1.ª Objeto do contrato

1.1. O presente contrato tem por objeto o fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural pela goldenergy ao cliente, nos termos e condições constantes das presentes Condições Gerais e das Condições Particulares.

1.2. O fornecimento energia elétrica e/ou gás natural rege-se ainda pelas Condições Particulares acordadas com o cliente sendo que as mesmas especificam a identificação dos pontos de consumo/entrega, potência contratada e/ou escalão de consumo;

1.3. Qualquer alteração aos elementos constantes do contrato relativos ao cliente, deve ser comunicada à Goldenergy com a antecedência mínima de 30 dias da data pretendida para a produção dos seus efeitos.

2.ª Duração do Contrato

2.1. O presente contrato tem a duração de 1 (um) ano, contado a partir da data de início do fornecimento, sendo automática e sucessivamente renovado por iguais períodos, caso nenhuma das partes se oponha a essa renovação através de comunicação escrita enviada à outra parte com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da sua cessação, ou de qualquer uma das suas renovações, salvo se prazos diferentes forem acordados nas condições particulares.

2.2. O Contrato entra em vigor e produz os seus efeitos na data da sua assinatura, sem prejuízo do início do fornecimento ocorrer em data posterior.

2.3. O período de fornecimento começa na data de início do fornecimento de eletricidade e/ou gás natural, considerando sempre a data de aceitação comunicada pelos Gestor de Processos de Mudança de Comercializador. (PGMC e GPMC)

2.4. O início do fornecimento das energias contratadas, relativamente a cada uma das instalações e pontos de entrega identificados nas Condições Particulares, individualmente considerados, está dependente da verificação dos seguintes requisitos:

a) os pontos de entrega reunirem todas as condições legais e regulamentares de acesso ao fornecimento de eletricidade e/ou gás natural por comercializadores livres, incluindo os procedimentos de mudança de comercializador;

b) as instalações de utilização de eletricidade e/ou gás natural do Cliente reunirem as condições técnicas e de segurança adequadas, nos termos previstos na legislação e regulamentação aplicáveis;

c) no caso do fornecimento de gás natural, a apresentação, pelo Cliente, do relatório e certificado de inspeção, quando aplicável.

2.5. Para efeitos do disposto na alínea c) do ponto 2.4; sempre que previamente à celebração do presente Contrato, as instalações de utilização de gás natural do Cliente se encontrarem desligadas ou tenha sido efetuada alteração da titularidade das mesmas, estas devem ser submetidas a uma inspeção, a realizar por entidade inspetora reconhecida e credenciada pela Direção-Geral de Energia e Geologia (DGEG) promovida pelo Cliente, que suportará os respetivos encargos.

3.ª Instalações e utilização de gás natural e eletricidade

3.1. O Cliente tem, para todos os efeitos legais, a direção efetiva das instalações identificadas nas Condições Particulares e dos equipamentos utilizadores de eletricidade e/ou gás natural, utilizando-os no seu próprio interesse, pelo que é o único responsável pela sua correta instalação, operação e manutenção, sendo-lhe imputáveis quaisquer prejuízos que possam ocorrer como consequência da respetiva utilização.

3.2. Cabe ainda ao Cliente assegurar que sejam efetuadas as inspeções periódicas e outras condições necessárias, nos termos e nos prazos estabelecidos na legislação e na regulamentação aplicáveis, designadamente sempre que a instalação de utilização seja objeto de quaisquer alterações ou reparações, incluindo nos casos em que as instalações se encontrem nas partes comuns de condomínios ou imóveis constituídos em regime de propriedade horizontal.

3.3. Sempre que seja detetada qualquer avaria ou fuga na instalação de gás natural, o Cliente deve proceder de imediato ao corte do abastecimento de gás natural, em conformidade com as regras de segurança em vigor e imediatamente comunicar a ocorrência à goldenergy ou diretamente ao respetivo Operador da Rede de Distribuição (ORD).

3.4. Nos termos da legislação em vigor, em caso de fuga o fornecimento de gás natural será interrompido, devendo ser restabelecido após a eliminação das anomalias identificadas e a certificação, por entidade inspetora, de que a instalação pode voltar a ser abastecida.

3.5. Para efeitos do disposto na Cláusula 3.4. e demais situações de emergência, estando em causa a segurança de pessoas e bens, o Cliente deve permitir, mesmo sem qualquer aviso prévio, o acesso à sua instalação por parte do representante do ORD devidamente identificado.

3.6. O Cliente deve utilizar a eletricidade e/ou gás natural apenas para consumo nas instalações identificadas nas Condições Particulares, de acordo com as regras aplicáveis, não podendo ceder, alienar ou colocar à disposição de terceiro qualquer dessas energias.

