

## CONDIÇÕES GERAIS

*App Moey para Smartphone*

**Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C.R.L.**, pessoa colectiva n.º 501464301, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o número 258, registada junto do Banco de Portugal sob o n.º 9000, com sede na Rua Castilho, 233/233-A, em Lisboa e com o capital social variável de € 312.706.855,00.

### A. DISPOSIÇÕES GERAIS

#### A.1. Objecto

1.1. As presentes Condições Gerais regulam os termos da instalação e utilização pelo cliente (“Cliente”) de uma aplicação (“App Moey”) desenvolvida para a prestação de serviços, designadamente bancários.

1.2. Consoante os casos, as presentes Condições Gerais (“Condições Gerais da App Moey”) são complementadas pelas condições que venham a regular a disponibilização de qualquer produto ou a prestação de qualquer serviço que venha a ser susceptível de ser constituído ou prestado através da App Moey.

1.3. Consoante os casos, nas cláusulas que façam alusão a produtos e serviços disponibilizados pelo Crédito Agrícola, nomeadamente, mas sem limitar, a Conta à ordem Moey, a referência “Crédito Agrícola” designa a Instituição que for a contraparte do Cliente no produto/serviço em causa e que pode ser uma das Instituições de Crédito que integram o SICAM ou uma das Empresas de serviços auxiliares que constituem o Grupo Crédito Agrícola.

1.4. O comumente conhecido Grupo Crédito Agrícola é constituído pelas Instituições de Crédito que integram o SICAM e pelas Empresas de serviços auxiliares, participadas pela Caixa Central e por algumas das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo suas Associadas, mormente as Empresas seguradoras e a Sociedade Gestora de Organismos de Investimento Colectivo.

1.5. O Crédito Agrícola poderá disponibilizar através da App Moey produtos ou serviços das Instituições de Crédito do SICAM, das Empresas de serviços auxiliares que constituem o Grupo Crédito Agrícola e de terceiros.

1.6. As presentes Condições Gerais estão disponíveis em permanência nos sites [www.moey.pt](http://www.moey.pt) e na App Moey, podendo ser solicitado o envio por e-mail de uma cópia eletrónica pelo Cliente, através da App Moey.

#### A.2. Características da App Moey

2.1. A App Moey é uma aplicação informática destinada a *smartphones* que operem com algum dos seguintes sistemas operativos: iOS e Android.

2.2. O Crédito Agrícola poderá disponibilizar novas versões da App Moey para outros sistemas operativos, bem como deixar de disponibilizar versões compatíveis com algum dos sistemas operativos referidos na

cláusula 2.1, mediante pré-aviso de sessenta (60) dias, enviado através da própria *App Moey*, por SMS ou por e-mail.

2.3. Sem prejuízo dos esforços razoáveis empregues pelo Crédito Agrícola para disponibilizar em permanência o acesso e utilização da *App Moey*, o Crédito Agrícola não se responsabiliza pela interrupção ou indisponibilidade de parte ou da totalidade dos serviços prestados ou do acesso à *App Moey* que se fique a dever, parcial ou totalmente, a circunstâncias anormais e imprevisíveis, que incluem, entre outras circunstâncias, a manutenção ou atualização dos sistemas informáticos do Crédito Agrícola ou de terceiros prestadores de serviços associados à *App Moey*, a suspensão ou a indisponibilidade de redes de comunicações ou a falta de disponibilidade ou disponibilidade reduzida de sinal nas referidas redes.

### **A.3. Funções da *App Moey***

3.1. A *App Moey* foi desenvolvida pelo Crédito Agrícola como plataforma de comunicação com o Cliente, no âmbito da contratação e utilização da Conta à ordem e da Poupança Moey, bem como de outros produtos ou serviços que no futuro venham a ser desenvolvidos e/ou prestados através da mesma.

3.2. Estes produtos ou serviços são disponibilizados pelo Crédito Agrícola ao Cliente exclusivamente através da *App Moey*, pelo que o Cliente aceita que alguns serviços e/ou funcionalidades normal e tradicionalmente associados a estes produtos possam não ser disponibilizados por esta via.

