



**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
SISTEMA DE ACEITAÇÃO DE PAGAMENTOS EM
TERMINAL DE PAGAMENTO AUTOMÁTICO**

Entre:

CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S.A., com sede na Av. João XXI, nº 63, em Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, sob o número único de matrícula e de pessoa coletiva nº 500 960 046, com o capital social de 3.844.143.735,00,00 Euros, a seguir abreviadamente designada por CAIXA ou CGD e o Cliente, adiante designado por Cliente, Comerciante ou Segundo Contratante, identificado no Anexo A,

Considerando que:

1. O Cliente pretende aderir ao Sistema de Aceitação de Pagamentos Automáticos, através da utilização dos Cartões das marcas identificadas nas Condições Particulares (Anexo B), o qual será adiante designado também por Sistema.
2. O Sistema atrás referido processa-se por via eletrónica, por meio dos equipamentos TPA, propriedade do Cliente, através da disponibilização do serviço de transferência eletrónica de fundos. Os referidos equipamentos encontram-se identificados no Anexo B e devidamente certificados pelo Sistema, correspondendo a sigla TPA, pela qual são designados, à expressão Terminal de Pagamento Automático.
3. As Condições Gerais anexas a este Contrato, e que dele fazem parte integrante para todos os efeitos legais, são aplicáveis a todos os equipamentos TPA identificados no Anexo B ainda que os mesmos, ou parte deles, tenham sido instalados ao abrigo de Contrato anteriormente celebrado.

é celebrado o presente Contrato de Prestação de Serviços para Adesão ao Sistema de Aceitação de Pagamentos em Terminal de Pagamento Automático, que se rege pela cláusula única seguinte e pelas Condições Gerais e Anexos que vão ser rubricados pelas partes:

**Cláusula Única
(Declarações)**

1. O Cliente declara que a CGD lhe disponibiliza na presente data, para o seu conhecimento completo e efetivo, as Condições Gerais pelas quais se rege o presente Contrato.
2. O Cliente aceita na totalidade as Condições Gerais e os Anexos.



Feito em _____, _____ de _____ de 20____, em dois exemplares, sendo um para cada parte.

Caixa Geral de Depósitos

Cliente

(simples assinatura de representante, sob carimbo).

(assinatura nos termos das normas internas em vigor).



CONDIÇÕES GERAIS

Cláusula 1ª

(Definições)

Os termos e expressões adiante referidos, quando usados neste Contrato e em maiúsculas, têm os significados a seguir indicados:

Acordo de Aceitação - Acordo com outros Acquirers para aceitação de transações com cartões de outras marcas que não Multibanco.

Acquirer - Entidade que, dispondo da representação de uma marca de cartões de pagamento, contrata com os Clientes as condições de aceitação desses cartões e lhes assegura o pagamento das transações efetuadas com os mesmos.

Cartão – Meio de pagamento eletrónico que permite ao utilizador realizar transferências eletrónicas de fundos e, bem assim, pagamentos de bens e serviços. Os Cartões podem ser de crédito ou de débito e ser emitidos por entidades nacionais ou estrangeiras sob as marcas identificadas no Anexo B.

Cartão de Supervisor – Cartão magnético que identifica os elementos associados à matrícula do equipamento TPA, com indicação da conta bancária do Cliente e que permite o funcionamento do equipamento TPA no Sistema.

Cashback – Acerto/Desconto na Tarifa de Serviço de Cliente resultante da utilização de Cartões emitidos pela Caixa, como meio de pagamento de bens ou serviços, em equipamentos TPA, o qual será creditado no final do mês da Transação a que respeita, na conta para movimentos a crédito indicada pelo Cliente no Anexo B.

Centro de Autorizações – Departamento da SIBS que encaminha os pedidos de autorização das transações efetuadas com cartões para as respetivas Entidades Emissoras, transmitindo posteriormente as respostas obtidas ao(s) equipamento(s) TPA ou ao Cliente.

Devolução – Operação que possibilita ao titular do Cartão receber do Cliente a importância paga anteriormente, por devolução de bens ou serviços, através do equipamento TPA. Nesta operação, a conta do titular do Cartão será creditada, por contrapartida do débito da conta do Cliente.

EMV - Designa os três Sistemas de Pagamento Internacionais (Europay, MasterCard e Visa) que acordaram um conjunto de normas relativas à emissão de cartões de pagamento e características dos TPA com o objetivo de aumentar a segurança das operações de pagamento eletrónico.

Key entry - Funcionalidade que permite a realização de transações com ou sem a presença física do respetivo Cartão e do seu titular, mediante a digitação no equipamento TPA do número do Cartão e respetiva validade.

Dynamic Currency Conversion (DCC) - Funcionalidade de conversão dinâmica de moeda a qual permite ao titulares do Cartão de moeda estrangeira, associado a uma marca de sistema de pagamento internacional, optar pelo pagamento de bens ou serviços na moeda original de emissão do Cartão, diretamente no ponto de venda e com informação imediata da taxa de conversão a aplicar.

Máquinas Manuais - Equipamento que permite efetuar manualmente as transações, através da gravação dos dados em relevo dos Cartões, num recibo próprio para o efeito e mediante um pedido de autorização. É utilizado quando não é possível processar as transações eletronicamente ou em determinados ramos de atividade.

Modalidade de Comunicação – Infraestrutura de transmissão de dados utilizada para processar as operações de envio/recepção de dados realizadas pelos equipamentos TPA. As modalidades de comunicação poderão ser contratadas



diretamente entre o Cliente e o Operador de Telecomunicações (Comunicações propriedade do Cliente) ou fornecidas pela Caixa, sendo a sua cobrança efetuada de acordo com o definido no Anexo B do Contrato.

NIP – Significa “Número de Identificação Pessoal”. Trata-se do código pessoal e intransmissível (secreto) que o Titular do Cartão utiliza para autorizar as transações.

PCI DSS – Conjunto de requisitos de segurança, emanados pelo *Payment Card Industry Security Standards Council* (organização fundada pelas principais Marcas de Cartões: Visa, MasterCard, American Express, JCB e Discover Financial Services), que devem obrigatoriamente ser seguidas pelas organizações que processam, armazenam ou transmitem dados de cartões de pagamento. As normas PCI DSS incluem também requisitos ao nível de *software* e *hardware* com os quais os TPA têm de estar em conformidade, nomeadamente o *Payment Application Data Security Standard* (PA-DSS) e o *PIN Transaction Security* (PTS).

Período de vida útil – Período de tempo em que ocorre a amortização dos equipamentos TPA.

Pinpad – Equipamento que efetua a leitura da tarja magnética ou “chip” do cartão, através do qual é inserido o NIP do titular do cartão que realiza a transação.

SIBS - Sociedade Interbancária de Serviços, entidade responsável pela gestão da rede de Pagamento Automático Multibanco em todo o país.

Sistema de Aceitação de Pagamentos Automáticos (Sistema) – Conjunto de mecanismos e intervenientes que gere a aceitação de Cartões, como meio de pagamento das operações realizadas em equipamento(s) TPA. Os referidos intervenientes são os Bancos, a SIBS, as Marcas Internacionais, a Empresa de Gestão de Fraude e os Fornecedores dos equipamentos TPA.

Sistema Bancário de Compensação – É o resultante do processamento de todos os registos informáticos produzidos em virtude do funcionamento do Sistema, num dado período de tempo, envolvendo, entre outras, as operações realizadas em equipamentos TPA.

O fecho de cada compensação realiza-se no final de cada dia, no horário estabelecido pelo Regulamento do SICOI – Sistema de Compensação Interbancário, ocorrendo a liquidação no dia útil seguinte. As compensações realizadas aos fins-de-semana e feriados são liquidadas no dia útil seguinte.

As Entidades intervenientes na Compensação são os Bancos, a SIBS e o Banco de Portugal.

Terminal de Pagamento Automático/TPA – Equipamento que, mediante a utilização de um cartão bancário, permite a transferência eletrónica de fundos para a conta do Cliente associada aos equipamentos TPA.

Transação – Operação efetuada através dos equipamentos TPA, no Sistema, mediante a utilização de um cartão.

Uso Indevido – Adulteração, pelo Cliente, das funcionalidades disponibilizadas no(s) equipamento(s) TPA, com vista a obter vantagens contrárias à finalidade contratualmente estabelecida.

Cláusula 2ª

(Objeto)

1. Pelo Contrato celebrado ao abrigo das presentes Condições Gerais (doravante “Contrato”), a Caixa obriga-se a permitir ao Cliente o acesso dos equipamentos TPA, identificados no Anexo B, ao Sistema, por intermédio dos Cartões emitidos sob as marcas identificadas no mesmo Anexo.



2. Através do acesso dos equipamentos TPA ao Sistema, serão debitadas as contas dos Clientes titulares de cartões válidos no mesmo Sistema, emitidos sob as marcas identificadas no Anexo B, mediante ordem dada por estes, e creditada a conta bancária do Cliente identificada no mesmo Anexo.
3. A aceitação dos Cartões processar-se por via eletrônica, através dos equipamentos TPA, propriedade do Cliente, que este já possua ou venha a possuir no futuro, nos seus estabelecimentos identificados no Anexo B, sem prejuízo das regras específicas dos contratos ao abrigo dos quais os referidos equipamentos TPA tenham sido instalados.
4. Face às características próprias da atividade do Cliente, a aceitação dos Cartões poderá também processar-se através de Máquinas Manuais, devendo para o efeito ser preenchido o Anexo C.
5. A definição de critérios para a instalação de Máquinas Manuais é da exclusiva competência da Caixa.