3.7. Para efeitos do disposto na Cláusula 3.6., o abastecimento de eletricidade e/ou gás natural pelo Cliente a partir de uma instalação para outra instalação de utilização distinta das previstas nas Condições Particulares, ainda que seja da sua propriedade ou posse, é considerado cedência a terceiros nos termos da cláusula anterior.

4.ª Preços e Tarifas

4.1. O Cliente obriga-se a pagar o Preço que se encontre definido nas Condições Particulares para ambas as energias fornecidas ao abrigo do presente Contrato.

4.2. O Preço é fixado tendo por base os custos de aquisição de eletricidade e/ou gás natural pela goldenergy e o quadro regulatório estabelecido na legislação e regulamentação da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) e Direção Geral de Energia e Geologia (DGEG) vigente à data da celebração do Contrato, bem como nas condições de acesso às redes aplicáveis à mesma data e no perfil de consumo identificado nas Condições Particulares.

4.3. A goldenergy pode livremente proceder a alterações no Preço a pagar pelo Cliente, nas seguintes situações:

a) no caso de alterações ao quadro legislativo e regulamentar aplicável, incluindo aquelas em virtude das quais a goldenergy se encontre obrigada a suportar ou cobrar quaisquer custos, encargos, taxas ou impostos;

b) no caso de alteração dos custos de aquisição de energia elétrica e/ou gás natural, bem como de modificação do perfil de consumo especificado nas Condições Particulares para o fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural;

c) no início de cada ano civil, em virtude de atualização do Preço devido pelo Cliente, com base no Índice de Preços no Consumidor sem habitação do ano anterior, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.

d) na previsão da alínea 16.3 das presentes condições gerais.

5.ª Faturação

5.1. Salvo acordo em contrário entre o Comercializador e o cliente, a periodicidade da faturação é mensal.

5.2. A faturação da energia elétrica e/ou gás natural terá por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizada pelo ORD respetivo, pelo cliente e obtidos através da leitura de equipamentos de medição dos pontos de consumo ou, caso estes não se encontrem disponíveis, mediante o método de estimativas.

5.3. Os eventuais acertos decorrentes das estimativas do consumo ou erros de medição devem ser repercutidos na primeira fatura emitida após a leitura dos equipamentos de medição ou correção dos erros, consoante o caso.

5.4. A fatura emitida é enviada para o endereço postal ou eletrónico do Cliente, consoante a modalidade escolhida, constante das Condições Particulares.

5.5. A escolha pela fatura eletrónica no momento da celebração do Contrato ou em qualquer altura durante a sua execução, implica o reconhecimento e aceitação expressa do Cliente em receber as faturas exclusivamente em formato eletrónico.

5.6. Perante a opção pela faturação eletrónica, o Cliente obriga-se a manter a sua caixa de correio eletrónico disponível para a respetiva receção e a comunicar de imediato qualquer alteração de endereço de correio eletrónico indicado no momento da adesão ao referido serviço.

5.7. A goldenergy reserva-se ao direito de suspender e/ou cancelar este formato de faturação, nomeadamente em caso de impossibilidade de entrega da mesma na caixa de correio eletrónico indicada pelo Cliente, podendo ainda, a qualquer momento, solicitar a confirmação de qualquer elemento fornecido pelo Cliente.

5.8. O Cliente pode solicitar o cancelamento do serviço de fatura eletrónica, através de qualquer um dos meios de atendimento presencial, telefónico e eletrónico indicados na página da internet www.goldenergy.pt.

5.9. A faturação dos preços das tarifas com valor fixo mensal deve considerar o número de dias a que diz respeito a fatura, correspondendo o valor a faturar ao produto do número de dias pelo valor diário calculado nos termos estabelecidos no RRC.

5.10. A interrupção do fornecimento de eletricidade e/ou gás natural por facto imputável ao cliente não suspende a faturação de quaisquer encargos a que a goldenergy se encontre obrigada a suportar, nos termos da lei e regulamentação aplicáveis, nomeadamente dos termos fixos de eletricidade e/ou gás natural.

6.ª. Acertos de Faturação

6.1. A goldenergy reserva-se ao direito de proceder a acertos de faturação motivados designadamente por: anomalia de funcionamento dos contadores, procedimento fraudulento, faturação baseada em estimativa de consumo, correção de erros de medição, leitura e faturação.

6.2. Quando do valor apurado com o acerto à faturação resultar um crédito a favor do cliente, o seu reembolso será processado através de compensação na fatura seguinte, salvo o se o Cliente declarar expressamente e por escrito em sentido diverso.