3.3. Tendo em conta a disponibilização em exclusivo dos produtos e serviços através da *App Moey*, o Cliente obriga-se a abrir e ler as comunicações enviadas pelo Crédito Agrícola através da *App Moey*, sendo certo que salvo quando determinado pelo Crédito Agrícola ou imposto pela lei ou pela regulamentação, essa será a única forma de envio das referidas informações.

3.4. Entre outras funcionalidades, através da *App Moey* o Cliente pode:

3.4.1. Iniciar e concluir o processo de contratação de uma conta de pagamentos e de outros produtos ou serviços à mesma associados ;

3.4.2. Fornecer ao Crédito Agrícola as informações, documentos e elementos de identificação necessários para o cumprimento pelo Crédito Agrícola dos deveres que lhe incumbem, mormente em matéria de prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo;

3.4.3. Utilizar os serviços e/ou as funcionalidades associadas a cada produto disponibilizado, designadamente os relativos a pagamentos, caso seja efetivamente celebrado um contrato de prestação de serviços de pagamento, nomeadamente através da emissão de ordens de pagamento ou da consulta das informações relativas a operações de pagamento realizadas;

3.4.4. Gerir a sua relação contratual com o Crédito Agrícola, nomeadamente através da leitura e envio de comunicações de/para o Crédito Agrícola, ou da comunicação da denúncia, oposição à renovação ou outra forma de cessação do presente Contrato e/ou dos contratos dos produtos e serviços disponibilizados através da *App Moey* .

3.5. A *App Moey* e os produtos ou serviços disponibilizados pelo Crédito Agrícola através da mesma são fornecidos para o uso pessoal e exclusivo do respetivo Cliente que os contrata, pessoa singular, maior de 18 anos, no pleno exercício dos seus direitos, fora do âmbito da sua atividade profissional, comercial ou empresarial.

3.6. O Cliente obriga-se a não utilizar a *App Moey* para fins diferentes dos previstos nas presentes Condições Gerais, sendo que o Crédito Agrícola poderá cancelar o acesso à *App Moey* e denunciar imediatamente o presente Contrato caso a *App Moey* seja utilizada para fins ilícitos ou contrários aos estabelecidos nas presentes Condições Gerais, ou em termos que dificultem ou impeçam a normal utilização por outros clientes que utilizem a *App Moey*.

## **B. UTILIZAÇÃO DA APP MOEY**

### **B.1. Instalação e desinstalação da App Moey**

4.1. Ao solicitar a instalação da *App Moey* no seu *smartphone*, o Cliente aceita sem reservas ou alterações os termos das presentes Condições Gerais, que passam a regular imediatamente a disponibilização pelo Crédito Agrícola e a instalação e utilização pelo Cliente da *App Moey*.

4.2. Caso a *App Moey* não funcione corretamente após a instalação, cabe ao Cliente desinstalar a *App Moey* e voltar a proceder à respetiva instalação.

4.3. A desinstalação da *App Moey* do *smartphone* pelo Cliente não implica a denúncia automática do presente Contrato nem de qualquer um dos contratos referentes aos produtos ou serviços disponibilizados através *App Moey*, pelo que o Cliente deverá utilizar as funcionalidades disponibilizadas para o efeito na *App Moey*, caso o(s) pretenda denunciar, nos termos definidos na cláusula nona (9.).

4.4. O Cliente associa o seu número de telefone à *App Moey*, indicando-o durante o processo de instalação e introduzindo um código de verificação enviado pelo Crédito Agrícola, através de SMS, nessa ocasião.

4.5. Caso deixe de utilizar o número de telefone associado à *App Moey* ou o *smartphone* em que instalou a *App Moey*, o Cliente deve desinstalar a *App Moey* e proceder a nova instalação, já com associação ao novo número ou noutra *smartphone*.

4.6. Caso pretenda alienar o *smartphone* ou conceder a terceiros o respetivo uso de forma não supervisionada, o Cliente obriga-se a fazer *log-out* e desinstalar a *App Moey*.

4.7. O Crédito Agrícola poderá livremente substituir os termos técnicos do processo de associação do número de telefone do Cliente à *App Moey*, desde que as novas condições apresentem níveis de autenticação e segurança equivalentes ou superiores.

### **B.2. Atualizações da App Moey**

5.1. As atualizações da *App Moey* são comunicadas através do sistema operativo utilizado pelo Cliente, e devem ser executadas pelo Cliente, de forma automática ou manual.