Cláusula 3ª

(Condições Financeiras)

1. A prestação de serviços acordados pelas presentes Condições Gerais tem como contrapartida os seguintes encargos:
 - 1.1. Preço de adesão à aceitação de Cartões das marcas, conforme definido no Anexo B.
 - 1.2. Preço de adesão à funcionalidade de Conversão Dinâmica de Moeda (DCC), conforme definido no Anexo E.
 - 1.3. Por cada Transação efetuada nos equipamentos TPA, será cobrada a título de preço pela prestação do serviço, uma Tarifa de Serviço de Cliente (TSC), cujo valor é fixado no Anexo B.
 - 1.4. Os encargos do processo de instalação dos equipamentos TPA no Sistema, que permitirá o acesso ao mesmo, conforme definido no Anexo B.
 - 1.5. O acesso ao Sistema dos equipamentos TPA identificados no Anexo B será efetuado mediante o pagamento de uma tarifa mensal fixada no mesmo Anexo, enquanto se mantiver em vigor o Contrato.
2. Por cada Transação efetuada com um Cartão emitido pela Caixa, nos equipamentos TPA, haverá lugar a um acerto/desconto de valores, a favor do Cliente, da TSC referida em 1.3. supra, nos termos definidos no Anexo B, o qual será creditado no final do mês da Transação a que respeita, na conta para movimentos a crédito indicada pelo Cliente.
3. Por cada transação efetuada, utilizando a funcionalidade de Conversão Dinâmica de Moeda, haverá lugar a um desconto a favor do Cliente nos termos definidos no Anexo E, o qual será creditado no final do mês da transação a que respeita, na conta para movimentos a crédito indicada pelo Cliente no Anexo B.
4. A Caixa poderá atualizar, em função das variações do mercado, e a qualquer momento, os valores de expressão pecuniária constantes destas Condições Gerais e respetivos Anexos mediante comunicação escrita dirigida ao Cliente, a efetuar nos termos e com as consequências previstas na cláusula “Alterações ao Contrato”.
5. Os encargos regularmente cobrados ao Cliente previstos na presente cláusula, são apenas devidos na parte proporcional ao período decorrido até à data da cessação do Contrato. Se tais encargos forem pagos antecipadamente, serão restituídos ao Cliente na parte proporcional ao período ainda não decorrido

Cláusula 3.Aª

(Comissões)

1. Para além dos encargos previstos na cláusula anterior, o Cliente obriga-se a pagar as comissões e encargos a seguir indicados, acrescidos dos respetivos impostos, previstos no preçário em cada momento em vigor na Caixa, de que o Cliente declara ter conhecimento:



- a) Comissão de emissão de extrato em suporte papel dos movimentos efetuados no equipamento TPA, enviado por via postal, a cobrar mensalmente;
 - b) Comissão por processo de reclamação apresentado pelo titular do Cartão junto do seu Banco Emissor, a cobrar quando se verifique alguma irregularidade quanto ao uso do Cartão e a Caixa, no âmbito da reclamação apresentada, deva ressarcir o Banco Emissor do valor da respetiva transação.
2. Relativamente à comissão indicada na alínea a) do número 1. da presente cláusula, caso o Cliente tenha aderido ao serviço homebanking, o extrato da conta do Cliente indicada no presente Contrato será sempre enviado através deste serviço, sendo a comissão prevista no número precedente cobrada apenas quando o Cliente não tenha aderido ao mesmo ou, apesar de ter aderido ao mesmo, manifeste o pedido de envio de extrato por via postal.
 3. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores da presente cláusula, a Caixa poderá ainda, mediante análise casuística e a seu exclusivo critério, cobrar ao Cliente, caso lhe seja aplicável, com periodicidade anual, uma “comissão de certificação/recertificação PCI DSS”, cujo valor exato dependerá da situação concreta daquele, de acordo com os critérios indicados no preçário em vigor da Caixa, e desde que se verifique a comunicação escrita da Caixa, dirigida ao Cliente, nas condições e com as consequências previstas nos números 4 e 5 seguintes, informando o mesmo, com a antecedência mínima de 2 (dois) meses sobre:
 - a) A data de início da cobrança da comissão;
 - b) O valor exato da mesma;
 - c) A ripristinação da isenção de cobrança da comissão, caso a Caixa venha posteriormente a considerar (também mediante análise casuística e a seu exclusivo critério), e comunicar em conformidade com o disposto no presente n.º 3, que cessaram as razões que conduziram à cobrança da dita comissão.
 4. A Caixa poderá alterar unilateralmente as comissões indicadas nos números 1 e 3 da presente cláusula, que se encontram expressamente indicados no preçário em vigor da Caixa, mediante alteração do mesmo, a qual será comunicada ao titular com a antecedência prevista na lei e nos termos previstos no presente Contrato, bem como através do serviço homebanking, ainda que fora da caixa de correio de mensagens do mesmo, salvo expressa solicitação do titular para que a informação seja especificamente prestada através de um dos meios previstos no presente Contrato.
 5. No caso de o Cliente não concordar com a alteração referida no número anterior, tem o direito de resolver o Contrato nos termos previstos na cláusula deste Contrato relativa às “Alterações ao Contrato”.

Cláusula 4ª

(Sistema de Comunicações)

1. A modalidade de telecomunicações escolhida pelo Cliente para ligação dos equipamentos TPA ao Sistema, bem como a definição da titularidade, constam do Anexo B ao Contrato.
2. Caso os encargos com a utilização dos equipamentos TPA sejam imputados à Caixa, o sistema de telecomunicações destinar-se-á ao uso exclusivo dos mesmos, responsabilizando-se a Caixa apenas pelo pagamento dos custos que lhe vierem a ser debitados a título de ligações exclusivas dos referidos equipamentos.
 - 2.1. Na eventualidade de o Cliente utilizar o sistema de telecomunicações para outras finalidades, os respetivos custos serão da sua inteira e exclusiva responsabilidade, procedendo a Caixa à imputação àquele, dos valores que lhe venham a ser debitados pelo operador de telecomunicações.
3. Caso o sistema de telecomunicações escolhido pelo Cliente necessite, para o seu normal funcionamento, da instalação de equipamentos adicionais, propriedade do Operador de Telecomunicações, o Cliente obriga-se a zelar pela sua



segurança, sendo responsável pelos custos do próprio equipamento, bem como pelos custos derivados da perda, furto ou danificação do(s) mesmo(s).

4. O disposto no número anterior aplica-se igualmente na hipótese de o sistema de telecomunicações ser solicitado/requerido pela Caixa, junto do Operador de Telecomunicações.
5. A Caixa cobrará ao Cliente os valores devidos ao abrigo dos números 2 e 3 da presente cláusula, de acordo com o tarifário do Operador de Telecomunicações em causa, no momento em que se verificarem quaisquer das situações previstas nos referidos números.
6. A Caixa pode alterar a modalidade de comunicação, nos casos em que os custos de comunicação sejam suportados integralmente por si, para outra modalidade de comunicação que mantenha o normal funcionamento dos equipamentos TPA.

Cláusula 5ª

(Utilização e Segurança)

1. O Cliente obriga-se a permitir o acesso e a utilização dos equipamentos TPA a todos os titulares de um cartão válido no Sistema, emitidos sob as marcas identificadas no Anexo B.
2. O Cliente deve instalar o Pinpad de forma a que o utilizador possa introduzir o NIP em condições que não permitam a perceção, por terceiros, do código utilizado, assegurando, nomeadamente, que a introdução do NIP pelo utilizador não esteja sujeita a vigilância eletrónica.

Cláusula 6ª

(Transações Eletrónicas)

1. O Cliente e a Caixa acordam que o registo informático das transações realizadas ao abrigo deste Contrato, o chamado log, o qual pode ser visualizado em papel ou terminal, constitui prova formal e suficiente das ordens dadas pelos utentes dos equipamentos TPA e pelo Cliente, seus auxiliares e representantes.
2. A Caixa apenas está obrigada a cumprir, diretamente, por meio do Sistema, as ordens por si efetivamente recebidas e nos termos em que o tenham sido, sendo prova da receção e dos termos dessas ordens o que constar dos registos referidos no número anterior.
3. A Caixa obriga-se a creditar, na conta de depósito à ordem associada aos equipamentos TPA e indicada no Anexo B para movimentos a crédito, todos os montantes correspondentes às ordens por ela recebidas e efetuadas nos respetivos equipamentos.
4. Os créditos a que se refere o número anterior estão, temporalmente, sujeitos às regras de funcionamento do Sistema Bancário de Compensação Nacional e/ou Internacional e serão deduzidos dos valores da TSC constante do Anexo B.
5. As transações realizadas por via eletrónica, de acordo com a cláusula "Objeto", darão origem à emissão de um talão que terá de ser assinado pelo titular do Cartão sempre que a Transação não tenha sido validada pela introdução do NIP do Cartão.
6. O Cliente compromete-se a confirmar que o portador do Cartão é seu legítimo possuidor/titular, através da verificação e conferência de que a assinatura do talão é semelhante à que consta do respetivo Cartão e do Documento de Identificação do respetivo portador, devendo, para tal, solicitar a exibição a este último destes documentos.



7. O Cliente não deve completar a transação eletrônica de Cartões cuja assinatura não seja semelhante à que consta do respetivo talão e do Documento de Identificação apresentado e/ou em caso de suspeita que o portador do Cartão não é o seu legítimo titular.
8. Os talões emitidos pelos equipamentos TPA são compostos por duas vias, sendo a segunda via destinada ao titular do Cartão, devendo o original ser arquivado pelo Cliente durante o prazo de 18 (dezoito) meses, comprometendo-se este a facultar o referido original à Caixa sempre que esta lho solicitar.
9. Caso a TSC, referida no número 1.3 da Cláusula “Condições Financeiras” relativa a transações efetuadas com cartões da Marca Multibanco, tenha sido definida no pressuposto de os equipamentos TPA se encontrarem instalados ao abrigo de Acordo(s) de Aceitação celebrado(s) entre o Cliente e outros Acquirers, a Caixa reserva-se o direito de, deixando de se verificar o pressuposto indicado, alterar a TSC para o valor constante do Preçário divulgado nos termos da lei, mediante comunicação escrita dirigida ao Cliente, com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente à data de entrada em vigor da nova TSC, o qual poderá, querendo, resolver o contrato com fundamento na mencionada alteração. O silêncio do Cliente pelo prazo de 15 (quinze) dias, a contar da receção daquela comunicação, valerá como aceitação tácita da alteração. É aplicável à alteração aqui prevista o disposto no n.º 4 da cláusula “Alterações ao Contrato”.
10. Face às características próprias da atividade do Cliente, a Caixa poderá disponibilizar no equipamento TPA a funcionalidade de Key entry, sendo os critérios de disponibilização desta funcionalidade da exclusiva competência da Caixa. Em regra, no entanto, as transações eletrónicas serão presenciais, e a utilização do Key entry será excepcional, apenas podendo ser utilizado quando:
 - a) O TPA estiver operacional mas ocorra falha na leitura dos dados do cartão;
 - b) Houver necessidade de efetuar uma operação sem o titular e respetivo cartão estarem presentes (utilizando-se apenas para processar serviços específicos de determinados ramos de negócio).