6.3. Quando do valor apurado com o acerto à faturação resultar um valor a liquidar pelo Cliente, o seu pagamento deve ser efetuado no prazo estipulado na própria fatura que o contemplar.

6.4. Os acertos de faturação subsequentes à faturação que tenham por base a estimativa de consumos, utilizarão para o efeito os dados disponibilizados pelos operadores das redes de distribuição e/ou pelo cliente, de energia elétrica e/ou gás natural, recolhidos a partir da leitura direta dos equipamentos de medição.

6.5. Caso não se mostre possível, por facto imputável ao Cliente, obter os dados de consumo recolhidos através da leitura direta dos contadores, a goldenergy não se responsabiliza pela inobservância do disposto no número anterior.

7.ª. Pagamentos

7.1. A goldenergy proporcionará ao Cliente diversos meios de pagamento, devendo o mesmo ser efetuado nas modalidades acordadas, designadamente através de débito direto (dependente do preenchimento de formulário próprio), multibanco, cheque, vale postal ou numerário (junto das lojas e agentes goldenergy).

7.2. O prazo limite de pagamento das faturas é de 20 dias, a contar da data da sua emissão.

7.3. O não pagamento da fatura dentro do prazo estipulado para o efeito, confere à goldenergy o direito a cobrar juros de mora à taxa legal em vigor, sobre o valor em dívida, calculados a partir do primeiro dia seguinte ao vencimento (inclusive) e até à data do efetivo pagamento.

* Se o valor resultante do cálculo dos juros previstos no número anterior não atingir uma quantia mínima a publicar anualmente pela ERSE, os atrasos de pagamento ficam sujeitos ao pagamento dessa quantia que se destina a cobrir exclusivamente os custos administrativos causados pelo processamento do atraso de pagamento.

7.4. Sem prejuízo do disposto na cláusula anterior, a falta de pagamento poderá implicar a interrupção do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural ao Cliente e pode constituir causa de resolução do presente contrato.

7.5. Salvo convenção expressa e escrita em contrário, a liquidação parcial do valor em dívida não afasta a possibilidade de ocorrência de suspensão de fornecimento, ainda que o valor liquidado seja parcialmente alocado à fatura que originou a ordem de suspensão.

7.6. Em caso de interrupção de fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural nos termos do número anterior, a goldenergy não ficará obrigada a retomar o fornecimento se o Cliente não regularizar todos os pagamentos em dívida, incluindo juros de mora e todas as despesas resultantes da interrupção e da eventual reposição do fornecimento.

7.7. Na eventualidade de ser necessário recorrer à cobrança judicial de valores em dívida decorrentes do incumprimento pelo Cliente dos termos do presente contrato, este ficará obrigado ao pagamento de todos os custos e encargos, incluindo custas judiciais, honorários de advogados e agentes de execução e quaisquer outros que decorram da cobrança coerciva da dívida.

8.ª. Interrupção de fornecimento

8.1. O fornecimento de gás natural deve ser contínuo, só podendo ser interrompido nas situações previstas no Regulamento de Relações Comerciais (RRC) e no Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS), designadamente, por casos fortuitos ou de força maior, por razões
de interesse público, de serviço, de segurança, por acordo com o cliente ou por facto que lhe seja imputável.

8.2. Previamente à interrupção do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural por facto imputável ao cliente, a goldenergy procederá ao envio de um pré-aviso de suspensão de fornecimento por escrito, incluindo através de correio eletrónico no caso de o Cliente o ter disponibilizado previamente, com a antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data a partir da qual irá ocorrer a interrupção.

8.3. Do pré-aviso de interrupção devem constar o motivo da interrupção, os meios ao dispor do cliente para evitar a interrupção, as condições de restabelecimento do fornecimento, bem como os preços em vigor dos serviços de interrupção e de restabelecimento.

8.4. Os preços dos serviços de interrupção e de restabelecimento do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural são aprovados e publicados anualmente pela ERSE.

8.5. O cliente pode solicitar o restabelecimento urgente do fornecimento, mediante o pagamento de uma quantia adicional fixada pela ERSE.

8.6. É vedado ao cliente a utilização de gás natural durante os períodos de interrupção do fornecimento, obrigando-se aquele a fechar a válvula de segurança e as válvulas de todos os aparelhos de queima.

9.ª Prestação de caução

9.1. Verificando-se a interrupção do fornecimento de gás natural e/ou eletricidade por facto imputável ao Cliente, a goldenergy pode exigir a prestação de uma caução para garantir o cumprimento das obrigações decorrentes do presente contrato.

