

Entre :

**FCA CAPITAL PORTUGAL IFIC, S.A.**, com sede em Oeiras, empreendimento Lagoas Park, Edifício 15, Piso 2 Porto Salvo, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Cascais, com o número único de matrícula e de identificação de pessoa colectiva 502673478, com o capital social de € 10 000 000,00, adiante designada por "FCA"; (e)  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX residente em XXXXXXX XXXXX X XXXXXX XX XXXXX-XXX XXXXXXX, com o número do BI/CC XXXXXXX e de contribuinte XXXXXXX, adiante designado por "Cliente"; (e)

é celebrado um contrato de crédito a consumidor ("Contrato"), ao abrigo do Decreto-Lei nº 133/2009, de 2 de Junho, que se rege pelo previsto nas "Condições Gerais" e nas "Condições Particulares" anexas a este Contrato e que são deste parte integrante e incindível, que são do pleno conhecimento das Partes e que estão por elas devidamente assinadas e rubricadas.

Do presente contrato foi feito um exemplar para cada um dos signatários, que vale como original, declarando os mesmo terem recebido, no ato da respetiva assinatura, um exemplar devidamente assinado.

Oeiras, XX/XX/XXXX

## Assinaturas

**FCA:**

**Cliente(s):**

**1º Titular**

Assinatura do 1º Titular conforme B.I. / C.C. / Outro

Nº BI / CC / Outro

Data Emissão / Validade

(O imposto de Selo sobre a constituição da dívida (Art.17.2 da TGIS) no valor de XXX,XX Eur., é pago por meio de guia nos termos do nº 1 do artigo 44º do Código do I.S. até ao dia 20 do mês seguinte à data de ativação deste contrato).

**CONDIÇÕES GERAIS****1. Objeto**

A FCA compromete-se pelo presente Contrato a entregar ao Cliente, a título de crédito ao consumo, a importância indicada nas “Condições Particulares” como montante de principal que fica em dívida, que adiante se designará por “Financiamento”, com vista a financiar a aquisição pelo Cliente do bem móvel também identificado nas “Condições Particulares”, se aplicável.

**2. Assinatura, Celebração e Prazo do Contrato**

**2.1** O presente Contrato será subscrito pelo(s) CLIENTE(S) e, quando aplicável, pelo(s) garante(s), mediante a aposição da sua assinatura autógrafa no Contrato em suporte de papel ou mediante a recolha da sua assinatura autógrafa através de um equipamento tecnológico móvel, com recurso a um procedimento de assinatura electrónica (na aceção do artigo 2.º, alínea b) do Decreto-Lei n.º 290-D/99, de 2 de Agosto, com alterações) certificado por entidade certificadora externa, com simultânea aposição da(s) referida(s) assinatura(s) electrónica(s) no Contrato em suporte duradouro, na totalidade dos campos previstos para o efeito.

**2.2** As Partes convencionam expressamente que a recolha da assinatura electrónica do(s) CLIENTE(S) e, quando aplicável, do(s) garante(s), nos termos descritos na segunda metade da cláusula anterior e aposição da mesma nos campos previstos para o efeito no Contrato em suporte duradouro, configura, para todos os efeitos legais, assinatura do Contrato pelo(s) CLIENTE(S) e garante(s), ao qual atribuem força probatória de documento particular assinado, nos termos do artigo 376.º do Código Civil (convenção estabelecida nos termos e para os efeitos do artigo 3.º, n.º 4 do Decreto-Lei n.º 290-D/99, de 2 de Agosto, com alterações).

**2.3** Sem prejuízo do direito de livre revogação pelo CLIENTE, o Contrato tem-se por celebrado na data da sua assinatura pelas Partes ou, se posterior, na data da receção pelo CLIENTE do exemplar do Contrato assinado, em papel ou suporte duradouro.