5.2. O Crédito Agrícola poderá deixar de disponibilizar o acesso às funcionalidades da *App Moey* caso o Cliente não tenha procedido às atualizações da *App Moey*.

5.3. Nos casos previstos no número anterior, o Crédito Agrícola poderá enviar uma mensagem através da *App Moey*, comunicando ao Cliente a sua intenção de resolver o presente Contrato e os demais contratos de produtos ou serviços prestados através da *App Moey*, com uma antecedência mínima de sessenta (60) dias.

### **B.3. Utilização e Segurança da App Moey**

6.1. Após a instalação completa da *App Moey*, o Cliente acede às respetivas funcionalidades através do acesso e execução da *App*.

6.2. O acesso à *App Moey* é feito mediante a introdução de um código pessoal, escolhido pelo Cliente durante o processo de instalação da *App Moey*.

6.3. Caso essa funcionalidade esteja disponível no *smartphone* do Cliente e este assim o pretender, a autenticação do Cliente no acesso à *App Moey* pode ser complementada com recurso a dados biométricos.

6.4. O Cliente é responsável por manter a confidencialidade de todos os códigos pessoais de acesso à *App Moey* e por escolher códigos e dispositivos de autenticação que não sejam facilmente desvendados por terceiros ou que já sejam utilizados para autenticação de outras aplicações ou serviços, prestados por terceiros, sem prejuízo de a *App Moey* poder recorrer a mecanismos de autenticação de terceiros que considere oferecerem os mesmos níveis ou níveis superiores de segurança dos mecanismos de autenticação da *App Moey*.

6.5. Em cada acesso e utilização, o Cliente é responsável pela inserção dos dados de autenticação e confirmação na *App Moey* em termos que assegurem a respetiva privacidade e confidencialidade.

6.6. Após aceder à *App Moey*, o Cliente obriga-se a não deixar o *smartphone* disponível a terceiros, bem como a fechar a *App Moey* antes de disponibilizar o *smartphone* a terceiros.

6.7. O Cliente não pode transmitir, fornecer ou de qualquer outra forma viabilizar o acesso a terceiros dos códigos e outros elementos de segurança e autenticação referidos no número quatro da presente cláusula (6.4.), correndo exclusivamente por sua conta os riscos decorrentes do acesso por terceiros à *App Moey*.

6.8. Em particular, o Cliente não poderá anotar ou, por qualquer forma, registar no *smartphone* ou em qualquer outro dispositivo ou documento acessível por terceiros o código de autenticação da *App Moey*, sendo responsável por todos os prejuízos emergentes do uso ilegítimo da *App*, no caso de ter permitido ou facilitado o conhecimento do referido código a terceiros.

6.9. O Crédito Agrícola nunca irá contactar o Cliente, diretamente ou através de terceiros, solicitando a totalidade dos códigos ou elementos de autenticação do Cliente, pelo que um contacto com esse teor será provavelmente fraudulento (ainda que o interlocutor do Cliente invoque o nome da Caixa Central ou de qualquer Caixa de Crédito Agrícola sua Associada ou utilize sinais distintivos associados ao Crédito Agrícola), e o Cliente não deverá fornecer quaisquer informações ou elementos de segurança nessa ocasião.

6.10. A utilização e qualidade dos serviços prestados através da *App Moey* dependem do *smartphone* utilizado pelo Cliente para acesso e execução da *App*, devendo o Cliente certificar-se de que o sistema operativo do mesmo é compatível com a *App Moey*.

6.11. O Crédito Agrícola não se responsabiliza por qualquer tentativa de instalação da *App Moey* num *smartphone* que tenha um sistema operativo desatualizado ou incompatível com a *App*.

6.12. O Cliente deverá manter e conservar o *smartphone* no qual tenha instalado a *App Moey* em condições de segurança, e seguir as práticas de segurança aconselhadas pelo fabricante, pelo operador de serviços de comunicação, e pelos prestadores de outros serviços que possam interferir com a execução da *App Moey*, devendo nomeadamente instalar e manter atualizados os necessários aplicativos de segurança.