9.2. O valor da caução corresponde a 90 (noventa) dias de consumo calculados com base nos valores médios de faturação do cliente, verificados nos últimos 12 (doze) meses.

9.3. Caso o Cliente não disponha de um histórico de consumo de pelo menos 12 (doze) meses, o valor da caução deverá ser calculado tendo por base o padrão de consumo estimado do Cliente.

9.4. O valor da caução poderá ser utilizado para regularizar o valor de qualquer montante em dívida, sempre que o Cliente interpelado para o pagamento de valores em dívida, se mantiver em situação de incumprimento decorridos 5 (cinco) dias úteis a contar da data da referida interpelação.

9.5. Uma vez acionada a caução, a goldenergy pode exigir por escrito a sua reconstituição ou o seu reforço, em prazo não inferior a 10 (dez) dias úteis.

9.6. Cessado o contrato, a caução será restituída ao cliente, depois de deduzidos os montantes que eventualmente se encontrem em dívida.

10.ª Medição e Leitura dos equipamentos de medição de consumo de energia elétrica e/ou gás natural

10.1. A responsabilidade pela recolha da leitura dos equipamentos de medição instalados nos locais de consumo recai sobre o Operador de Rede de Distribuição que é também o seu proprietário.

10.2. A fim de evitar a faturação através do método de estimativas, o Cliente tem a faculdade de proceder à comunicação das leituras utilizando para o efeito a linha telefónica disponibilizada na fatura, através do site www.goldenergy.pt, na área reservada ao cliente, ou numa loja ou agente goldenergy.

10.3. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores os ORD têm a obrigação de realizar leituras aos contadores, de forma a assegurar uma faturação baseada em consumos reais.

10.4. De modo a promover a recolha de leituras do contador, o ORD efetuará uma das seguintes diligências, utilizando os meios considerados mais adequados à comunicação com o cliente:

a) Avisar o cliente da data em que irá ser realizada a leitura direta do contador.

b) Avisar o cliente de que foi tentada, sem êxito, uma leitura direta do contador.

10.5. Se durante um período de 6 (seis) meses consecutivos por facto imputável ao Cliente, não tiver sido possível efetuar a leitura dos contadores, a goldenergy tem o direito de exigir que este no prazo de 5 (cinco) dias úteis proceda à marcação junto do ORD de uma data para a realização de uma leitura extraordinária, ficando a cargo do Cliente o pagamento dos respetivos encargos.

10.6. Caso o Cliente não proceda como referido no número anterior, o ORD poderá no prazo de 20 dias após notificação para o efeito e a expensas do Cliente, proceder à interrupção de fornecimento.

10.7. Os erros de leitura dos equipamentos de medição resultantes de qualquer anomalia verificada no respetivo equipamento que não tenham origem em procedimento fraudulento, serão corrigidos em função da melhor estimativa do fornecimento durante o período em que a anomalia se manteve. Esta estimativa será calculada pelo ORD de acordo com a regulamentação aplicável.

11.ª Procedimentos fraudulentos

11.1. Qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos contadores de energia elétrica e/ou gás natural, constitui violação do presente contrato e motivo de resolução imediata do mesmo pela goldenergy.

11.2. A verificação do procedimento fraudulento e o apuramento da responsabilidade civil e criminal que lhe possam estar associadas obedecem à legislação aplicável, e atribui às entidades lesadas o direito de ressarcimento das quantias devidas em razão de correções que venham a ser efetuadas.

12.ª Obrigação de Segurança do Cliente

12.1. Sempre que a instalação de energia elétrica e/ou gás natural seja objeto de quaisquer alterações ou reparações, incluindo os casos em que a instalação se encontre em partes comuns de condomínios ou imóveis em regime de propriedade horizontal, o Cliente fica adstrito a promover as inspeções periódicas nos termos e prazos estabelecidos em regulamentação e legislação em vigor.

12.2. Caso seja detetada qualquer fuga ou avaria na instalação de gás natural, o Cliente deve proceder ao corte imediato do abastecimento, considerando as regras de segurança em vigor, e comunicar de imediato a ocorrência ao Operador de Rede de Distribuição (ORD) respetivo e ao comercializador.

12.3. Após verificada a ocorrência do ponto supra, o Operador de Rede de Distribuição (ORD) procederá à suspensão do fornecimento, sendo certo que só poderá proceder ao seu restabelecimento após o Cliente ter procedido à reparação e/ou à eliminação da fuga ou avaria e à certificação/inspeção da instalação, por entidade devidamente habilitada e credenciada pela DGEG.