Cláusula 7ª

(Obrigações do Cliente)

1. Quanto ao(s) Equipamento(s) TPA:
 - 1.1. O Cliente obriga-se a ter o(s) equipamento(s) TPA instalados em local e condições nunca prejudiciais à imagem das marcas identificadas no Anexo B e da Caixa e a assegurar a proteção física do(s) equipamento(s) TPA contra furto ou roubo, deterioração e de modo a impedir qualquer acesso a informação lógica contida nos mesmos.
 - 1.2. O Cliente obriga-se a fazer, direta e pessoalmente ou através de representantes e auxiliares, um uso prudente e conforme as regras do manual do utilizador ou outras que lhe sejam transmitidas pela Caixa, diretamente ou através de qualquer interveniente no Sistema, do(s) equipamento(s) TPA e dos cartões de supervisor e/ou de operador e dos respetivos códigos secretos (NIP), a fim de evitar quaisquer perturbações no acesso ao Sistema.
 - 1.3. O Cliente obriga-se a ter equipamento(s) TPA que tenha(m) instalada e certificada a versão da aplicação que suporte a funcionalidade DCC, suportando os custos inerentes à instalação, funcionamento e manutenção dos equipamentos.
 - 1.4. O Cliente obriga-se ainda a não abrir, modificar, alterar, ou efetuar qualquer intervenção no(s) equipamento(s) TPA, assim como a não penetrar, monitorar ou utilizar de forma ilegítima o Pinpad.
 - 1.5. O Cliente não pode colocar etiquetas no Pinpad, para além das fornecidas pela Caixa, nem retirar ou alterar etiquetas que o mesmo possuía quando lhe foi fornecido.



1.6. O Cliente obriga-se a comunicar, sem atrasos injustificados e logo que deles tenha conhecimento, a perda, roubo, apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada no(s) equipamento(s) TPA e/ou no Pinpad.

1.6.1.O Cliente deve certificar-se, periodicamente, que o equipamento(s) TPA e/ou o Pinpad continua na sua posse, de modo a aperceber-se, o mais cedo possível, das ocorrências a que se refere o número anterior.

1.6.2.A comunicação a que se refere o ponto 1.6. deve ser sempre feita de forma escrita, através do envio de correspondência ou diretamente junto da Agência da Caixa onde estão abertas as contas D.O. para movimentos a crédito e débito indicadas no Anexo B.

1.6.3.A Caixa facultará ao Cliente, a pedido deste, os meios necessários para fazer prova de que efetuou a comunicação prevista no número 1.6., durante os 18 meses seguintes à realização desta comunicação.

1.6.4.Deve ser vedada a utilização do equipamento TPA logo que a comunicação referida no número 1.6. tenha sido efetuada.

2. Quanto às Transações:

2.1. O Cliente obriga-se a aceitar como meio de pagamento dos bens por si vendidos ou dos serviços por si prestados, os Cartões que lhe sejam apresentados nas devidas condições de uso e dentro do respetivo prazo de validade.

2.2. Caso a compra de um bem ou a prestação de um serviço sejam pagos através de várias transações, a realização das mesmas não pode ser efetuada com o mesmo Cartão.

2.3. O Cliente só pode aceitar Cartões para pagamento que resultem apenas de produtos vendidos e/ou serviços prestados no estabelecimento, não podendo ser realizadas nos equipamentos TPA transações que representem um financiamento, donde resulte um crédito na conta do Cliente, sem que se efetue a saída do bem ou a prestação do serviço.

2.4. Quando for detetada uma situação de financiamento nos termos descritos no número anterior, poderá a Caixa debitar a conta do Cliente no valor correspondente ao crédito auferido na sequência desse financiamento.

2.5. Após a realização, pela Caixa, do crédito das Transações, só a esta pertencerá o direito de cobrar do comprador ou utente do serviço prestado o valor das faturas que tenham sido emitidas.

2.6. Fica expressamente proibida a cobrança pelo Cliente aos seus Clientes de qualquer valor ou taxa adicional ao preço dos bens vendidos ou dos serviços prestados através do Cartão.

2.7. Fica igualmente proibida a inclusão nas faturas de outro valor que não seja o que corresponde exatamente ao preço dos bens realmente vendidos ou dos serviços efetivamente prestados.

2.8. O Cliente obriga-se:

2.8.1.A comunicar imediatamente à CGD, por escrito, através do envio de correspondência ou diretamente junto da Agência da Caixa onde estão abertas as contas DO para movimentos a crédito e débito no Anexo B, toda a suspeita de fraude, erro, má-fé ou situações em que identifique que os dados de segurança do Cartão não existem ou parecem ter sido alterados ou que o portador do Cartão não é o seu verdadeiro titular, ou qualquer outra irregularidade quanto ao uso do Cartão de que tenha conhecimento;

2.8.2.A envidar os seus melhores esforços, de forma razoável e sem colocar em causa a sua segurança e a dos seus Clientes, no sentido de apreender qualquer Cartão nas situações previstas no número anterior ou se tal lhe for solicitado pela Caixa em resposta a um pedido de autorização.



- 2.8.3.O Cliente obriga-se a recolher todas as informações necessárias no sentido de verificar a autenticidade dos dados do cartão e do seu titular.
- 2.8.4.O Cliente obriga-se a assegurar que todas as transações efetuadas sem a presença do cartão e do seu titular requerem a tomada de conhecimento e autorização do titular do cartão.
- 2.8.5.O Cliente obriga-se a, sempre que o titular do cartão opte por pagar na moeda de origem do cartão e a cópia do talão do TPA solicite assinatura, a recolher no talão a assinatura do titular do cartão. No talão constará a menção de que foi dada ao titular do cartão a possibilidade de optar por pagar em euros ou na moeda original de emissão do cartão.
- 2.8.6.A observar e fazer observar todas as regras e procedimentos que lhe sejam transmitidos pela Caixa, nomeadamente, o disposto no Manual do Comerciante e os provenientes das entidades sob cujas marcas são emitidos os Cartões identificados no Anexo B, sendo responsável pela violação de tais normas.
- 2.8.7.O Cliente obriga-se expressamente a efetuar todas as devoluções de montantes decorrentes, nomeadamente, do cancelamento de reservas ou de outras quaisquer causas que deem lugar a restituição de verbas pagas pelos seus Clientes, única e exclusivamente para o mesmo cartão com o qual foi paga a soma objeto de devolução.
- 2.8.8.Em caso de violação pelo Cliente do disposto no número anterior, a Caixa fica desde já autorizada, até integral pagamento das verbas indevidamente devolvidas pelo Cliente aos seus Clientes, a debitar a conta de depósitos à ordem tituladas pelo Cliente mencionadas na cláusula “Pagamentos”, bem como a exercer os procedimentos instituídos nos números 1 a 6, da mesma cláusula “Pagamentos”, para cobrança dos montantes em causa.
- 2.8.9.A exibir em local bem visível do seus estabelecimentos identificados no Anexo B, os símbolos e marcas dos Cartões representados pela Caixa e abrangidos pelo presente Contrato, a fim de que os titulares desses Cartões possam facilmente tomar conhecimento da sua aceitabilidade.
- 2.8.10.A devolver à Caixa todo o material que dela haja recebido, no caso de ocorrer a cessação da vigência do Contrato, perdendo automaticamente o direito à utilização dos nomes e símbolos das marcas identificadas no Anexo B, não podendo aquele exibir quaisquer daqueles símbolos, a partir do momento da cessação da vigência do Contrato.
- 2.8.11.A responder, no prazo indicado em qualquer pedido de esclarecimento da Caixa, ou de outro interveniente no Sistema, relativamente a todo o tipo de Transações e respetivos procedimentos que tenham ocorrido nos equipamentos instalados ao abrigo do Contrato.
- 2.9. A Caixa debitará na conta do Cliente, nos termos previstos na cláusula “Pagamentos”, as importâncias que lhe tenha creditado e relativamente às quais se venha a verificar corresponderem a transações em que:
- 2.9.1.O Cliente não obteve previamente a necessária autorização ou o talão emitido pelos equipamentos TPA não esteja devidamente assinado, quando a Transação não tenha sido validada através da introdução de NIP do Cartão.
- 2.9.2.Falte a assinatura no talão e/ou recibo ou a assinatura não seja semelhante à que consta ou constava do Cartão e do documento de identificação exibido aquando da realização da Transação.
- 2.9.3.Tenham sido processadas com a funcionalidade DCC e com o pagamento na moeda original de emissão do Cartão, em que não se verifique a assinatura, quando solicitada no talão, ou a mesma não seja semelhante à que consta ou constava do Cartão e do documento de identificação exibido, aquando da realização da transação.
- 2.9.4.O Cartão apresentado pelo titular não fosse válido à data da realização da Transação ou já não se encontrasse dentro do prazo de validade.
- 2.9.5.O titular do Cartão haja reclamado pela falta de entrega dos bens ou pela não prestação do serviço.



- 2.9.6. Tenha sido violada qualquer cláusula destas Condições Gerais ou qualquer regra ou procedimento constante do Manual do Comerciante ou emanado das entidades sob cujas marcas são emitidos os Cartões utilizados nos equipamentos TPA e que lhe tenham sido transmitidas.
- 2.10. Caso o Cliente efetue qualquer operação no(s) equipamento(s) TPA através da funcionalidade Key Entry e venha a efetuar devoluções dos valores das mesmas ou quaisquer créditos relativos a pedidos ou reclamações com as mesmas conexas, deverá atuar com cautela e tomar todas as medidas de segurança ao seu alcance para evitar situações de fraude. Caso nestas situações venham a ocorrer reclamação dos titulares ou utilizadores dos Cartões que originem despesas ou encargos para a Caixa, o Cliente será inteiramente responsável por pagar à Caixa todas as despesas e encargos que esta suporte.
3. O Cliente obriga-se a comunicar à Caixa qualquer mudança ou o encerramento da sua atividade que venha a ocorrer no estabelecimento onde se encontram instalados os equipamentos TPA ou o encerramento do próprio estabelecimento.
 4. O Cliente obriga-se a manter o saldo médio mensal das contas identificadas no Anexo B a um nível não inferior ao estipulado no mesmo Anexo.
 5. O Cliente obriga-se, ainda, a comunicar imediatamente à Caixa qualquer situação que possa fundamentar o bloqueio por esta do(s) equipamento(s) TPA, nos termos da cláusula “Operacionalidade do Sistema – Bloqueio”.