**3. Definições**

**3.1** “Mediador de Crédito” (“MC”) (se aplicável): a pessoa singular ou coletiva que não atue na qualidade de credor e que no exercício da sua atividade comercial ou profissional e contra remuneração apresentou ou propôs ao Cliente este Contrato, ou que prestou assistência relativa a atos preparatórios deste Contrato, que não os anteriormente referidos, ou que celebre o presente Contrato em nome da FCA e que está identificado nas “Condições Particulares”;

**3.2** “Taxa Nominal” (“TAN”): a taxa de juro expressa numa percentagem fixa ou variável aplicada numa base anual ao montante do crédito utilizado que consta das “Condições Particulares”;

**3.3** “Taxa Anual de Encargos Efetiva Global” (“TAEG”): custo total do crédito para o Cliente, expresso em percentagem anual do montante total do crédito, que consta das “Condições Particulares”;

**3.4** “Suporte Duradouro”: qualquer instrumento que permita ao Cliente armazenar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas, de modo que, no futuro, possa ter acesso fácil às mesmas durante um período de tempo adequado e que permita a reprodução inalterada das informações armazenadas;

**3.5** “Contrato de Crédito Coligado” (se aplicável): Quando o crédito concedido sirva para financiar exclusivamente o pagamento do preço de fornecimento de um bem específico e esses contratos de financiamento e de aquisição do bem constituam uma unidade económica, designadamente se o crédito ao Cliente for financiado pelo vendedor do bem ou, no caso de financiamento por terceiro, se a FCA recorrer ao vendedor do bem para preparar ou celebrar o contrato de financiamento ou se o bem estiver expressamente previsto no contrato de financiamento;

**3.6** “Custo total do crédito para o Cliente”: todos os custos conhecidos pela FCA que devam ser pagos pelo Cliente (juros, comissões, despesas, impostos e encargos de qualquer natureza), exceto custos notariais e prémios de seguro se não forem necessários para a obtenção do crédito;

**3.7** “Montante total imputado ao Cliente”: soma do custo total do crédito para o Cliente e do montante total do crédito.

**4. Juros, TAN, TAEG, e outras despesas e encargos**

**4.1** O financiamento vence juros à TAN acordada e indicada nas “Condições Particulares”, a qual poderá, ou não, sofrer alterações durante a vigência do Contrato conforme o que estiver previsto nas “Condições Particulares”, calculando-se os juros dia a dia sobre a importância que em cada momento se encontrar em dívida.

**4.2** A FCA informará o Cliente, antecipadamente, em papel ou qualquer outro suporte duradouro, de quaisquer alterações da TAN e do novo montante dos pagamentos a efetuar por aplicação da nova TAN, salvo se aquelas alterações se deverem à modificação da taxa de referência indicada nas “Condições Particulares”, cujo conhecimento para além de ser público estará sempre acessível nas instalações da FCA, caso em que as alterações da TAN serão comunicadas pela FCA ao Cliente com a periodicidade prevista nas “Condições Particulares”.

**4.3** A TAEG é a indicada nas “Condições Particulares”.

**4.4** A TAEG é calculada de acordo com a fórmula matemática constante da parte I do Anexo I ao Decreto-Lei nº 133/2009.

**4.5** São de conta do Cliente os impostos, taxas e demais encargos decorrentes da assinatura deste Contrato, incluindo eventuais reconhecimentos notariais, identificados nas “Condições Particulares”.

**4.6** A FCA pode durante a vigência do Contrato alterar o montante das despesas e encargos indicados nas “Condições Particulares” se as condições de mercado ou alterações legislativas o impuserem, obrigando-se a comunicar essas alterações ao Cliente em papel ou outro suporte duradouro, com a antecedência mínima de 15 dias de calendário relativamente à data de produção de efeitos das mesmas.