12.4. O Cliente fica impedido de utilizar o serviço de gás natural durante os períodos de suspensão do fornecimento, obrigando-se a fechar as válvulas de segurança de todos os aparelhos de queima, sendo certo que a goldenergy não se responsabiliza por quaisquer danos decorrentes da indevida utilização.

12.5. Na eventualidade do Cliente não proceder à reparação e/ou à eliminação de fuga ou avaria da instalação e à respetiva certificação/inspeção, por entidade devidamente habilitada e credenciada pela DGEG, o mesmo constituí fundamento de denúncia do presente contrato pela Goldenergy.

12.6. A denúncia do contrato pelo motivo exposto no ponto supra será notificada ao Cliente com a antecedência de 20 dias úteis sobre a data prevista para o levantamento do equipamento de medição.

13.ª Qualidade de Serviço

13.1. O serviço fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural prestado pela goldenergy, obedece aos padrões de qualidade estabelecidos nos Regulamentos de Qualidade se Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural nomeadamente os seguintes:

a) Atendimento: A goldenergy disponibiliza aos Clientes os seguintes meios de atendimento:

1) Presencial - em lojas e/ou agentes goldenergy;

2) Sistema de atendimento telefónico centralizado;

3) Por escrito, incluindo correio eletrónico.

b) Pedidos de informação e Reclamações:

O Cliente tem o direito de solicitar à goldenergy quaisquer informações sobre aspetos técnicos ou comerciais relacionados com o serviço de fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural.

c) Visita combinada:

O agendamento da visita combinada, destinada à deslocação do ORD à instalação do Cliente, é efetuado por acordo entre

Condições gerais do contrato de fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural em regime de mercado livre · Clientes Domésticos

o Cliente e a goldenergy, para o que esta última deve comunicar com o ORD respetivo cujos técnicos efetuarão as visitas. A visita combinada deve ter lugar no intervalo de tempo previamente acordado com o Cliente, de acordo com o disposto nos Regulamentos de Qualidade de Serviço.

d) Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente:

Ultrapassada a situação que deu origem à interrupção do fornecimento, efetuados todos os pagamentos devidos, o fornecimento de eletricidade e/ou gás natural deve ser restabelecido nos seguintes prazos, contados do momento da receção dos comprovativos de regularização da situação que originou a interrupção:

1) No prazo de doze horas, para os clientes em baixa tensão normal e/ou domésticos;

2) No prazo de oito horas, para os restantes clientes e/ou clientes não domésticos.

3) No prazo de quatro horas, caso o Cliente pague o preço para restabelecimento urgente previsto no Regulamento das Relações Comerciais.

13.2. Em caso de solicitação pelo Cliente de pedidos de informação e/ou apresentação de reclamações, a resposta às mesmas pela goldenergy não deve exceder o prazo de 30 dias.

13.3. O não cumprimento pela goldenergy do prazo mencionado no número anterior não confere ao Cliente o direito a compensação.

13.4. Os pedidos de informação e as reclamações devem conter a identificação do titular de contrato, o endereço e identificação completo do local do consumo ou do contrato, as questões colocadas ou a descrição dos motivos reclamados e demais elementos informativos facilitadores ou complementares para a caracterização da situação questionada ou reclamada.

13.5. No caso da reclamação/pedido de informação não se encontrar devidamente identificada com os dados relativos ao contrato (n.º de contrato, n.º de cliente ou nif. do cliente), a goldenergy reserva-se ao direito de não dar o devido tratamento.

13.6. Na eventualidade de ser apresentada a mesma reclamação junto de entidades diferentes, a goldenergy apenas fica adstrita a prestar uma resposta ao cliente, e a reiterar a mesma junto das restantes entidades.

13.7. Em caso de incumprimento pela goldenergy ou pelo Operador de Rede de Distribuição (ORD) dos padrões gerais e individuais de qualidade de serviço e de natureza comercial, pode conferir direito a indemnização calculada nos termos do disposto nos Regulamentos de Qualidade de Serviço

13.8. Quando houver lugar a um incumprimento dos padrões de qualidade individual de natureza comercial, a goldenergy fica obrigada a compensar o Cliente na fatura que seja emitida
após terem decorrido um máximo de 45 dias contados da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação.

13.9. Sempre que houver lugar ao pagamento de uma compensação por incumprimento de padrão de continuidade de serviço, a goldenergy informa o Cliente e procede ao pagamento do valor de compensação, devida pelo respetivo ORD, nos termos do Regulamento de Qualidade de Serviço aplicável.