Cláusula 8ª

(Conformidade Normas PCI)

1. O Cliente obriga-se a respeitar e a fazer respeitar as normas de segurança nacionais e internacionais, designadamente as recomendadas pelas entidades que integram o Sistema e em especial as emanadas do Payment Card Industry Security Standards Council, organização fundada pelas principais marcas de cartões (Visa, MasterCard e outras), com o objetivo de proteger os dados dos titulares dos Cartões e que devem obrigatoriamente ser seguidas por todas as entidades que acedem, processam, armazenam ou transmitem esses dados (“Normas PCI”), com destaque para as seguintes vertentes:
 - a) Conjunto de requisitos de segurança ao nível técnico, operacional e de procedimentos que devem ser respeitados pelas entidades, denominado Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS), apresentado no Anexo D deste Contrato;
 - b) Conjunto de requisitos de segurança ao nível de software e hardware que os equipamentos TPA têm de respeitar e que é denominado por Payment Card Industry PIN Transaction Security (PCI PTS).
 - c) Conjunto de requisitos de segurança que as aplicações de pagamento utilizadas pelo Cliente têm de obedecer e que é denominado por Payment Application Data Security Standard. PA-DSS.
2. Adicionalmente, e relativamente às normas que lhe sejam aplicáveis, o Cliente obriga-se a:
 - a) Reportar regularmente, ou sempre que a Caixa o solicitar, quais as atividades desenvolvidas bem como o seu estado de conformidade com essas normas;
 - b) Proceder às alterações decorrentes de atualizações dessas normas;
 - c) Cumprir as obrigações adicionais, comunicadas pela Caixa, que lhe sejam impostas por entidades oficiais e competentes, nacionais e internacionais, e pelas entidades sob cujas marcas são emitidos os Cartões, cumprindo os prazos indicados pelas mesmas;



- d) Efetuar (quando aplicável) a certificação inicial / recertificação PCI, com periodicidade anual, pagando à Caixa a respetiva comissão por esse serviço prestado sempre que a mesma lhe seja exigível, nos termos do disposto no n.º 3 da Cláusula “Comissões” deste Contrato, e de acordo com o previsto no preçário em vigor da Caixa.
3. O Cliente é responsável pela informação prestada à Caixa relativamente às Normas PCI.
4. O Cliente reconhece e aceita colaborar com a Caixa em tudo aquilo que seja necessário e adequado ao cumprimento das Normas PCI.

Cláusula 9.^a

(Inspeções e Auditorias)

1. O Cliente aceita que a Caixa ou qualquer entidade que por esta venha a ser indicada possam efetuar inspeções e/ou auditorias, incluindo vistorias às instalações físicas do Cliente, destinadas, designadamente, a verificar:
 - a) Os padrões de segurança adotados, em especial nos domínios de armazenamento, arquivo e acesso aos dados referentes às transações eletrónicas e aos utilizadores dos Cartões;
 - b) A segurança dos sistemas que garantem a confidencialidade e integridade dos dados, estando igualmente autorizada a aceder ao histórico das transações eletrónicas realizadas;
2. Em caso de necessidade da realização de auditorias, solicitadas pela Caixa, pelas marcas dos Cartões ou por outra entidade similar, a Caixa fica autorizada a repercutir no Cliente os gastos com as mesmas, assim como, a aceder a cópia do relatório dessa auditoria, ficando autorizada a partilhar esse documento com as marcas dos Cartões ou outras entidades similares.
3. Se a Caixa tiver conhecimento, designadamente, através das inspeções e/ou auditorias referidas nos números anteriores, de que não estão a ser cumpridas as normas e procedimentos exigidos para garantir a segurança dos pagamentos, previstos na cláusula anterior, os enunciados no Anexo “PCI” do presente Contrato e os relativos à proteção dos dados referentes às transações e aos utilizadores dos Cartões, a Caixa adotará as medidas necessárias para assegurar o seu cumprimento pelo Comerciante, sob pena de, mantendo-se o incumprimento, poder resolver o Contrato nos termos previstos na cláusula “Resolução”.

Cláusula 10.^a

(Equipamentos TPA e Normas EMV e PCI)

1. O Cliente declara que os equipamentos TPA estão certificados e em conformidade com as normas EMV e PCI exigidas pelo Sistema.
2. Se, por algum motivo, a Caixa tiver conhecimento ou verificar que os equipamentos referidos nos números anteriores não se encontram em conformidade com as normas EMV e PCI, poderá a Caixa bloquear temporariamente e sem aviso prévio a operacionalidade do Sistema ou resolver de imediato o contrato, nos termos e com as consequências previstas neste contrato.
3. Todas as despesas e encargos, de qualquer natureza, que sejam devidos pela certificação dos equipamentos TPA ou pelo facto de o equipamento não se encontrar em conformidade com as normas EMV e PCI, são da exclusiva responsabilidade do Cliente, estando sujeitos às condições previstas na cláusula “Pagamentos”.

Cláusula 11.^a

(Confidencialidade e Proteção de Dados)



1. A Caixa é por este meio autorizada pelo Cliente a fornecer aos intervenientes do Sistema os dados necessários ao perfeito funcionamento e controlo do mesmo, ainda que estes possam estar abrangidos por segredo bancário, bem como pelo regime de proteção de dados pessoais.
2. O Cliente obriga-se a manter confidenciais todas as informações escritas e/ou verbais e demais documentação, qualquer que seja o suporte utilizado, incluindo todos e quaisquer documentos de natureza estratégica, legal, comercial técnica, operacional ou financeira, nomeadamente contendo ou refletindo informação relativa aos equipamentos, “know-how” e metodologias relativamente à Caixa ou a Sociedades que com ela se encontrem em relação de domínio ou de grupo, bem como a quaisquer outros intervenientes no Sistema.
3. O Cliente só poderá divulgar qualquer informação confidencial prevista no número anterior nos termos da lei, ou em cumprimento de obrigações que para si decorram das presentes Condições Gerais, devendo sempre comunicar à Caixa, fundamentando-a, a necessidade de tal divulgação.
4. O Cliente obriga-se a manter seguros todos os dados dos Cartões e/ ou dos titulares dos Cartões e quaisquer outros documentos com informações das transações, quer estejam em formato físico, quer em formato eletrónico.
5. O Cliente não pode vender, comprar, dar ou trocar dados das contas dos seus Clientes, assim como qualquer registo que surja em resultado das transações.
6. O Cliente não pode processar, armazenar ou transmitir, por qualquer forma, os dados dos Cartões de crédito e de débito que tenha na sua posse para a realização das transações, à exceção do que seja estritamente necessário ao abrigo das presentes Condições Gerais devendo, neste caso, implementar as medidas necessárias para assegurar a proteção desses dados, designadamente, as previstas no Anexo “Requisitos PCI DSS” do presente Contrato, e cumprir com todas as regras legais aplicáveis à proteção de dados.

Cláusula 12ª

(Operacionalidade do Sistema - Bloqueio)

1. A qualquer momento, a operacionalidade do Sistema previsto neste Contrato poderá ser bloqueada pela Caixa ou por outros intervenientes no mesmo, em caso de fundada suspeita de fraude ou irregularidade quanto ao uso dos cartões utilizados nos equipamentos TPA ou no funcionamento do Sistema.
2. O Sistema poderá ficar bloqueado por questões de segurança, manutenção e/ou por qualquer outra eventualidade alheia à vontade da Caixa, pelo que esta não garante a operacionalidade do Sistema a todo o tempo, nem pode ser responsável por quaisquer danos/prejuízos que, direta ou indiretamente, possa ocasionar ao Cliente em virtude de tais indisponibilidades.
3. A Caixa pode, ainda, bloquear temporariamente o uso do Sistema ou de alguma das suas funcionalidades ou serviços designadamente, nos seguintes casos:
 - 3.1. Se tiver ocorrido Uso Indevido por parte do Cliente, das funcionalidades do Sistema disponibilizadas pela Caixa, designadamente, da funcionalidade de Devolução.
 - 3.2. Se tiver suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta nos equipamentos TPA, ou de qualquer irregularidade de que possa resultar um prejuízo para a Caixa, para o Sistema ou para os titulares dos Cartões ou que ponha em causa a segurança dos equipamentos TPA.
 - 3.3. Se o Cliente violar algumas das condições previstas contratualmente, designadamente, quando não for efetuado o pagamento pontual de qualquer prestação pecuniária ou de alguma outra obrigação financeira prevista neste Contrato



ou nos respetivos Anexos e/ou quando, sendo devido algum pagamento pelo Cliente à Caixa ao abrigo das presentes Condições Gerais, as contas D.O. indicadas no Anexo B não apresentem provisão suficiente para o efeito.

- 3.4. Caso se verifique a realização de uma transação nos equipamentos TPA que consubstancie uma situação de financiamento para o Cliente, donde resulte um crédito na sua conta sem que ocorra a saída do bem ou a prestação do serviço.
- 3.5. Se o Cliente for inibido do uso de cheque.
- 3.6. Caso ocorra alteração relevante da situação patrimonial do Cliente.
- 3.7. Em caso de propositura contra o Cliente de qualquer execução, arresto, arrolamento ou qualquer outra providência judicial ou administrativa que implique limitação da livre disponibilidade dos seus bens.
- 3.8. Em caso de insolvência do Cliente, ainda que não judicialmente declarada.
- 3.9. Não cumprimento das regras PCI DSS ou qualquer situação em que, segundo juízo fundamentado da Caixa, o Comerciante não garanta a segurança das transações ou o cumprimento das normas legais ou regulamentares aplicáveis.
4. A Caixa deverá informar o Cliente do bloqueio da operacionalidade do Sistema prevista na presente cláusula, por uma das formas constantes da cláusula relativa às Comunicações entre as Partes e, sempre que possível, antes do bloqueio do equipamento TPA ou, o mais tardar, imediatamente após o bloqueio, salvo se tal informação não puder ser prestada por razões de segurança objetivamente fundamentadas ou se for proibida por outras disposições legais aplicáveis.
5. Logo que deixem de se verificar os motivos que levaram ao bloqueio, a Caixa deve desbloquear o equipamento TPA, garantindo a Caixa que o Cliente dispõe, a todo o momento, de meios que lhe permitam solicitar o desbloqueio nestas condições.
6. Enquanto se verificar o bloqueio do(s) equipamento(s) TPA, não haverá cobrança de encargos com mensalidades, sendo calculado o encargo correspondente ao número de dias em que se tenha verificado o bloqueio.