**5. Direito de Livre Revogação**

**5.1** O Cliente, nos 14 dias de calendário seguintes ao da assinatura do Contrato ou da receção do exemplar do Contrato, se posterior, poderá exercer o direito de livre revogação do Contrato, enviando à FCA uma declaração de revogação, em papel ou noutro suporte duradouro.

**5.2** O Cliente obriga-se a indemnizar a FCA pelas despesas não reembolsáveis em que esta tenha incorrido junto de qualquer entidade da administração pública em virtude da celebração do contrato de crédito.

**5.3** Caso a execução do contrato de crédito se tenha iniciado antes do Cliente o revogar, este fica obrigado a, no prazo máximo de 30 dias de calendário após a data de expedição da declaração de revogação, pagar à FCA o capital e pagar os juros vencidos, sem atrasos indevidos, calculados diariamente com base na TAN, desde a data de utilização do crédito até à data de pagamento do capital.

**5.4** O exercício do direito de revogação pelo Cliente preclui o direito da mesma natureza conferido ao Cliente noutra legislação especial, designadamente a referente à contratação à distância ou no domicílio.

**6. Disponibilização do Financiamento**

A FCA depositará na conta aberta em nome do Cliente numa Instituição de Crédito, identificada nas “Condições Particulares” o montante do Financiamento, através da creditação do respetivo valor, na data ou nas condições indicadas nas “Condições Particulares” ou por qualquer outra forma prevista nas “Condições Particulares”.

**7. Reembolso do Financiamento**

**7.1** O Financiamento é reembolsado pelo Cliente à FCA em prestações sucessivas com a periodicidade e do montante previstos nas “Condições Particulares” ou no “Plano de Pagamentos” a elas anexo e que delas faz parte integrante.

**7.2** As prestações de reembolso do Financiamento são efetuadas por débito de conta aberta em nome do Cliente numa Instituição de Crédito, identificada nas “Condições Particulares”, para o que o Cliente, na data da assinatura deste Contrato, subscreveu uma autorização irrevogável de débito daquela sua conta, sem prejuízo do direito de livre revogação previsto na cláusula 5 anterior.

**7.3** As prestações de reembolso incluem, para além do capital financiado, os juros do Financiamento, os impostos que se mostrarem devidos, portes, despesas, serviços acessórios e prémio do seguro se contratados.

**CONDIÇÕES GERAIS**

**7.4** O Cliente tem o direito de receber da FCA a seu pedido, sem qualquer encargo, e a todo o tempo durante a vigência do Contrato uma cópia do quadro da amortização.

**7.5** As prestações de reembolso são imputadas ao montante em dívida pela ordem seguinte: valor correspondente a prémios de seguro (se aplicável), impostos, encargos ou despesas, penalidades (se aplicáveis), juros e capital da prestação mais antiga que estiver em dívida naquela data.

**8. Crédito coligado (se aplicável)**

**8.1** Caso o financiamento constitua um contrato e crédito coligado nos termos e para os efeitos do Decreto-Lei nº 133/2009, ser-lhe-á aplicável, para além das outras cláusulas deste Contrato, o disposto na presente cláusula.

**8.2** A invalidade ou ineficácia do financiamento importará a invalidade ou ineficácia do contrato de compra e venda do bem financiado.

**8.3** A invalidade ou a revogação do contrato de compra e venda do bem financiado importará, também, a invalidade ou a revogação do Contrato.

**8.4** Em caso de incumprimento ou de desconformidade no cumprimento do contrato de compra e venda do bem financiado o Cliente que não tenha obtido satisfação do seu direito ao exato cumprimento do contrato de compra e venda por parte do vendedor do bem financiado pode interpor a FCA, por carta registada com aviso de receção, ou por qualquer outro meio eletrónico em que seja possível comprovar o recebimento, ou:

- para invocar a exceção de não cumprimento do financiamento, ou
- para reduzir o montante do crédito em montante igual ao da redução do preço, ou
- para resolver o contrato de financiamento.