6.13. O Cliente obriga-se a comunicar de imediato, sem atrasos injustificados, ao Crédito Agrícola ou a quem este indicar, logo que deles tenha conhecimento, a perda, o roubo, a apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada do *smartphone*, da *App Moey* ou de qualquer instrumento de pagamento associado, nos termos previstos nas Condições Gerais da Conta à ordem Moey ou do Cartão Moey pré-pago.

6.14. Em caso de ocorrência de algum dos incidentes previstos nos números anteriores, o Cliente obriga-se a não continuar a utilizar a *App Moey*, até que o Crédito Agrícola confirme que estão repostas as respetivas condições de segurança e sempre após alteração dos códigos e dispositivos de autenticação.

6.15. O Crédito Agrícola reserva-se o direito de colocar publicidade na *App* da *App Moey*.

6.16. O Cliente reconhece que a *App Moey*, a instalação respetiva e o acesso e execução da mesma no *smartphone* são feitos com recurso a sistemas informáticos e redes de comunicações que podem apresentar falhas, defeitos ou erros de funcionamento ou de conceção, aceitando o Cliente os serviços como pontual e

perfeitamente prestados pelo Crédito Agrícola, ainda que alguma dessas falhas ou algum desses defeitos se verifique ou manifeste durante a referida utilização.

#### **B.4. Universo de Clientes Moey**

7.1. O Cliente conhece e aceita que algumas das funcionalidades disponibilizadas pela *App Moey* pressupõem e/ou são executadas em condições mais favoráveis quando os vários intervenientes sejam clientes de soluções de pagamento Moey.

7.2. O Cliente aceita que a sua qualidade de cliente de uma solução de pagamentos Moey seja indicada aos demais clientes de soluções de pagamentos Moey, incluindo os clientes que tenham o número de telefone do Cliente na lista de contactos dos respetivos *smartphones*, através dos sinais visuais que o Crédito Agrícola a cada momento entender adequados. O Cliente poderá desativar esta funcionalidade na *App*, passando a não estar visível para os seus contactos que sejam também clientes Moey.

#### **B.5. Propriedade Intelectual e Industrial**

8.1. A Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL conserva integralmente os direitos de propriedade industrial, intelectual, de autor ou afins sobre a marca Moey, a *App Moey* e todas as suas componentes, incluindo o *software*, imagens e sons da *App Moey* e toda e qualquer informação, incluindo documentação, procedimentos e suas atualizações, desenvolvimentos ou derivações, que seja fornecida, divulgada ou transmitida ao Cliente no âmbito da instalação, acesso, execução e utilização da *App Moey*.

8.2. O Cliente obriga-se a não copiar, reproduzir, alterar, modificar ou adaptar, parcial ou totalmente, a *App Moey* ou a desenvolver qualquer processo de engenharia reversa que tenha a *App Moey* por objeto.

### **C. EXTINÇÃO DO CONTRATO E CESSAÇÃO DO DIREITO DE UTILIZAÇÃO DA APP MOEY**

#### **C.1. Denúncia**

9.1. Caso pretenda denunciar o presente contrato (“Contrato de Utilização da *App Moey*”), o Cliente deverá comunicar essa intenção ao Crédito Agrícola através da funcionalidade da *App* disponibilizada para o efeito, devendo depois proceder à desinstalação da *App Moey*.

9.2. O Crédito Agrícola poderá denunciar o presente Contrato mediante pré-aviso com uma antecedência mínima de 2 (dois) meses, nomeadamente em caso de inatividade da *App Moey* ou de qualquer um dos produtos ou serviços disponibilizados através da mesma por um período superior a 12 (doze) meses.

9.3. Aplica-se aos casos de denúncia previstos na presente cláusula o disposto nos números três a cinco da cláusula décima (10.3. a 10.5.), com as devidas adaptações.

#### **C.2. Resolução do Contrato**

10.1. O presente Contrato pode ser resolvido por qualquer das partes, nos termos gerais de direito.

10.2. Entre outras circunstâncias, o Crédito Agrícola pode a todo o momento e sem aviso prévio resolver o presente Contrato e proceder ao cancelamento da utilização da *App Moey* se:

10.2.1. O Cliente utilizar de forma abusiva a *App Moey* ou permitir que terceiros o façam;

10.2.2. O Cliente prestar falsas informações no processo de instalação da *App Moey* e de abertura de contas de pagamentos ou de atualização dos elementos que forem solicitados e se daí puder resultar dano para o Crédito Agrícola.