Cláusula 13ª

(Cartões)

Em caso de extravio, deterioração, furto ou roubo de qualquer dos cartões de supervisor e/ou de operador ou de suspeita de conhecimento dos respetivos NIPs por qualquer pessoa que não representantes ou auxiliares a quem o Cliente os tenha comunicado, este avisará imediatamente a Caixa e a SIBS, por telefone e por escrito, de tais factos, sendo, no entanto, da sua inteira responsabilidade todas as operações realizadas através dos referidos cartões até às 10.00 horas do dia útil seguinte ao da receção das referidas comunicações telefónicas pela Caixa e pela SIBS.

Cláusula 14ª

(Personalização)

Os equipamentos TPA do Cliente são personalizados sob a forma e cor(es) que a Caixa definir, não podendo esta personalização ser alterada.

Cláusula 15ª

(Mudança de Local)



1. Em caso de necessidade de alteração do local de instalação dos equipamentos TPA, o Cliente deverá comunicar tal facto à Caixa com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sob pena de ser responsabilizado pelos custos derivados da falta desta comunicação.
2. Serão da conta do Cliente todas as despesas resultantes da mudança de local de instalação dos equipamentos TPA.

Cláusula 16ª

(Manutenção de equipamentos TPA)

1. O Cliente obriga-se a contratar com o Fornecedor dos equipamentos TPA ou com um terceiro por este indicado um serviço de assistência aos equipamentos TPA instalados, em termos que a Caixa e os Intervenientes julguem adequados ao perfeito funcionamento do Sistema.
2. O Cliente deverá solicitar a identificação do técnico de manutenção, na instalação inicial e em atividades de manutenção subsequentes. Cada intervenção deve ser documentada com relatório de intervenção em que conste, de forma legível, a identificação do técnico, a data, a hora e o motivo da intervenção. Este documento ficará na posse do Cliente pelo prazo mínimo de 18 (dezoito) meses, podendo ser solicitada pela Caixa ou por qualquer interveniente do Sistema a sua apresentação.

Cláusula 17ª

(Cedência)

1. Em caso de trespasse ou cessão de exploração dos estabelecimentos identificados no Anexo B, a posição contratual assumida pelo Cliente no Contrato não será transmitida ao trespasário ou ao cessionário dos estabelecimentos salvo prévia autorização escrita da Caixa.
2. O Cliente obriga-se a não ceder a terceiro, a qualquer título, o seu direito de utilização dos equipamentos TPA, quer gratuita quer onerosamente, quer temporária quer definitivamente, bem como a não os alienar ou onerar sem prévio acordo escrito da Caixa.

Cláusula 18ª

(Vigência)

1. O Contrato vigora por tempo indeterminado, podendo qualquer uma das partes denunciá-lo a todo o momento, mediante comunicação expedida com a antecedência mínima de 1 (um) mês ou 2 (dois) meses em relação à data indicada para a produção de efeitos dessa denúncia, conforme a mesma seja efetuada, pelo Cliente ou pela Caixa e segundo a forma estabelecida no número seguinte.
2. A denúncia do Contrato deverá ser comunicada nos seguintes termos:
 - a) Pelo Cliente, através do preenchimento do formulário de desistências dos equipamentos TPA ou declaração escrita apresentada pessoalmente na Agência onde estão abertas as contas D. O. indicadas no Anexo B ou por carta registada com aviso de receção, devendo constar da respetiva declaração/carta a intenção expressa de denunciar o Contrato.
 - b) Pela Caixa, mediante carta registada com aviso de receção dirigida ao Cliente.

Cláusula 19ª

(Alterações ao Contrato)



1. A Caixa poderá propor alterações às presentes Condições Gerais e/ou aos Anexos através de comunicação escrita dirigida ao Cliente.
2. A proposta de alteração das Condições Gerais e/ou dos Anexos será comunicada com uma antecedência mínima de dois meses antes da data pretendida para a sua entrada em vigor, considerando-se que o Cliente aceitou as alterações propostas se não tiver comunicado, por escrito, à Caixa que não as aceita antes da mencionada data.
3. No caso de o Cliente não aceitar as alterações propostas, o mesmo tem o direito de resolver o Contrato celebrado com base nas presentes Condições Gerais, com efeitos imediatos.
4. As alterações efetuadas ao abrigo da presente cláusula consideram-se, para todos os efeitos, como fazendo parte integrante do clausulado contratual, sem necessidade de quaisquer outras formalidades.

Cláusula 20ª

(Resolução)

1. A Caixa poderá resolver o presente Contrato por carta registada com aviso de receção, com efeitos a partir da data indicada na mesma, sempre que:
 - 1.1. Tal lhe seja imposto pelos intervenientes do Sistema.
 - 1.2. O Cliente incumpra qualquer das obrigações emergentes do presente Contrato, designadamente quando não for efetuado o pagamento pontual de qualquer prestação pecuniária, ou de alguma outra obrigação financeira prevista neste Contrato ou nos respetivos Anexos.
 - 1.3. Se verifique serem falsos ou incorretos os recibos remetidos à Caixa pelo Cliente.
 - 1.4. Se verifique que o Cliente, por negligência grave ou dolo grosseiro, tenha provocado danos à Caixa ou a qualquer outro interveniente no Sistema.
 - 1.5. O Cliente suspenda a sua atividade económica e/ou, por qualquer motivo, não efetue qualquer transação durante período igual ou superior a 3 meses.
 - 1.6. Se verifique situação que fundamente insolvência, bem como, cisão, fusão, morte ou dissolução do Cliente.
 - 1.7. Na ótica da Caixa, o serviço prestado não seja rentável.
 - 1.8. Tiver suspeitas de qualquer utilização não autorizada ou fraudulenta ou de qualquer outra irregularidade no uso do Sistema e nas demais situações previstas na cláusula “Operacionalidade do Sistema – Bloqueio”, não necessitando de fazer prova junto do Cliente.
 - 1.9. Se verifique qualquer facto ou causa que constitua fundamento de bloqueio do equipamento TPA, nos termos da cláusula “Operacionalidade do Sistema – Bloqueio” do presente contrato, se, tendo havido bloqueio, o referido facto ou causa perdurar por prazo igual ou superior a dois meses consecutivos.
2. A Caixa ficará isenta do dever de pagar qualquer Transação efetuada no Equipamento em violação das obrigações referidas nos números 1.2., 1.3., 1.4. e 1.8 desta Cláusula.
3. Nas situações previstas no número 1.5. da presente Cláusula, caso exista mais do que um Equipamento TPA abrangido pelo presente Contrato, a não-realização de transações por período igual ou superior a 3 meses num único equipamento TPA confere à Caixa o direito de resolver o contrato com efeitos imediatos ou, alternativamente e a critério da Caixa, de reduzir o objeto deste Contrato, fazendo cessar os seus efeitos apenas quanto ao Equipamento TPA onde não se tenham efetuado transações por período igual ou superior a 3 meses.



4. A Caixa poderá ainda resolver o contrato sempre que haja um registo de incidente nos aplicativos de risco das Marcas Internacionais relativo a qualquer Cliente, quer no momento da contratação, quer no decurso da relação contratual.
5. Em caso de resolução pela Caixa, o Cliente suportará todos os custos incorridos pela Caixa, incluindo os que sejam devidos a terceiras entidades, resultantes da execução do presente Contrato até à data de produção de efeitos da resolução.

Cláusula 21ª

(Desistência da utilização do serviço pelo Cliente)

1. Caso tenha sido disponibilizado ao Cliente o acesso ao Sistema em mais de um equipamento TPA e o Cliente pretenda desistir do serviço relativo a algum/alguns equipamentos, mas não de todos, deverá preencher o respetivo formulário de desistências dos equipamentos ou apresentar à Caixa, pessoalmente na Agência da Caixa onde tem abertas as contas D.O. indicadas no Anexo B ou, ainda, por via postal registada, declaração escrita com a indicação expressa do(s) equipamento(s) em causa de cujo serviço pretende desistir.
2. O Cliente deixará de suportar os encargos previstos na cláusula “Condições Financeiras” em relação ao equipamento TPA de cuja utilização pretende desistir, a partir do dia um do mês seguinte ao da receção pela Caixa do formulário de desistência do mesmo ou da declaração referida no número anterior, desde que o respetivo pedido de desistência seja apresentado com, pelo menos, 8 (oito) dias úteis de antecedência em relação àquele dia.
3. Quando não for cumprido o prazo de apresentação do pedido de desistência, o Cliente só deixará de suportar os encargos previstos na cláusula “Condições Financeiras” em relação ao TPA em questão, no dia um do segundo mês subsequente à data da apresentação do referido pedido.
4. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, salvo motivo de ordem técnica, a Caixa procederá à desativação dos equipamentos TPA no Sistema após a entrega do pedido de desistência do serviço relativo ao TPA.
5. A desistência da utilização do serviço relativamente a todos os equipamentos equivale à denúncia do Contrato, pelo que deverá ser feita na forma e segundo as condições estipuladas na cláusula “Vigência”.

Cláusula 22ª

(Pagamentos)

1. A Caixa debitará na conta do Comerciante, nos termos previstos no número seguinte, as importâncias que lhe tenha creditado, relativamente às quais se venha a verificar corresponderem a Transações em que o Comerciante não cumpriu com os procedimentos indicados neste contrato.
2. Todos os pagamentos, reembolsos e demais quantias que sejam ou venham a ser devidos pelo Cliente ao abrigo do presente Contrato, incluindo os que devam ser restituídos à Caixa nos termos previstos no n.º 2.9. da cláusula “Obrigações do Cliente”, e/ou na sequência da cessação, parcial ou total do Contrato, serão efetuados por débito da conta indicada no Anexo B, para movimentos a débito pela Caixa, ficando esta, deste já, autorizada a debitá-la e o Cliente obrigado a mantê-la devidamente provisionada.
3. Não apresentando a conta referida no número anterior provisão para o efeito, a Caixa poderá debitar a conta prevista no Anexo B, para movimentos a crédito.
4. Não sendo possível debitar as contas existentes em nome do Cliente nos termos previstos na presente cláusula, a Caixa interpelará o Cliente, para, no prazo de 3 (três) dias úteis contados da receção da referida interpelação, regularizar a situação da falta de pagamento.