**8.5** Se o Cliente optar por uma das duas últimas situações previstas em 8.4 antecedente, ele não está obrigado a pagar à FCA o montante correspondente àquele que foi recebido pelo vendedor.

**8.6** O Cliente que exerça o direito de livre revogação, ou quando o financiamento se extinga por qualquer outro fundamento, também deixará de estar vinculado aos contratos acessórios que, porventura, tenha celebrado com a FCA ou terceiro por ela indicado.

**9. Garantias**

**9.1** Para garantia do bom e integral pagamento das obrigações emergentes do presente Contrato, o Cliente e o seu cônjuge, se casado, subscrevem, nesta data, a favor da FCA uma livrança em branco, "não à ordem", que fica desde já na posse da FCA, estando esta autorizada a preenchê-la no que às datas de emissão e vencimento, local de pagamento e importância diz respeito, em caso de incumprimento e com respeito pelos termos convencionados relativamente a este último neste Contrato.

**9.2** Ainda para garantia do bom e integral cumprimento das obrigações emergentes deste Contrato o Cliente prestará à FCA, se esta assim o tiver exigido, uma fiança bancária ou outra garantia, real ou pessoal, conforme indicado nas "Condições Particulares".

**9.3** No caso de ser a fiança a garantia prestada, o Fiador constitui-se principal pagador, com renúncia ao benefício da excussão prévia.

**9.4** No caso do bem financiado ser um veículo automóvel, ou outro bem suscetível de reserva de propriedade, o Cliente acordou irrevogavelmente na reserva de propriedade até que a FCA se mostre totalmente reembolsada do financiamento feito pelo presente contrato.

**9.5** Os encargos com a inscrição no registo respetivo da reserva de propriedade referida em 9.4, bem como os encargos com o seu cancelamento, são de conta do Cliente.

**9.6** Caso a garantia prestada pelo Cliente seja a hipoteca do bem financiado, todas as despesas com a sua constituição, registo e cancelamento são de conta exclusiva do Cliente.

**9.7** Nos casos previstos em 9.4 e 9.6 antecedentes, é obrigação do Cliente comunicar no prazo de 48 horas à FCA, por escrito, quaisquer eventos anómalos relativos ao bem financiado e que envolvam a diminuição do respetivo valor comercial e, conseqüentemente, da garantia, designadamente destruição, roubo, penhora judicial, arresto ou qualquer outra medida judicial de apreensão preventiva.

**10. Regime da Antecipação do Pagamento**

**10.1** O Cliente tem o direito de, a todo o tempo, através de comunicação em papel ou noutro suporte duradouro, expedida com trinta dias de calendário de antecedência relativamente à data pretendida, cumprir antecipadamente, parcial ou totalmente, o Contrato.

**10.2** No caso de antecipação, o Cliente tem direito a uma redução do custo total do financiamento, consistindo essa redução nos juros e nos custos do período remanescente do Contrato.

**10.3** Quando houver reembolso antecipado do financiamento e a taxa nominal aplicável, à data, for fixa, a FCA tem direito a receber uma compensação do Cliente igual a 0,5% do montante do capital reembolsado antecipadamente se o período decorrido entre o reembolso antecipado e a data estipulada para o termo do Contrato for superior a um ano, ou igual a 0,25% do montante do capital reembolsado antecipadamente se o referido período for inferior ou igual a um ano.

**10.4** A comissão que a FCA tem direito a receber do Cliente por antecipação do Contrato não poderá, em caso algum, exceder o montante dos juros que o Cliente teria de pagar durante o período decorrido entre o reembolso antecipado e a data estipulada para o termo do período de taxa fixa do Contrato.

**11. Mora**

**11.1** O não pagamento pontual de qualquer prestação do reembolso do Financiamento na data do respetivo vencimento, por a conta do Cliente não estar provisionada suficientemente, ter sido encerrada, a autorização de débito ter sido cancelada ou o pagamento da prestação de reembolso ter sido revogado, constitui o Cliente em mora.