10.3. Verificando-se a resolução do presente Contrato nos termos dos números anteriores ou a cessação dos seus efeitos por outras causas, o Cliente fica obrigado a desinstalar a *App Moey*.

10.4. A cessação do presente Contrato por resolução implica a cessação de todos os contratos de produtos ou serviços prestados através da *App Moey*, ainda que celebrados com uma das Instituições de Crédito do SICAM, com uma das Empresas de serviços auxiliares do Grupo Crédito Agrícola ou quaisquer terceiros, , aplicando-se a essa cessação as disposições desses mesmos contratos.

## **D. DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **D.1. Tratamento e Protecção de Dados Pessoais**

11.1. Os dados pessoais facultados pelo Cliente, destinados à instalação e utilização da *App da App Moey* são tratados, nos termos da legislação aplicável, em particular, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Abril de 2016 (“Regulamento Geral sobre a Protecção de Dados”), pelo Crédito Agrícola.

11.2. O Cliente obriga-se a comunicar ao Crédito Agrícola, qualquer alteração dos dados relativos aos seus elementos de identificação e demais informações que lhe forneça, mantendo-os permanentemente actualizados, bem como, se necessário, a comprovar documentalmente toda e qualquer alteração.

11.3. Os dados pessoais são partilhados:

a) com o Crédito Agrícola, compreendendo entidades em si mesmo responsáveis pelo tratamento de dados pessoais, de modo a poder prestar todos os serviços inerentes à execução do presente Contrato e/ou de quaisquer outros contratos que o Cliente haja celebrado com o Crédito Agrícola;

b) com entidades que se qualifiquem como responsáveis pelo tratamento, nos termos do Regulamento Geral sobre a Protecção de Dados, no âmbito dos produtos ou serviços que sejam contratados através da *App Moey*; c)) com entidades qualificadas como subcontratantes, nos termos do Regulamento Geral sobre a Protecção de Dados, para prestação de serviços de execução contratual, tecnologias da informação, armazenamento de dados, gestão documental, centros telefónicos de relacionamento (call center), recuperação de crédito e contencioso;

d)) com entidades qualificadas como terceiras para efeitos do Regulamento Geral sobre a Protecção de Dados, como o Banco de Portugal, Autoridade Tributária e Aduaneira, Procuradoria-Geral da República, Tribunais e órgãos de polícia criminal, Conservatórias do Registo Automóvel, Serviços de Registo, Entidades Depositárias e/ou Registadoras de Títulos, e entidades a quem a entidade mutuante ceda créditos, bem como demais entidades do Grupo Crédito Agrícola.

11.4. Para efeitos do disposto no número anterior, os dados podem ser transmitidos a entidades integrantes do Grupo Crédito Agrícola, designadamente partilhados com as empresas participadas e de serviços auxiliares, onde se incluem sociedades do ramo segurador, todas identificáveis em [www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt), partilha essa que é efectuada apenas quando necessária à prestação de serviços e finalidades a que se referem as alíneas b), c) e d) do número anterior e para os quais os dados são recolhidos e tratados de forma eficiente.

11.5. O fundamento jurídico para proceder ao tratamento dos dados pessoais do Cliente e para cada uma das finalidades elencadas, tipicamente, é o seguinte:

a) Diligências pré-contratuais necessárias à celebração e à execução do presente Contrato:

1. Gestão e execução do Contrato;
2. Análise de risco para concessão de crédito, para eventual cessão de crédito e de posição contratual;

b) Consentimento:

1. Marketing directo para promoção de produtos e serviços não similares aos contratados ou de terceiros;

c) Interesse legítimo do Crédito Agrícola evitar condutas fraudulentas, recuperar créditos e demais actividades conexas à promoção da sua actividade comercial e à melhoria da mesma:

1. Acções de recuperação de crédito, designadamente gestão do processo de recuperação de crédito, gestão de activos recebidos ou recuperados, promoção de alienação dos activos;
2. Gestão de processos em contencioso, designadamente inventários, impugnações, processos fiscais, judiciais e/ou administrativos;
3. Operações de cessão de créditos ou transmissão de posições contratuais, em sede de tratamento e transmissão de informação no âmbito de processos de reorganização societária e de processos de venda ou titularização de créditos;
4. Análise de risco para eventual cessão de crédito e de posição contratual;
5. Realização de estudos de mercado e de inquéritos de satisfação;
6. Marketing e comunicação de produtos e serviços próprios, similares aos contratados, no âmbito do que é efectuada a análise e o tratamento de dados para identificar oportunidades de apresentação de produtos ou serviços, dinamização de actividades comerciais para marketing e envio de comunicações de marketing directo;
7. Melhoria e monitorização da qualidade de serviço, onde se inclui a análise e tratamento de informação relativa à qualidade e ao desempenho dos vários meios e processos de prestação de serviços, gestão de reclamações e até a monitorização que permite a prevenção de utilizações fraudulentas e por terceiros dos seus meios de pagamento;

d) Cumprimento de obrigações legais

1. Cumprimento de obrigações de retenção, pagamento ou declaração para efeitos fiscais;
2. Cumprimento de obrigações legais ou regulamentares relativas à actividade bancária e financeira;
3. Cumprimento de obrigações legais relativas ao reporte ou respostas a autoridades públicas;
4. Prevenção de fraude e dos crimes de branqueamento de capitais e de financiamento ao terrorismo;
5. Cumprimento de obrigações legais no âmbito do Plano de Acção para o Risco de Incumprimento (PARI) e do Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI), regulados no Decreto-Lei nº 227/2012, de 25 de Outubro.

11.6. Os dados pessoais serão conservados durante o prazo de vigência do presente contrato e, terminada a relação contratual, os mesmos, os seus tratamentos e a respetiva conservação manter-se-ão pelos prazos legais obrigatórios ou até que prescrevam, nos termos da lei, os direitos dela emergentes.

11.7. O Cliente pode exercer os seus direitos de acesso, rectificação, apagamento, portabilidade, oposição e limitação do tratamento dos seus dados pessoais, sempre e nos termos em que os requisitos legais previstos no Regulamento Geral sobre a Protecção de Dados se encontrem cumpridos, podendo igualmente apresentar reclamação perante a autoridade de controlo competente, que em Portugal é a Comissão Nacional de Protecção de Dados, obtendo mais informações sobre estes direitos e o seu exercício através da consulta do sítio [www.moey.pt](http://www.moey.pt) da *App Moey* e em todas as agências do Crédito Agrícola.

11.8. Para exercício dos seus direitos, o Cliente pode fazê-lo, por escrito, através de correio electrónico para os endereços [feedback@moey.pt](mailto:feedback@moey.pt) ou [protecaodedados@creditoagricola.pt](mailto:protecaodedados@creditoagricola.pt).

11.9. O Cliente pode ainda, querendo, contactar o Encarregado da Protecção de Dados do Grupo Crédito Agrícola através dos seguintes meios: (i) Por correio electrónico para o endereço: [dpo@creditoagricola.pt](mailto:dpo@creditoagricola.pt); (ii) Por via postal para o endereço: Encarregado da Protecção de Dados do Grupo Crédito Agrícola, Rua Castilho, 233, 1099-004 Lisboa.

11.10. Para informação mais detalhada quanto ao tratamento de dados pessoais levado a cabo pelo Crédito Agrícola, em particular quanto ao exercício de direitos por parte do titular dos dados, deverá ser consultada a informação actual e actualizada que o Crédito Agrícola disponibiliza em [www.moey.pt](http://www.moey.pt), [www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt), em, na *App Moey* e em todas as agências do Crédito Agrícola.

## **D.2. Alterações**

12.1. O Crédito Agrícola reserva-se o direito de alterar os termos e condições do presente Contrato, através de proposta enviada ao Cliente, com antecedência mínima de 15 dias, em relação à data proposta para sua aplicação.

12.2. O Crédito Agrícola considera aceites as alterações referidas no número 1 da presente cláusula (12.1.), se o Cliente não tiver desinstalado a *App da App Moey* antes da data proposta para a entrada em vigor das referidas alterações e continuar a utilizar a *App da App Moey* após essa data.

12.3. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, entram imediatamente em vigor as alterações às Condições Gerais de utilização da *App Moey*, sem necessidade de consentimento do Cliente, que decorram de alterações legais ou do aditamento de novos serviços ou funcionalidades, que não alterem ou reduzam os direitos do Cliente nem aumentem os seus encargos ou responsabilidades.