5. Verificando-se a falta de provisão nas contas indicadas no Anexo B para pagamento das quantias em dívida, o saldo negativo que se apurar será lançado na conta referida no número 1, vencendo juros calculados à taxa máxima que, em cada momento, a Caixa praticar para o descoberto eventual (publicitada nos termos da lei) e contados a partir da data do apuramento do mencionado saldo negativo. Os juros remuneratórios poderão ser capitalizados por decisão unilateral da Caixa, nos termos permitidos pela lei, sem necessidade de notificação ao Cliente.
6. Após a Caixa interpelar o Cliente para efetuar a regularização nos termos previstos no número 3., se esta não for feita no prazo estipulado, a taxa de juro a que se refere o número anterior será acrescida de uma sobretaxa de até 3% ao ano ou outra que seja legalmente admitida, ficando ainda a Caixa legitimada a resolver o Contrato.
7. O Cliente declara expressamente que aceita e reconhece que o saldo negativo lançado na conta, nos termos previstos na presente cláusula, confirma a situação de incumprimento do Contrato e que a existência desse saldo equivale a um mero registo contabilístico, não fazendo cessar essa mesma situação de incumprimento.
8. A Caixa fica também autorizada a repercutir no Cliente quaisquer encargos com multas, reclamações, auditorias, fraude, reemissão de cartões e outros custos suportados por aquela perante as marcas internacionais ou terceiros em consequência do incumprimento pelo Cliente das normas do Contrato, nomeadamente, das normas de segurança PCI.
9. A Caixa fica igualmente autorizada a repercutir no Cliente, caso lhe seja aplicável, o custo com a inscrição e manutenção do mesmo nos programas específicos estabelecidos pelas marcas, assim como, eventuais custos decorrentes de uma inscrição incorreta por causa imputável ao Cliente.
10. A Caixa não poderá, em qualquer situação, ser responsabilizada por danos ou perdas ocorridos por transações efetuadas noutros Acquirers, designadamente em momento anterior à celebração do presente Contrato, pelo que todos os encargos em que a Caixa venha a incorrer por situações desta natureza serão imputados ao Cliente, ficando a Caixa expressamente autorizada a debitá-los em qualquer conta à ordem titulada pelo Cliente e aberta junto da Caixa.

Cláusula 23ª

(Comunicações entre as partes)

1. Todas as comunicações e informações que, para efeitos exclusivos do presente contrato, a Caixa tenha de prestar, por escrito, ao Cliente, poderão ser prestadas:
 - a) Em suporte papel, através de envio de correspondência dirigida ao Cliente para a morada constante do presente contrato ou, caso a mesma tenha sido alterada, para a última morada declarada. Compete ao Cliente comunicar imediatamente à Caixa qualquer atualização de morada.
 - b) Em suporte eletrónico, através de envio de mensagem de correio eletrónico dirigida ao Cliente para o endereço de correio eletrónico declarado pelo mesmo no momento da celebração do presente contrato ou em momento posterior, expressamente para esse efeito;
 - c) Em suporte eletrónico, através de envio de mensagem dirigida ao Cliente nos Serviços Caixadirecta Particulares / Caixadirecta Empresas, desde que o Cliente tenha aderido a esse serviço; ou
 - d) Através de outro meio de comunicação estipulado pelas partes.
2. No caso de a Caixa prestar a informação através do meio referido na alínea a) do número anterior, a correspondência presume-se recebida, salvo prova em contrário, no terceiro dia posterior ao do envio ou no primeiro dia útil seguinte, se esse o não for, e tem-se por recebida se só por culpa do destinatário não foi por ele oportunamente recebida.



3. Considera-se realizada nos termos da alínea a) do número 1 da presente cláusula a informação que seja prestada ao Cliente através de mensagem incluída:
 - (i) no extrato em suporte papel da conta de depósito à ordem associada ao presente contrato ou de qualquer outra conta de depósito que, por acordo das partes, a substitua;
 - (ii) no extrato global em suporte papel.
4. Considera-se realizada por escrito e em suporte eletrónico a informação que seja prestada ao Cliente através de mensagem incluída:
 - (i) no extrato em suporte eletrónico da conta de depósito à ordem associada ao presente contrato ou de qualquer outra conta de depósito que, por acordo das partes, a substitua;
 - (ii) no extrato global em suporte eletrónico.
5. O disposto no número 1 da presente cláusula não é aplicável no caso de informação relativamente à qual o presente contrato ou a lei prevejam meio(s) concreto(s) para ser prestada ao Cliente.
6. No caso do presente contrato ou a lei admitirem a prestação da informação em suporte papel ou noutro suporte duradouro, a Caixa poderá utilizar um dos meios referidos nas alíneas a), b) e c) do número 1 da presente cláusula, salvo expressa solicitação do Cliente para que a informação seja prestada através de um desses meios em concreto.
7. As comunicações previstas na presente cláusula serão realizadas pela Caixa em língua portuguesa, salvo estipulação escrita em contrário.
8. Para efeitos de citação, em caso de litígio judicial, o domicílio/sede será o indicado pela parte no presente contrato.
9. No caso de quaisquer comunicações por telefone entre as partes, a Caixa fica autorizada a proceder, sempre que o entenda conveniente, à gravação das chamadas telefónicas, constituindo os respetivos registos magnéticos, meio de prova.
10. O Cliente autoriza expressamente a Caixa a efetuar o registo das comunicações entre as partes, incluindo as telefónicas e as eletrónicas, bem como o respetivo arquivo em base de dados, nos termos permitidos por lei.
11. Todas as comunicações e informações que, nos termos das presentes condições gerais ou disposição legal, o Cliente tenha de prestar, por escrito, à Caixa, poderão ser prestadas:
 - a) Em suporte papel, através de envio de correspondência dirigida à Caixa, preferencialmente para a morada da Agência da Caixa onde tem abertas as contas de D.O. indicadas no Anexo B.
 - b) Através de outro meio estipulado pelas partes.

Cláusula 24ª.

(Reclamações apresentadas pelo Cliente)

1. Sem prejuízo do que se encontra legislado acerca do livro de reclamações, as reclamações apresentadas pelo Cliente, qualquer que seja o seu conteúdo ou objeto, podem ser apresentadas em qualquer Agência da Caixa, através do Caixadirecta ou através da área Espaço Cliente, no sítio de internet www.cgd.pt, podendo ainda ser dirigidas ao órgão de estrutura que, porventura, reconheçam como o mais adequado para o assunto.
2. Todas as reclamações referentes a quaisquer operações efetuadas deverão ser comunicadas à Caixa pelo Cliente, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar das datas das operações em causa.



3. Decorrido este prazo sobre a efetivação das operações, estas consideram-se realizadas em conformidade com os interesses e ordens do Cliente, caducando todos os direitos que aquele pudesse ter contra a Caixa e os seus representantes ou auxiliares.
4. A Caixa assegura que todas as reclamações recebidas serão imediatamente encaminhadas e objeto de apreciação, decisão e comunicação ao titular no mais curto prazo possível.
5. O prazo para resposta é de 15 dias úteis a contar da data de receção da reclamação, o qual só será excedido quando, por razões alheias à vontade da Caixa, não for possível responder dentro daquele prazo, devendo, neste caso, a Caixa informar o Cliente sobre as razões para o atraso na resposta à reclamação e sobre a data prevista para o envio da resposta definitiva, que nunca poderá ser superior a 35 dias úteis a contar da data de receção da reclamação.
6. Sem prejuízo do disposto no número 1 da presente cláusula, o titular pode ainda apresentar diretamente ao Banco de Portugal reclamações fundadas no incumprimento da lei por parte da Caixa.
7. Nos termos da legislação em vigor, a Caixa informa que aderiu às seguintes entidades de resolução alternativa de litígios:
 - a) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL): www.centroarbitragemlisboa.com
 - b) Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC)
8. Tais entidades e respetivos sites são também divulgados nas Agências da Caixa e através do sitio da internet www.cgd.pt.
9. Quanto aos litígios emergentes da prestação de serviços de pagamento regulados pelas presentes condições gerais, a Caixa assegura ao titular o recurso aos meios de resolução alternativa de litígios, através das entidades mencionadas no número 7, sem prejuízo do disposto nos números 1 a 6 e do acesso pelo Cliente.

Cláusula 25.^a

(Reclamações apresentadas pelos Titulares dos Cartões junto dos Bancos Emissores dos Cartões)

1. Sendo apresentada uma reclamação pelo titular do Cartão junto do respetivo Banco Emissor do Cartão, a Caixa tem a faculdade de indisponibilizar na conta do Cliente indicada no Anexo B para movimentos a débito os montantes cobrados pelos intervenientes do Sistema, na sequência da Transação que tenha sido objeto de reclamação e enquanto o processo de reclamação não estiver concluído.
2. Concluindo-se o processo de reclamação sem que seja restituído à Caixa o montante que lhe foi cobrado pelo Banco Emissor do Cartão, será debitada a referida conta do Cliente no valor correspondente à Transação objeto daquela reclamação.
3. O disposto na presente cláusula aplica-se também às reclamações que sejam apresentadas depois de ocorrer a cessação do Contrato, qualquer que seja o motivo da cessação, contando que respeitem a transações realizadas dentro do seu período de vigência.

Cláusula 26.^a

(Transações ilegais)

1. Fica expressamente vedada ao Cliente a utilização do Sistema e ou do TPA para transações fora dos seus estabelecimentos indicados no Anexo B ou para transações com clientes de outros comerciantes quando ocorridas nos referidos estabelecimentos constantes do Anexo B, sob pena de tais transações serem consideradas Uso Indevido do Sistema e ou TPA.
2. O Cliente não deve realizar transações no equipamento TPA quando tenha suspeita ou conhecimento que as mesmas respeitam à compra de produtos ou à prestação de serviços ilegais ou contrafeitos ou que, de algum modo, se trata de uma transação ilegal.