13.10. A goldenergy não está obrigada ao pagamento de compensações quando os Clientes afetados não diligenciem no sentido de permitir o desenvolvimento das ações necessárias ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço, nomeadamente nas seguintes situações:

a) Impossibilidade comprovada de aceder às instalações do Cliente, caso se revele indispensável ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade;

b) Inobservância, pelo Cliente, dos procedimentos definidos regulamentarmente para solicitação de serviços ou apresentação de reclamações.

13.11. A goldenergy não fica obrigada a suportar qualquer compensação ao Cliente nas situações originadas por casos fortuitos ou de força maior.

13.12. A goldenergy pode exigir ao Cliente o pagamento de uma compensação, no caso de ausência do Cliente na sua instalação no período de visita combinada ou de assistências técnicas realizadas pelo ORD que tenham origem em avarias situadas nas instalações de utilização do Cliente ou em instalações de utilização coletiva que alimentem as mesmas, devendo informá-lo previamente desta eventualidade e do respetivo valor, calculado nos termos do disposto nos Regulamentos da Qualidade de Serviço. Esta compensação é devida ao respetivo ORD, nos termos da referida regulamentação.

13.13. A goldenergy não assume a responsabilidade por factos ou deficiências ocorridas no contexto da utilização do serviço telefónico ou de correio eletrónico acima referidos, que não lhe sejam diretamente imputáveis.

13.14. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a goldenergy não será contratualmente responsável por quaisquer lucros cessantes ou danos indiretos, incluindo os resultantes de falhas de fornecimento ou de qualidade de serviços prestados, ficando a sua responsabilidade limitada, em qualquer caso, aos danos que resultem do incumprimento com dolo ou culpa grave de obrigações contratuais, por si ou por representantes, agentes, auxiliares ou quaisquer outras pessoas que utilize para o cumprimento das suas obrigações.

14.ª Cessação do contrato

14.1. A cessação do presente Contrato pode ocorrer:

a) por acordo entre as partes;

b) por oposição à renovação, por iniciativa do Cliente ou da goldenergy nos prazos estabelecidos na Cláusula 2.1 do presente contrato.

c) pela transmissão das instalações de utilização, exceto quando motivada em sucessão por morte, divórcio ou separação judicial de pessoas e bens.

d) por denuncia unilateral, a todo o tempo, por iniciativa do Cliente ou da goldenergy, mediante notificação por escrito a enviar com uma antecedência mínima de 20 dias úteis relativamente à data de produção de efeitos da revogação e consequente levantamento dos equipamentos de medição.

*O prazo mencionado supra é meramente indicativo e encontra-se dependente da intervenção e/ou aceitação por parte do ORD e dos Gestores de Processo de Mudança de Comercializador (PGMC e GPMC).

e) pela interrupção do fornecimento de eletricidade e/ou gás natural, por facto imputável ao cliente que se prolongue por um período superior a 60 (sessenta) dias, desde que cumprido o pré-aviso de 20 dias úteis.

f) por morte do titular do presente contrato, salvo o disposto na alínea c), ou por extinção da entidade titular do contrato quando se trate de pessoa coletiva.

g) no caso de insolvência de qualquer uma das Partes;

h) pela celebração de contrato com outro comercializador.

14.2. Caso o Cliente pretenda opor-se à renovação, revogar unilateralmente ou resolver o presente Contrato, nos termos do disposto na presente Cláusula, poderá entregar a notificação escrita a que se refere o número anterior em qualquer loja ou agente goldenergy ou através de carta registada com aviso de receção.

14.3. As Condições Particulares preveem o direito de livre resolução pelo Cliente durante o período de reflexão de 14 (catorze) dias subsequentes à celebração do presente Contrato, nos termos legais aplicáveis.

14.4. A resolução do contrato nos termos mencionados no ponto supra, deve ser efetuada por escrito, através de carta registada com Aviso de Receção, fazendo menção expressa à faculdade utilizada.

14.5. Uma vez rececionada a comunicação de resolução acima mencionada, a goldenergy procederá à interrupção do fornecimento, caso o mesmo já tenha tido início, ou à reposição do fornecimento no anterior comercializador, caso as suas instalações já estivessem a ser fornecidas anteriormente à celebração do contrato e se tenha pretendido apenas a mudança de comercializador.

14.6. O período decorrido entre a submissão do pedido de Anulação do Contrato e Reposição no anterior comercializador e a sua aceitação, encontra-se dependente da intervenção dos comercializadores e das entidades responsáveis pelos processos de mudança. (PGMC e GPMC)

14.7. A cessação do presente Contrato por vontade do Cliente não importa qualquer obrigação de indemnização, sem prejuízo dos montantes devidos e responsabilidades exigíveis nos termos legais e contratuais aplicáveis.