**11.2** Sobre as prestações de reembolso em mora incidirão juros mediante a aplicação de uma sobretaxa anual máxima de 3%, a acrescer à taxa de juros remuneratórios aplicável a esta operação de crédito.

**11.3** Sem prejuízo do disposto no 11.2, a falta de pagamento pontual de qualquer uma das prestações de reembolso, importará para o cliente o pagamento de uma comissão pela recuperação de valores em dívida de acordo com o legalmente previsto, conforme fixado no preçário em vigor à data do incumprimento o qual se encontra publicado no site [www.fcacapital.pt](http://www.fcacapital.pt) e disponível para consulta nas instalações da FCA. A comissão pela recuperação de valores em dívida resultará no montante máximo permitido por lei, que à data da publicação do Decreto-Lei nº58/2013, de 8 de Maio, se fixa em 4% do valor vencido e não pago com um montante mínimo de €12 e um montante máximo de €150, assim como as despesas ou encargos suportados pela FCA perante terceiros, por conta do Cliente, nomeadamente pagamentos a conservatórias, cartórios notariais ou encargos de natureza fiscal.

**11.4** Verificada a mora em duas prestações sucessivas, que excedam no seu conjunto 10% do Montante total do Financiamento, a FCA informará o Cliente em papel ou por outro suporte duradouro, de que lhe é concedido um prazo suplementar de 15 dias de calendário após receção da comunicação para pagar as prestações em atraso, acrescidas dos respetivos juros de mora, sob pena de imediato vencimento de todas as prestações vincendas, na parte relativa à amortização de capital, e de resolução do Contrato.

**12. Alterações da situação pessoal ou patrimonial do Cliente**

O Cliente está obrigado a comunicar, imediatamente, à FCA, em papel ou em outro suporte duradouro, qualquer alteração da sua situação pessoal (ex: estado civil, mudança de residência), ou patrimonial suscetível de influenciar o bom cumprimento do contrato.

**13. Modificação do Contrato por aumento do montante do Financiamento**

**13.1** Se a FCA e o Cliente decidirem após a assinatura do Contrato e na sua vigência aumentar o montante total do Financiamento, a FCA está obrigada a atualizar a informação financeira de que dispõe relativamente ao Cliente e a avaliar de novo a solvabilidade deste, antes de acordar no referido aumento.

**13.2** Para efeitos do número anterior a FCA pode desenvolver todas as diligências que considere adequadas, incluindo a consulta da lista pública de execuções ou de qualquer outra base de dados, nacional ou internacional.

**CONDIÇÕES GERAIS**

**13.3** Salvo se a prestação de informações for proibida por norma nacional ou comunitária ou for contrária à ordem ou segurança pública, caso o pedido de crédito do Cliente seja recusado com fundamento em consultas a bases de dados, a FCA informará os interessados, sem prejuízo das regras relativas à proteção de dados pessoais.

**14. Resolução do Contrato**

**14.1** Sem prejuízo de outros casos legalmente previstos, a FCA poderá resolver o presente Contrato exigindo o pagamento de todas as obrigações pecuniárias que se mostrarem em dívida, incluindo juros de mora contados desde a data dos respetivos vencimentos até efetivo pagamento de todas aquelas obrigações pecuniárias, bem como receber um montante indemnizatório igual a € 1000,00, quando o Cliente tiver deixado de pagar, pelo menos, duas prestações de reembolso sucessivas, estas ultrapassem 10% do montante total do Financiamento, e o Cliente não tiver pago as mesmas e os respetivos juros de mora no prazo suplementar previsto na cláusula 11.4 antecedente.