3. Caso o Cliente suspeite ou tome conhecimento da ilegalidade da transação só após a mesma ter sido realizada, deverá comunicar de imediato tal facto à Caixa.
4. A Caixa não aceitará ordens de realização de transações recebidas através do Sistema em caso de suspeita ou conhecimento de que essas transações respeitam à compra de produtos ou à prestação de serviços ilegais ou contrafeitos ou que, de algum modo, se trata de uma transação ilegal.
5. O Cliente obriga-se a disponibilizar à Caixa, no prazo máximo de dois dias úteis contados da solicitação da Caixa, toda a documentação que disponha e que possa demonstrar a legalidade da transação.
6. Em caso de incumprimento das obrigações previstas na presente cláusula ou nas situações em que o Cliente tenha realizado transações relativamente às quais devesse conhecer da sua ilegalidade, o Cliente obriga-se a reembolsar a Caixa por qualquer responsabilidade em que a mesma incorra junto das marcas internacionais identificadas no Anexo B, designadamente, por multas que lhe sejam aplicadas pela realização de transações ilegais, bem como por qualquer responsabilidade em que a Caixa incorra perante quaisquer outras entidades, incluindo, designada mas não exclusivamente, despesas relativas a custos administrativos, auditorias, reemissão de Cartões, custos processuais, assistindo à Caixa o direito de bloquear temporariamente o uso do Sistema ou alguma das suas funcionalidades ou serviços ou, ainda, resolver o presente contrato nos termos e com as consequências previstos no mesmo.
7. Para além do disposto no número anterior, a Caixa fica autorizada a debitar a conta do Cliente, nos termos previstos no n.º 2 da cláusula “Pagamentos”, as importâncias que lhe tenham creditado, relativamente às quais se venha a verificar corresponderem a transações ilegais.

Cláusula 27.ª

(Encargos)

Todas as despesas e encargos resultantes da celebração e execução do presente Contrato, incluindo as fiscais, judiciais, extrajudiciais e todas as despesas diretas ou indiretas comprovadamente realizadas pela Caixa que sejam conexas com processos litigiosos, correrão por conta do Cliente.

Cláusula 28.ª

(Considerandos)

O referido nos Considerandos é parte integrante do presente Contrato

Cláusula 29.ª

(Foro)

1. Para dirimir eventuais litígios emergentes do presente Contrato fica estipulado o foro da Comarca de Lisboa, sendo aplicável o Direito Português.
2. Sem prejuízo do estipulado no número anterior e do acesso, pelo Cliente, aos meios judiciais comuns, a Caixa assegura ao titular o recurso a meios extrajudiciais de reclamação e reparação de litígios emergentes da prestação dos serviços de pagamento regulados pelas presentes Condições Gerais, mediante a adesão a entidades legalmente autorizadas a realizar arbitragens, as quais serão objeto de divulgação pela Caixa.

Cláusula 30.ª

(Acesso à informação e às condições)



Durante a vigência do presente contrato, o Cliente tem o direito a receber, a seu pedido e a qualquer momento, um exemplar das presentes Condições Gerais constantes deste, através da disponibilização pela CGD de uma cópia do mesmo, em suporte papel ou em qualquer outro suporte duradouro.

Cláusula 31.ª

(Autoridade de Supervisão)

1. A atividade da Caixa está sujeita à supervisão do Banco de Portugal, com sede em Lisboa, na Rua do Comércio, 148.
2. A Caixa está registada junto do Banco de Portugal sob o registo n.º 35.

Cláusula 32.ª

(Anexos)

1. Fazem parte integrante das presentes Condições Gerais os seguintes Anexos:

Anexo A – Identificação e Dados do Cliente

Anexo B - Dados dos Estabelecimentos, do Processo e Acordos de Representação (Equipamento, Comunicações e Comissões) - Um Anexo por Estabelecimento.

Anexo C – Máquinas Manuais - Quando aplicável.

Anexo D - Requisitos PCI DSS.

Anexo E – DCC – Dynamic Currency Conversion – Quando aplicável.

2. Em caso de divergência entre o conteúdo dos Anexos e o conteúdo das presentes Condições Gerais prevalece o segundo.

Feito em _____, _____ de _____ de 20____, em dois exemplares, sendo um para cada parte.

Caixa Geral de Depósitos

Cliente

(simples assinatura de representante, sob carimbo).

(assinatura nos termos das normas internas em vigor).

DECLARAÇÃO:

O Cliente declara ainda que, na presente data, lhe foi entregue o “Kit do Comerciante”, composto por:

- Manual do Comerciante
- Autocolantes

Caixa Geral de Depósitos

Cliente



(simples assinatura de representante, sob carimbo).

(assinatura nos termos das normas internas em vigor).

Nota: A entrega do “Kit do Comerciante” é apenas aplicável nos Acordos Multimarca, ou seja, quando haja aceitação de Cartões de Marcas Internacionais, conforme definição constante do Anexo B.



ANEXO D (Requisitos PCI DSS)

O Cliente obriga-se a respeitar e a fazer respeitar as normas que lhes sejam aplicáveis, emanadas do Payment Card Industry Security Standards Council (organização fundada pelas marcas Visa, MasterCard, American Express, JCB International e Discover Financial Services) e que devem obrigatoriamente ser seguidas pelas organizações que acedem, processam, armazenam ou transmitem dados de cartões de pagamento.

Nesse sentido o Cliente obriga-se ao cumprimento dos requisitos do PCI DSS¹ (Payment Card Industry Data Security Standard), que lhes sejam aplicáveis, identificados nos pontos seguintes:

1. Instalar e manter uma configuração de *firewall* e *router* para proteger os dados do Titular do Cartão;
 - 1.1 Definir uma configuração standard de *firewall* e *router* que formalize a realização de testes sempre que as configurações sejam alteradas; que identifique todas as ligações aos dados do Titular do Cartão (incluindo ligações sem fios); que utilize diversas configurações técnicas para cada implementação; e que estipule a revisão dos conjuntos de regras de configuração, no mínimo, a cada seis meses;
 - 1.2 Definir configurações de *firewall* e *router* que restrinjam todo o tráfego proveniente de redes ou *hosts* não confiáveis, exceto para os protocolos necessários para o ambiente de dados do Titular do Cartão;
 - 1.3 Proibir o acesso público direto entre a Internet e qualquer componente de sistema do ambiente de dados do Titular do Cartão;
 - 1.4 Instalar software de *firewall* pessoal em todos os computadores ou dispositivos com acesso à Internet (quer sejam propriedade do Cliente ou do seu colaborador) que são utilizados para aceder à rede do Cliente.
2. Não usar as definições de base disponibilizadas por omissão pelo fornecedor para palavras-chave do sistema e para outros parâmetros de segurança;
 - 2.1 Alterar sempre as definições base disponibilizadas por omissão pelo fornecedor antes de instalar um sistema na rede. Isto inclui dispositivos sem fios que estejam ligados ao ambiente de dados do Titular do Cartão ou sejam utilizados para transmitir dados do Titular do Cartão;
 - 2.2 Desenvolver standards de configurações para todos os componentes de sistema que lidam com todas as vulnerabilidades de segurança conhecidas, de acordo com definições que cumpram as boas práticas internacionais. Atualizar os standards de configuração de sistemas acompanhando a identificação de novas vulnerabilidades;
 - 2.3 Encriptar, utilizando criptografia forte, todos os acessos de administradores não realizados por consola (ex. através de ferramentas de administração baseadas em tecnologias Web);
 - 2.4 Os fornecedores de serviços de hosting partilhados têm de proteger cada ambiente de hosting contratado por uma entidade bem como os respetivos dados do Titular do Cartão.

¹ O PCI DSS não se sobrepõe às leis nacionais, regionais ou locais, nem a normas governamentais ou outros requisitos legais e regulamentares em vigor.



3. Proteger os dados armazenados do Titular do Cartão;
 - 3.1 Limitar a quantidade de informação de dados do Titular do Cartão armazenada, bem como o período de retenção dos mesmos, ao estritamente necessário pelo negócio e em cumprimento das disposições legais, regulamentares e normativos internos existentes sobre esta matéria. Eliminar dados não necessários pelo menos trimestralmente;
 - 3.2 Não armazenar os dados de autenticação sensíveis após ter sido efetuada a autorização, mesmo que esses dados estejam encriptados. Incluem-se nesta categoria o código de validação do Cartão (conjunto de algarismos impressos no verso do cartão identificados por CAV2/CVC2/CVV2/CID), os dados completos da tarja magnética ou o equivalente em chip, e os PINs ou PIN Blocks;
 - 3.3 Mascaram o Número do Cartão (PAN - Primary Account Number ou Número da Conta Principal) quando for necessária a sua exibição. Os primeiros 6 e os últimos 4 dígitos são o número máximo de dígitos que podem ser exibidos. Esta obrigação não se aplica a pessoal autorizado que, por necessidades legítimas de negócio, deva ter acesso ao número completo do Cartão. Este requisito não substitui os requisitos mais rigorosos em vigor quanto às exibições dos dados do Titular do Cartão, por exemplo, para recibos emitidos nos TPA (Terminais de Pagamento Automático) / POS (Point Of Sale);
 - 3.4 Tornar ilegível o Número do Cartão, independentemente do meio de suporte de armazenamento, recorrendo, por exemplo, a métodos de hashing, processos para o truncar ou a soluções de criptografia forte para o proteger;
 - 3.5 Proteger as chaves de encriptação utilizadas para tornar os dados do Titular do Cartão seguros, evitando a sua divulgação ou uso incorreto;
 - 3.6 Documentar e implementar devidamente todos os processos e procedimentos de gestão de chaves criptográficas utilizadas para a encriptação de dados do Titular do Cartão.
4. Encriptar a transmissão dos dados do Titular do Cartão em redes informáticas abertas e públicas;
 - 4.1 Utilizar criptografia forte e protocolos de segurança, tais como SSL/TLS, SSH ou IPSec, para proteger os dados sensíveis do Titular do Cartão no decorrer da sua transmissão em redes informáticas abertas e públicas (por exemplo: Internet, redes wireless, GSM, GPRS e 3G); garantir que as redes wireless que transmitem dados do Titular do Cartão ou que estão ligadas ao ambiente de dados do Titular do Cartão utilizam as boas práticas internacionais (por exemplo: IEEE 802.11i) para implementar encriptação forte na autenticação e transmissão de dados; a utilização de WEP como protocolo de segurança é proibida;
 - 4.2 Nunca enviar PANs desprotegidos através de tecnologias de envio de mensagens eletrónicas (por exemplo, e-mail, sistemas de mensagens instantâneas, chat).
5. Usar e atualizar regularmente os programas e software antivírus;
 - 5.1 Instalar e configurar software de antivírus em todos os sistemas passíveis de serem afetados por software malicioso (nomeadamente, computadores pessoais e servidores);
 - 5.2 Garantir que todos os mecanismos de antivírus estão ativos, atualizados e a gerar logs de auditoria.
6. Desenvolver e manter aplicações e sistemas de informação seguros;
 - 6.1 Garantir que todo o software e componentes de sistema estão protegidos face às vulnerabilidades conhecidas através da instalação das atualizações de segurança mais recentes. Instalar atualizações críticas num prazo máximo de um mês a partir da sua data de disponibilização;



- 6.2 Estabelecer um processo para identificar e atribuir uma classificação do risco de novas vulnerabilidades de segurança detetadas. Os critérios de classificação de risco devem ser baseados em boas práticas. A classificação de riscos é um requisito em vigor.
- 6.3 Desenvolver aplicações de software em concordância com os requisitos do PCI DSS e baseando-se em boas práticas internacionais. Incorporar a segurança de informação ao longo do ciclo de vida de desenvolvimento de software;
- 6.4 Seguir processos e procedimentos de controlo de alterações para a realização de todas as alterações a componentes de sistema;
- 6.5 Desenvolver aplicações baseadas em boas práticas de desenvolvimento de código seguro e rever o código desenvolvido à medida, de modo a identificar vulnerabilidades do mesmo. Seguir boas práticas internacionais para a identificação e gestão de vulnerabilidades;
- 6.6 Garantir que todas as aplicações Web com interfaces públicas estão protegidas contra os tipos de ataque conhecidos, através da revisão (pelo menos uma vez por ano) de vulnerabilidades do código, ou através da instalação de uma firewall para as aplicações Web, colocada em frente das mesmas.
7. Implementar uma política de restrições relativamente ao acesso aos dados do Titular do Cartão, ocorrendo esse acesso apenas de acordo com uma efetiva necessidade de conhecimento;
 - 7.1 Limitar o acesso a componentes de sistema e a dados do Titular do Cartão apenas a utilizadores cujas funções necessitem efetivamente desse acesso;
 - 7.2 Estabelecer um sistema de controlo de acessos para componentes de sistema com múltiplos utilizadores que restrinja o acesso com base na necessidade de conhecimento do utilizador e que esteja definido por omissão para negar todos os acessos, a menos que este tenha sido especificamente autorizado.
8. Atribuir um código de Identificação (ID) único para cada pessoa que tenha acesso a um computador;
 - 8.1 Atribuir a todos os utilizadores um ID único antes de permitir que acedam a componentes do sistema ou a dados do Titular do Cartão;
 - 8.2 Aplicar pelo menos um dos seguintes métodos para autenticar todos os utilizadores: algo que o utilizador sabe (como uma palavra-chave), algo que o utilizador tem (como um token) ou algo que o utilizador é (como um dado biométrico);
 - 8.3 Implementar mecanismos de autenticação que utilizem dois fatores de autenticação distintos, (ver por exemplo métodos referidos na alínea anterior) para acessos remotos à rede por parte de colaboradores, administradores de sistemas ou entidades externas;
 - 8.4 Tornar todas as palavras-chave ilegíveis durante o seu armazenamento ou transmissão, para todos os componentes de sistema, utilizando criptografia forte;
 - 8.5 Garantir uma gestão adequada da identificação e autenticação de utilizadores, para utilizadores que não sejam clientes e para administradores de sistemas, em todos os componentes de sistema.
9. Restringir o acesso físico aos dados do Titular do Cartão;
 - 9.1 Utilizar controlos físicos de entrada nas instalações que sejam apropriados, de modo a limitar e monitorizar acessos físicos aos sistemas no ambiente de dados do Titular do Cartão;
 - 9.2 Desenvolver procedimentos para facilmente distinguir entre colaboradores internos e visitantes, especialmente em áreas onde os dados do Titular do Cartão são acessíveis;
 - 9.3 Garantir que:



- Todos os visitantes são devidamente autorizados antes de entrarem em áreas onde dados do Titular do Cartão sejam processados ou mantidos;
 - É atribuído a todos os visitantes um *token* físico que expira e que os identifica como pessoas externas;
 - É solicitado aos visitantes que entreguem o *token* físico antes de saírem das instalações ou na data de expiração;
- 9.4 Utilizar um log de visitantes para manter um registo da informação e atividades dos visitantes, incluindo o nome do visitante e a empresa representada, bem como qual o colaborador interno que autorizou o seu acesso; Manter o log pelo menos por três meses, a não ser que exista alguma restrição imposta por lei;
- 9.5 Armazenar os suportes de backup numa localização segura, preferencialmente fora das instalações do Cliente;
- 9.6 Proteger fisicamente todos os meios de armazenamento eletrónico de informação;
- 9.7 Manter um controlo rigoroso sobre a distribuição interna ou externa de quaisquer meios de armazenamento eletrónico de informação. Classificar os meios de armazenamento eletrónico de informação de modo a ser possível determinar a sensibilidade dos dados que contém;
- 9.8 Garantir que existe aprovação superior da Gestão, quando um meio de armazenamento eletrónico de informação é movido a partir de uma área segura, especialmente quando o mesmo é distribuído a pessoas;
- 9.9 Manter um controlo rigoroso sobre o armazenamento e acessibilidade dos meios de armazenamento eletrónico de dados de Titular do Cartão;
- 9.10 Destruir os meios de armazenamento eletrónico de informação quando estes não forem mais necessários para fins de negócio ou para fins legais.
10. Registrar e monitorizar todos os acessos aos recursos da rede informática e aos dados do Titular do Cartão;
- 10.1 Estabelecer um processo para associar todos os acessos a componentes de sistema a cada utilizador individual – especialmente para acessos realizados com privilégios de administração;
- 10.2 Implementar logs de auditoria automáticos para todos os componentes de sistema para permitir a recuperação dos seguintes eventos: todos os acessos individuais ao ambiente de dados do Titular do Cartão; todas as ações levadas a cabo por qualquer utilizador com acessos de root ou privilégios de administração; acesso a logs de auditoria; tentativas falhadas de acessos lógicos; utilização de mecanismos de identificação e autenticação; inicialização dos logs de auditoria; criação e eliminação de objetos de sistema;
- 10.3 Gravar logs de auditoria para todos os componentes de sistema para cada evento, incluindo, no mínimo: o ID do utilizador, o tipo de evento, a data e hora, a indicação de sucesso ou falha, origem do evento e identidade ou nome dos dados, componente de sistema ou recurso afetados;
- 10.4 Utilizar uma tecnologia de sincronização temporal, sincronizando todos os relógios dos sistemas críticos e implementando controlos para obter, distribuir e armazenar as horas;
- 10.5 Proteger os logs de auditoria de modo a que não possam ser alterados;
- 10.6 Analisar os logs para todos os componentes de sistema relacionados com funções de segurança, pelo menos diariamente;
- 10.7 Manter o histórico de logs de auditoria durante pelo menos um ano, sendo que o correspondente aos últimos três meses deverá estar imediatamente acessível para análise.
11. Testar regularmente os sistemas e processos de segurança;



- 11.1 Testar e detetar a presença de pontos de acesso wireless, pelo menos, trimestralmente;
- 11.2 Realizar verificações internas e externas para detetar vulnerabilidades de rede, pelo menos, trimestralmente e após alterações significativas na rede. Após a aprovação numa verificação inicial à conformidade com o PCI DSS, o Cliente deverá, nos anos seguintes, conseguir aprovação em quatro verificações trimestrais consecutivas como requisito para a conformidade. As verificações externas trimestrais têm de ser realizadas por um Approved Scanning Vendor (ASV). As verificações realizadas após alterações na rede podem ser efetuadas por uma equipa interna do Cliente;
- 11.3 Realizar testes de intrusão, interna e externa, incluindo testes de intrusão ao nível de rede e aplicacional, pelo menos anualmente e após alguma alteração significativa à infraestrutura ou atualização/ alteração aplicacional;
- 11.4 Utilizar sistemas de deteção de intrusões de rede (IDS) e/ou sistemas de prevenção de intrusões (IPS) para monitorizar o tráfego no perímetro e em pontos críticos do ambiente de dados do Titular do Cartão e alertar para suspeitas de comprometimento desse ambiente. Os motores IDS/IPS, baselines, e assinaturas têm que ser mantidos atualizados;
- 11.5 Utilizar uma ferramenta de monitorização da integridade de ficheiros que alerte para modificações não autorizadas de ficheiros de sistema críticos, ficheiros de configuração ou ficheiros de conteúdos. Configurar o software para realizar comparações de ficheiros críticos, pelo menos semanalmente.
12. Manter uma política que endereça a segurança de informação e que abrange todos os colaboradores:
 - 12.1 Definir, publicar, manter e disseminar uma política de segurança que enderece todos os requisitos do PCI DSS, inclua um processo anual para identificação de vulnerabilidades e avaliação formal de riscos e que seja revista pelo menos uma vez por ano e quando o ambiente se altera;
 - 12.2 Desenvolver procedimentos operacionais de segurança diários que estejam em concordância com os requisitos do PCI DSS;
 - 12.3 Desenvolver políticas de utilização para tecnologias críticas de modo a definir a sua utilização apropriada por parte de todos os colaboradores. Estas incluem acesso remoto, wireless, dispositivos de armazenamento eletrónico amovíveis, portáteis, tablets, PDAs, e-mail e Internet;
 - 12.4 Garantir que a política e procedimentos de segurança definem claramente as responsabilidades quanto à segurança de informação para todos os colaboradores;
 - 12.5 Atribuir a um indivíduo ou a uma equipa as responsabilidades de segurança de informação definidas nas subsecções 12.5.1 a 12.5.5. deste ponto 12.5 do PCI DSS (consultar a informação mais detalhada disponibilizada no site institucional do Payment Card Industry Security Standards Council);
 - 12.6 Implementar um programa formal de sensibilização de segurança de modo a sensibilizar todos os colaboradores para a importância da segurança dos dados do Titular do Cartão;
 - 12.7 Analisar potenciais colaboradores antes da sua contratação de forma a minimizar o risco de ataques a partir de fontes internas;
 - 12.8 Se os dados do Titular do Cartão forem partilhados com prestadores de serviços, manter e implementar políticas e procedimentos para formalmente identificar as responsabilidades dos prestadores de serviços na proteção dos dados do Titular do Cartão, e monitorizar o estado de compliance dos prestadores de serviços com o PCI DSS pelo menos uma vez por ano.
 - 12.9 Implementar um plano de resposta a incidentes. Estar preparado para responder imediatamente a uma quebra ou vulnerabilidade de segurança no sistema.



Feito em _____, _____ de _____ de 20____, em dois exemplares, sendo um para cada parte.

Caixa Geral de Depósitos

Cliente

(simples assinatura de representante, sob carimbo).

(assinatura nos termos das normas internas em vigor).