15.ª Cessação da Posição Contratual

A goldenergy poderá ceder livremente a sua posição contratual neste Contrato a uma empresa com a qual se encontre em relação de grupo, desde que a mesma cumpra toda a legislação e regulamentação aplicáveis à atividade prosseguida e esteja na posse de todas as autorizações, licenças ou aprovações necessárias à prossecução da atividade de comercialização, mantendo-se as condições ora acordadas, devendo, para o efeito, notificar previamente o Cliente dessa cessão.

16.ª Modificações ao Contrato

16.1. Nos termos da legislação aplicável, o Cliente pode solicitar a alteração de potência contratada para o fornecimento de eletricidade e/ou o escalão de consumo de gás natural, bem como as opções de preço e tarifárias, constantes das Condições Particulares, devendo para tal solicitar a respetiva alteração à goldenergy, que será encaminhada para o ORD respetivo, responsável pela sua aceitação.

16.2. As alterações a que se refere o ponto supra, só produzirão efeitos a partir da data de ativação comunicada pelo respetivo ORD e poderão levar a uma alteração de preço, que se aplicará a partir da referida ativação, sendo o Cliente ainda responsável pelo pagamento de todos os custos necessários para efetivar as alterações solicitadas, que sejam eventualmente cobrados pelo ORD, nos termos da regulamentação aplicável.

16.3. Sem prejuízo do direito de livre resolução do presente contrato por parte do Cliente, a goldenergy pode ainda rever as condições contratuais, incluindo relativas ao preço, mediante o envio de comunicação escrita prévia ao Cliente, considerando-se aceites as novas condições contratuais, se, no prazo de 30 dias a contar do envio da aludida comunicação ao Cliente, este não manifestar a sua oposição às mesmas.

16.4. As novas condições contratuais entram em vigor a partir da data definida pela goldenergy para o efeito.

16.5. Sempre que uma modificação ao conteúdo ou teor de qualquer cláusula das presentes Condições Gerais e/ou das Condições Particulares constitua uma vantagem objetiva para o Cliente não é aplicável o disposto nas cláusulas 16.3. e 16.4, sem prejuízo do dever da goldenergy de informar o Cliente da referida modificação.

17.ª Registo como cliente com necessidades especiais

17.1. O cliente poderá solicitar ao Comercializador o registo como cliente com necessidades especiais, sendo considerados clientes com necessidades especiais, de acordo com o RQS, os clientes com limitações no domínio da visão, no domínio da audição, no domínio da comunicação oral e no domínio do olfato que impossibilitem a identificação do gás natural ou que tenham no seu agregado familiar pessoa com esta deficiência.

17.2. O registo previsto no número anterior é voluntário e da exclusiva responsabilidade do cliente.

17.3. A solicitação de registo deve ser acompanhada de documentos que comprovem que o cliente reúne as condições necessárias para o efeito.

17.4. No caso de cliente com necessidades especiais com incapacidade temporária, o registo tem a validade máxima de um ano, devendo ser renovado ao fim desse período caso se mantenha a situação que justificou a sua aceitação.

18.ª Comunicação com o cliente

18.1. O Cliente aceita que a goldenergy o notifique, para todos os efeitos previstos no presente contrato, através de correio normal, correio eletrónico, ou em campo autónomo na fatura (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação), bem como que o contacte, para efeitos de comercialização de quaisquer produtos e serviços ou qualquer outra finalidade conexa ou relacionada com o presente contrato, por qualquer daqueles meios ou por via telefónica.

18.2. As notificações do Cliente à goldenergy, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, são realizadas por correio eletrónico ou por correio normal para os endereços identificados nas Condições Particulares ou no sítio na internet em www.goldenergy.pt, ou junto de uma loja ou agente comercial da goldenergy.

18.3. As citações e notificações judiciais ao Cliente serão realizadas para o domicílio identificado nas Condições Particulares, obrigando-se o Cliente a comunicar por escrito à goldenergy a alteração do mesmo.

19.ª Dados pessoais

19.1. Os dados pessoais do Cliente recolhidos no âmbito do presente contrato são processados automática e informaticamente, destinando-se à gestão comercial e administrativa do seu Contrato, incluindo a gestão de cobranças e recuperação de créditos, podendo, para esse efeito, ser disponibilizados aos prestadores de serviços contratados pela goldenergy, bem como aos ORD.

19.2. Nos termos da lei da proteção de dados pessoais, o Cliente pode exercer os seus direitos de acesso, retificação e eliminação dos seus dados, mediante pedido expresso para a morada: Rua 31 de Agosto, n.º12, 5000-305 Vila Real ou via e-mail para: protecaodedados@goldenergy.pt.

19.3. Qualquer alteração dos elementos constantes do Contrato relativos à identificação do Cliente, deve ser comunicada por este à goldenergy mediante notificação por escrito, por telefone ou presencialmente em qualquer loja ou agente goldenergy, devendo ainda o Cliente apresentar comprovativo da alteração verificada, quando tal lhe for solicitado.

19.4. A goldenergy fica autorizada a proceder ao tratamento dos dados pessoais do Cliente nos termos da lei de proteção dos dados pessoais e a disponibilizar esses dados pessoais aos operadores das redes para cumprimento das obrigações emergentes deste Contrato, na medida em que tal for necessário para garantir ao Cliente um fornecimento em condições de segurança adequadas.

19.5. O Cliente declara que autoriza a Goldenergy - Comercializadora de Energia S.A. a aceder aos dados técnicos e comerciais do seu Código Universal da Instalação de Gás (CUI) e/ou do Código de Ponto de Entrega da instalação (CPE), junto dos respetivos Operadores de Rede de Distribuição, caso os mesmos não sejam por ele diretamente indicados para efeitos de contratação dos serviços de gás natural e/ou eletricidade.

19.6. Para efeitos de prova das transações comerciais ou de qualquer comunicação efetuada no âmbito da relação contratual, a goldenergy pode proceder à gravação das comunicações telefónicas, mediante informação prévia ao Cliente e recolha do seu consentimento. A goldenergy pode preservar as referidas gravações pelos prazos legais de conservação aplicáveis, comprometendo-se a salvaguardar a segurança das mesmas.

20.ª Resolução de conflitos

20.1. O Cliente pode submeter os conflitos de qualquer natureza relativos ao presente Contrato às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, nomeadamente a Direção-Geral do Consumidor ou aos mecanismos de arbitragem e mediação que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, incluindo os disponibilizados pela ERSE e a arbitragem necessária junto dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados que constam da listagem abaixo mencionada:

CACCL - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa
Rua dos Douradores, nº 116, 2º - 1100-207 Lisboa
Tel: 218 807 030 / Fax: 218 807 038
E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt ou director@centroarbitragemlisboa.pt · web: www.centroarbitragemlisboa.pt

CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo
Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa - Campus de Campolide
Tel: 213 847 484 - das 15.00h às 17.00h / 91 922 55 40 / Fax: 213 845 201
E-mail: cniacc@fd.unl.pt / web: www.arbitragemdeconsumo.org

CICAP - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto
Rua Damião de Góis, nº 31 – Loja 6 - 4050-225 Porto
Tel: 225 508 349 / 225 029 791 / Fax: 225 026 109
E-mail: cicap@mail.telepac.pt / web: www.cicap.pt

TRIAVE - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave
Rua Capitão Alfredo Guimarães, nº 1 - 4800-019 Guimarães
Tel: 253 422 410 / Fax: 253 422 411
E-mail: triave@gmail.com / web: www.triave.pt

CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) Braga:
Rua D Afonso Henriques, nº 1 (Ed. Junta de Freguesia da Sé) 4700 - 030 Braga
Tel: 253 617 604 / Fax: 253 617 605
E-mail: geral@ciab.pt / web: www.ciab.pt

Viana do Castelo:
Av. Rocha Paris , nº 103 (Edifício Villa Rosa) 4900-394 Viana do Castelo
Tel: 258 809 335 / Fax: 258 809 389
E-mail: ciab.viana@cm-viana-castelo.pt / web: www.ciab.pt

CACCDC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra
Av. Fernão de Magalhães, nº 240, 1º - 3000-172 Coimbra
Tel: 239 821 690 / 239 821 289 / Fax: 239 821 690
E-mail: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com / web: www.centrodearbitragemdecoimbra.com

CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve
Edifício Ninho de Empresas - Estrada da Penha - 3º andar, Sala 26 - 8005-131 Faro
Tel: 289 823 135
web: www.consumidoronline.pt

20.2. Qualquer das Partes pode ainda sujeitar a resolução dos conflitos de qualquer natureza emergentes ou relacionados com o presente Contrato aos tribunais competentes.

21.ª Legislação e regulamentação aplicáveis

O presente Contrato, incluindo a sua interpretação, aplicação e execução, bem como às situações omissas, rege-se pela lei Portuguesa incluindo nomeadamente, os Regulamentos das Relações Comerciais do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural, os Regulamentos da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural e o Guia de Medição, Le