**14.2** A FCA poderá ainda resolver o Contrato com as consequências referidas em 14.1, no caso de o Cliente falecer ou vier a ser alvo de processo de insolvência, ou o bem financiado, quando sobre ele incida reserva de propriedade ou hipoteca para garantia do cumprimento do presente Contrato, seja arrestado, penhorado, ou objeto de qualquer outra medida judicial de apreensão preventiva.

**14.3** A resolução do Contrato far-se-á por carta registada expedida para a morada do Cliente indicada no Contrato ou outra que o Cliente comunique à FCA durante a vigência do Contrato e produzirá efeitos no terceiro dia útil ao da sua expedição, ou por telecópia ou outro meio eletrónico, caso em que produzirá efeitos no dia do respetivo recebimento pelo Cliente.

**14.4** Sempre que o Cliente incumpra com quaisquer obrigações por ele assumidas neste Contrato terá também de indemnizar a FCA em valor igual ao dos contributos concedidos nas campanhas promocionais de que beneficiou aquando da celebração do Contrato.

**14.5** São de conta do Cliente todas as despesas de cobrança ocasionadas pelo incumprimento do Contrato ou com honorários forenses e despesas suportadas pela FCA para exercer judicialmente os seus direitos, que as partes declaram não carecer de comprovação até ao montante global de 1.000,00 Eur.

**15. Autoridade de Supervisão e Comunicações**

**15.1** A Autoridade de Supervisão competente para efeitos deste Contrato é o Banco de Portugal, com sede em Lisboa, na rua do Comércio, 148.

**15.2** A FCA está obrigada a comunicar à Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal as responsabilidades efetivas ou potenciais decorrentes do Contrato, bem como os respetivos saldos mensais e sua situação, incluindo a eventual mora ou incumprimento.

**16. Seguros Facultativos**

**16.1** Com a celebração do presente contrato, o Cliente pode, e sem que isso seja necessário para a obtenção do crédito, celebrar o(s) seguinte(s) contrato(s) de seguro(s): Proteção Base, Proteção Completa e Proteção Perda Total do Veículo (PTV/GAP).

**16.2** O Cliente terá de preencher as condições elegibilidade exigidas pela(s) proposta(s) de seguro(s) e expressamente autoriza que o respetivo prémio seja adicionado ao valor do crédito para efeitos de cobrança conjunta e nas mesmas condições que sejam aplicáveis às prestações do crédito.

**16.3** Não é devida pelo Cliente qualquer comissão por reembolso antecipado do financiamento se este for efetuado em execução do contrato de seguro destinado a cobrir o reembolso do financiamento.

**16.4** Os contrato(s) de seguro(s) referidos nesta cláusula, a existirem, são acessórios do Contrato, pelo que a sua validade está condicionada à validade do contrato.

**16.5** A cessação do contrato implica a automática cessação dos contratos de seguro.

**16.6** Os valores do prémio de seguro não são considerados para efeitos de cálculo da TAEG, mas será comunicado ao Cliente de forma clara e expressa, nas condições particulares ou em suporte autónomo.

**17. Dados Pessoais**

**17.1** A FCA assegura que o tratamento dados pessoais do CLIENTE é feito de acordo com as regras de protecção da privacidade emergentes do Regulamento (UE) 2016/679 ("RGPD") e demais legislação nacional aplicável, bem como de acordo com os deveres de confidencialidade a que a FCA se encontra sujeito nos termos do Regime Geral das Instituições de Crédito e Entidades Financeiras (Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de Dezembro). Para consultar a Política de Privacidade da FCA o CLIENTE poderá aceder a "<http://www.fcacapital.pt>".

**17.2** O CLIENTE expressamente autoriza que os seus dados constantes do Contrato e da respetiva proposta, sejam objeto de tratamento informatizado, seja para os processamentos administrativos e estatísticos, seja para apresentação futura de produtos e serviços pelas empresas que integram o grupo FCA, incluindo a FCA Portugal S.A., assegurando-lhe a FCA, nos termos da Lei, o direito de acesso, retificação, correção e oposição dos mesmos através do seguinte e-mail: [dadospessoais@fcagroup.com](mailto:dadospessoais@fcagroup.com).