12.4. Toda e qualquer alteração deverá ser comunicada em suporte duradouro ao Cliente.

## **D.3. Reclamação e Resolução Extrajudicial de Litígios**

13.1. A Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL aderiu às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios, para resolução alternativa de litígios de consumo e em matéria de meios e serviços de pagamento:

13.1.1. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, com sede na Rua dos Douradores, nº 108 a 116, 2.º e 3.º, 1100-207 Lisboa, telefone n.º 218 807 030, fax n.º 218 807 038, endereço de correio electrónico [director@centroarbitragemlisboa.pt](mailto:director@centroarbitragemlisboa.pt) e [juridico@centroarbitragemlisboa.pt](mailto:juridico@centroarbitragemlisboa.pt), site [www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt);

13.1.2. Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, com sede na Rua Damião de Góis, nº 31, loja 6, 4050-225 Porto, telefone nº 225 508 349 e 225 029 791, fax nº 225 026 109, endereço de correio electrónico [cicap@cicap.pt](mailto:cicap@cicap.pt), site [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt);

13.1.3. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira, com sede na Rua Direita, n.º 27, 1.º, 9050-450 Funchal, telefone n.º 291 750 330, fax n.º 291 750 339, endereço de correio electrónico [centroarbitragem.srias@madeira.gov.pt](mailto:centroarbitragem.srias@madeira.gov.pt), site <http://www.srrh.gov-madeira.pt/Inicio/tabid/292/Default.aspx>;

13.1.4. Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, com sede na Rua D. Afonso Henriques, 1, 4700-030 Braga, telefone n.º 253 619 107, endereço de correio electrónico [geral@cniacc.pt](mailto:geral@cniacc.pt), site [www.cniacc.pt](http://www.cniacc.pt).

13.2. O Cliente pode apresentar as suas reclamações, fornecendo, pelo menos, a sua identificação e uma descrição da situação reclamada:

- a) no livro de reclamações físico existente em cada uma das Agências do Crédito Agrícola;
- b) no livro de reclamações electrónico constante da Plataforma do Livro de Reclamações Electrónico em [www.livroreclamacoes.pt/inicio](http://www.livroreclamacoes.pt/inicio);
- c) no sítio institucional do Crédito Agrícola em [www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt);
- d) através do e-mail [feedback@moey.pt](mailto:feedback@moey.pt);
- e) directamente para o Banco de Portugal, através do Portal do Cliente Bancário, em [www.clientebancario.bportugal.pt](http://www.clientebancario.bportugal.pt), ou através de comunicação escrita dirigida para a morada indicada na cláusula 39. Supervisão das presentes Condições Gerais;
- f) à Provedoria do Cliente do Crédito Agrícola, contactável através do telefone +351 213 805 598 (chamada para a rede fixa nacional), do fax +351 213 805 599, do endereço de e-mail [gpcliente@creditoagricola.pt](mailto:gpcliente@creditoagricola.pt) e da morada Provedoria do Cliente, Rua Castilho, 233, 1099- 044 Lisboa.

13.3. O Crédito Agrícola responderá às reclamações apresentadas pelo Cliente no prazo máximo de quinze (15) dias úteis a conta da data da sua recepção, por mensagem de correio electrónico a enviar para o e-mail do Cliente registado na App Moey.

13.4. Em situações excepcionais, em que por razões alheias à vontade do Crédito Agrícola não seja possível responder à reclamação no prazo previsto no número anterior da presente cláusula, o Cliente será informado sobre as razões para o atraso na resposta à reclamação, bem como sobre a data prevista para o envio da resposta definitiva, a qual, em qualquer caso, será enviada no prazo máximo de trinta e cinco (35) dias a conta da data da recepção da reclamação.

#### **D.4. Legislação e Foro**

14.1. As presentes condições gerais regem-se pelo disposto na legislação portuguesa e para resolução de qualquer questão emergente do presente Contrato é expressamente competente o foro da Comarca de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

#### **D.5. Supervisão**

15.1. O Crédito Agrícola e as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo suas Associadas, que em conjunto formam o Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo são instituições de crédito sujeitas a supervisão do Banco de Portugal, com sede na Rua do Comércio, n.º 148, 1100-150 Lisboa, nos termos previstos no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras.