ou de qualquer local de atendimento ao público da Sierra ou da Unicre.

10. Sem prejuízo do disposto no número anterior, antes de realizar qualquer transação com o Cartão o Utilizador deverá conhecer o saldo remanescente no Cartão e garantir que o mesmo é suficiente

para a transação que pretende efetuar. O Utilizador aceita e reconhece que a Unicre fica autorizada a impedir a utilização do Cartão sempre que o mesmo não tenha saldo suficiente para realizar a transação.

11. Para realizar uma transação num Estabelecimento Aderente o Utilizador deverá apresentar o Cartão, conferir o valor da transação que é apresentado no Terminal de Pagamento Automático e autorizar a transação carregando duas vezes no botão verde do Terminal.

12. Com a utilização do Cartão para o pagamento de qualquer bem ou serviço junto dos Estabelecimentos Aderentes, o Utilizador assume inteira responsabilidade pelas transações e operações ordenadas, aceitando que sejam deduzidas ao saldo remanescente as quantias correspondentes e que sejam transferidas para o Estabelecimento Aderente, com carácter irrevogável.

13. A Sierra e a Unicre não são responsáveis em circunstância alguma pela recusa do Cartão nos Estabelecimentos Aderentes resultante de falhas ou deficiências nas comunicações que impeçam a utilização do Cartão em tempo real, nem pelas deficiências de atendimento ou por qualquer deficiência ou insatisfação do Utilizador relativamente aos serviços ou produtos adquiridos por intermédio do Cartão, pelo que o exercício de eventuais direitos à livre resolução, retratação, resolução ou qualquer forma de cancelamento da aquisição desses serviços e produtos e devolução do correspondente preço deve ser efetuado exclusivamente junto do Estabelecimento Aderente, não conferindo ao Utilizador qualquer direito à reconstituição do saldo associado ao Cartão.

Consulta de saldo

14 O saldo inicial do Cartão corresponde ao valor dos vales adquiridos.

15. O saldo poderá ser consultado a qualquer momento através da Internet, através dos sites dos produtos indicados no número 7, ou através do site www.unibancoconnect.pt e de um serviço automático de consultas. Para aceder a este serviço o Utilizador deverá marcar o número de telefone 21 350 15 66 e seguir as instruções.

Reembolso do saldo e recarregamentos

16. O Utilizador não poderá solicitar o reembolso do valor armazenado nos Cartões, em parte ou na totalidade. O valor que, em cada momento, esteja armazenado no Cartão não é resgatável em circunstância alguma, seja por devolução em numerário seja por transferência para conta bancária.

17. O Cartão Prize e Cartão Surprise são suscetíveis de recarregamento pelo respetivo Comprador, dentro do limite referido no número 6 até um mês antes do termo da data de validade inscrita no plástico, devendo o recarregamento ser efetuado junto da Sierra.

Segurança e cuidados a ter com o cartão

18. Enquanto existir saldo remanescente no Cartão, o Utilizador é responsável pela sua utilização e manutenção corretas, devendo manter a sua integridade física e evitar expô-lo a temperaturas extremas ou a campos magnéticos, designadamente evitando a sua colocação em contacto com materiais metálicos, ímanes, fontes eletromagnéticas ou outras bandas magnéticas.

19. O Utilizador é ainda responsável pela guarda do Cartão, devendo certificar-se periodicamente que o Cartão continua na sua posse. Atentas as características do Cartão, o Comprador e/ou o Utilizador devem zelar pela sua guarda com a mesma diligência como se de dinheiro em numerário se tratasse e reconhecem que os Estabelecimentos Aderentes, a Sierra e a Unicre podem tratar um possuidor do Cartão que não esteja manifestamente de má-fé como um Utilizador legítimo.

20. A Unicre e a Sierra não se responsabilizam pela perda, furto, roubo ou extravio do Cartão. Sem prejuízo do exposto, caso o Utilizador detete alguma dessas situações, pode entrar em contacto com a Unicre para o número de telefone 21 350 15 66, autorizando-a a proceder ao cancelamento

imediatamente do Cartão. Em caso de cancelamento do Cartão, aplicam-se as consequências previstas no número 22.

Validade do Cartão

21. O Cartão Prize e o Cartão Surprise caducam no termo da data de validade impressa no plástico do Cartão, caducando na mesma data o direito de utilização do Cartão.

22. O direito de utilização do saldo no Cartão caduca no termo da data de validade referida nos números anteriores, revertendo eventuais valores não utilizados a favor da Sierra, caso os utilizadores não usufruam do serviço pós-venda de revalidação de cartões e respetivos saldos

Alterações

23. A Sierra e a Unicre reservam-se o direito de alterar unilateralmente o disposto nas presentes Condições Gerais. O Comprador e o Utilizador de Cartões já ativados e em utilização reconhecem que as presentes Condições Gerais podem ser alteradas unilateralmente em virtude de alterações legislativas, regulamentares ou de exigências das entidades responsáveis pelos sistemas de Cartões representados pela Unicre, caso em que as alterações, caso em que essas alterações são também aplicáveis aos Cartões já ativados e em utilização. Será dado conhecimento das alterações mediante comunicação escrita enviada ao Comprador, no caso dos Cartões Prize, e para o e-mail do Utilizador registado nos termos do número 7, no caso dos Cartões Surprise, dispondo os mesmos de um prazo de 30 dias para denunciar a sua adesão às presentes Condições Gerais, mediante devolução do Cartão.

24. A versão atualizada das Condições Gerais pode ser consultada a todo o tempo em www.www.surprise.pt ou em www.cartaopresenteprize.com

Tratamento de dados pessoais

25. Na aquisição e no carregamento do Cartão o cliente comunica dados pessoais à Sierra, podendo ainda comunicar dados pessoais adicionais quando realizar a compra do Cartão no ponto de venda online e optar pela entrega na morada que indicar, quando resolver o contrato de compra e houver de ser reembolsado, ou quando proceder ao registo do Cartão. A Sierra, é a entidade responsável pelo tratamento dos dados comunicados em qualquer dos indicados contextos, realizando o tratamento desses dados no âmbito da execução do contrato de compra e venda do Cartão e serviços associados e para cumprimento de obrigações legais (no que respeita à faturação).

26. Pedimos que consulte a informação mais completa sobre o tratamento dos dados pessoais neste âmbito em www.store.surprise.pt

27. A Sierra garante a segurança dos dados pessoais do cliente através de medidas técnicas e organizativas apropriadas para proteger as informações pessoais que recolhe e trata sobre o cliente. As medidas usadas são projetadas para fornecer um nível de segurança apropriado ao risco de processamento das suas informações.

28. A Sierra não é, porém, responsável pelo tratamento dos dados pessoais do Comprador que adquira o Cartão no ponto de venda online e opte pela utilização da funcionalidade de acompanhamento real time da entrega, sendo o tratamento dos dados comunicados, no contexto da utilização dessa funcionalidade, da empresa Shipnow Technologies, Unipessoal Lda., tal como indicado no parágrafo 6 supra.

Disposições finais

32. Caso alguma das disposições dos presentes Termos e Condições venha a ser declarada nula ou por qualquer forma inválida, ineficaz ou inexecutável, por uma entidade competente para o efeito, tal

nulidade, invalidade, ineficácia ou inexecutabilidade não afetará a validade das restantes disposições dos Termos e Condições, comprometendo-se as Partes a acordar, de boa-fé, uma disposição que substitua aquela e que, tanto quanto possível, produza efeitos semelhantes.

33. A invalidade, total ou parcial, de qualquer cláusula dos presentes Termos e Condições, ou a impossibilidade do seu cumprimento, não afetará a validade e a obrigação de respeito pelas restantes, salvo se a parte interessada demonstrar que o fim prosseguido pelas Partes permite supor que estas não o teriam concluído nestas condições.

34. Quaisquer questões relativas ao funcionamento do serviço de venda dos cartões Prize e Surprise que não se encontrem expressamente regulados por estes Termos e Condições deverão ser sujeitos a decisão por parte da Sierra, através do email giftcardsierra@sonaesierra.com o qual decidirá dentro da mais ampla margem de discricionariedade permitida por lei.

35. Se o cliente desejar apresentar uma reclamação no Livro de Reclamações Online poderá fazê-lo através de www.surprise.pt

Lei aplicável

36. As presentes Condições Gerais regem-se pelo direito português. Em caso de litígio emergente da interpretação, aplicação, execução, cessação das mesmas deverá ser submetida ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa ou ao Centro de Arbitragem da Universidade Católica Portuguesa.