**17.3** O CLIENTE autoriza ainda a comunicação daqueles dados ao Banco de Portugal, ASFAC - Associação de Instituições de Crédito Especializado, CREDINFORMAÇÕES - Informações de Crédito, Lda., EQUIFAX Portugal, TRUECOVERY - Gestão e Recuperação de Activos, Lda., SERVICRÉDITO - Gestão de Créditos, Lda., ALF - Associação Portuguesa de Leasing, Factoring e Renting e ARAC - Assoc. dos Industriais de Aluguer de Automóveis sem Condutor e Seguradoras caso sejam subscritas a Proteção FCAC Base ou a Proteção FCAC Up-Grade.

**17.4** O CLIENTE consente que a FCA consulte os seus dados pessoais junto das entidades referidas no nº 3 desta Cláusula.

**18. Domicílio convencional e comunicações entre as partes**

**18.1** As comunicações referidas no contrato presumem-se válidas e eficazes se efetuadas para as moradas nele indicadas, em papel ou outro suporte duradouro, ficando a FCA desde já autorizada a comunicar com o Cliente qualquer assunto relacionado com o Contrato por via postal, telefone, e-mail ou SMS, bem como a proceder à gravação de chamadas para monitorização da qualidade no atendimento, sem prejuízo das regras relativas à protecção dos dados pessoais.

**18.2** O Cliente declara que aceita receber a informação relativa ao seu contrato, nomeadamente os extratos regulares mensais, em formato digital, na Área do Cliente, no site da FCA: [www.fcacapital.pt](http://www.fcacapital.pt). Caso pretenda receber esta informação em papel, deverá efetuar um pedido expresso nesse sentido.

**19. Cessão da posição contratual**

**19.1** O Cliente autoriza a FCA a ceder a sua posição contratual a qualquer entidade do mesmo grupo ou a terceiros devidamente autorizados para o exercício da atividade de crédito ao consumo na UE, produzindo a cessão efeitos a contar da data em que lhe for notificada.

**19.2** O Cliente autoriza ainda a FCA a ceder a terceiros os créditos emergentes deste contrato, produzindo a cessão efeitos a contar da data em que lhe for notificada.

**20. Reclamações e Recursos**

**20.1** Para além dos instrumentos legais de reclamação, a FCA disponibiliza o e-mail: [atendimento@fcagroup.com](mailto:atendimento@fcagroup.com), bem como um Livro de Reclamações, tendo, ainda, o cliente a possibilidade de apresentar uma reclamação directamente ao Banco de Portugal, nomeadamente através do Portal do Cliente Bancário.

**20.2** Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na Lei nº 144/2015, de 8 de setembro, o cliente pode recorrer às seguintes entidades de resolução alternativa de litígios de consumo:

Para litígios até 5 000 € - CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA, telefone 208807030, e-mail [juridico@centroarbitragemlisboa.pt](mailto:juridico@centroarbitragemlisboa.pt); [director@centroarbitragemlisboa.pt](mailto:director@centroarbitragemlisboa.pt); Web: [www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt).

**CONDIÇÕES GERAIS**

Para litígios superiores a 5000 € - CNIACC - CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO, telefone 213847484; E-mail: [cniacc@fd.unl.pt](mailto:cniacc@fd.unl.pt) ; Web: [www.cniacc.pt/pt](http://www.cniacc.pt/pt)

Para atualizações e mais informações, consulte o Portal do Consumidor em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt), ao abrigo do artigo 18º da Lei nº 144/2015, de 8 de Setembro.

**21. Foro**

**21.1** Sem prejuízo do previsto na cláusula 20 antecedente, para todas as questões emergentes do presente Contrato estipula-se o foro da Comarca de Oeiras com expressa renúncia a qualquer outro.