1. OBJETO DO CONTRATO

1.1. O presente contrato tem por objeto o fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural pela Gold Energy – Comercializadora de Energia, S.A. (doravante designada por **"Goldenergy"**) às instalações de consumo do Cliente identificadas nas Condições Particulares e é composto pelas presentes Condições Gerais e pelas Condições Particulares, prevalecendo estas últimas em caso de contradição (doravante designado por "**Contrato**").

1.2. As presentes condições contratuais aplicam-se a contratos em que a energia elétrica fornecida usufrui de oferta comercial com Preço Dinâmico. A oferta de Tarifário Dinâmico não se aplica, em caso algum, ao gás natural, o qual será fornecido, ao abrigo do presente Contrato, na modalidade de Preço Fixo.

1.3. O fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural rege-se pelas Condições Particulares e Anexo(s) acordados com o Cliente, sendo que as mesmas especificam a identificação das instalações de consumo, potência contratada e/ou escalão de consumo.

1.4. A celebração e vigência do presente Contrato com Preço Dinâmico de eletricidade depende da inexistência, no local de consumo, de ponto de carregamento para carregamento de baterias de veículos elétricos. A Goldenergy verificará se o local de consumo detém algum ponto antes do início da gestão do processo de alteração do contrato junto do Operador Logístico de Mudança de Comercializador e, ainda, ao longo da vigência do Contrato. Em caso afirmativo em qualquer um dos momentos, a Goldenergy reserva-se o direito de cessar automaticamente o presente Contrato ou, em alternativa, de transferir automaticamente a oferta comercial para a modalidade de Preço Fixo, designadamente para o tarifário "GOLD", obrigando-se a Goldenergy a comunicar ao Cliente as respetivas condições comerciais e contratuais aplicáveis no momento dessa transferência.

1.5. São ainda condições essenciais à contratação e manutenção do Preço Dinâmico:

(i) adesão à opção da tarifa Simples de acesso às Redes (a presente oferta não inclui a opção Bi-horária e Tri-horária);

(ii) adesão à fatura eletrónica;

(iii) existência e funcionamento, a todo o tempo, de contadores inteligentes (smart meters) integrados na rede de comunicação inteligente, permitindo, entre outras funcionalidades, telecontagem e recolha de consumos diários.

2. DURAÇÃO

2.1. Sem prejuízo das condições essenciais identificadas em 1.4., a celebração do Contrato fica condicionada: a) à disponibilização pelo Cliente, em suporte físico ou eletrónico, de documentação que ateste a sua legitimidade para a celebração do contrato naquele local; e b) à inexistência de valores em dívida pelo Cliente para com a Goldenergy.

2.2. O Contrato entra em vigor na data em que se iniciar o fornecimento de eletricidade e/ou gás natural, consoante a que ocorrer em primeiro lugar, e terá a duração de três meses, sendo automática e sucessivamente renovado por iguais períodos, caso o Cliente não se oponha a essa renovação, através de comunicação escrita enviada à Goldenergy, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da sua cessação ou de qualquer uma das suas renovações.

2.3. O fornecimento só se inicia quando se mostrarem satisfeitos todos os requisitos legais ou regulamentares, designadamente (i) a conclusão do processo de mudança de comercializador; (ii) o respeito pelas regras de conservação, segurança e demais regras técnicas aplicáveis; e (iii) a apresentação do relatório e certificado de inspeção, ou realização de inspeção da instalação de utilização de gás, por entidade inspetora devidamente licenciada, cabendo ao Cliente promover esta inspeção e suportar os respetivos encargos, quando aplicável.

3. INSTALAÇÕES E UTILIZAÇÃO DE ELETRICIDADE E GÁS NATURAL

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.

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. 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.

3.4. Para efeitos do disposto na Cláusula 3.3. 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 Operador da Rede de Distribuição (doravante designado por "**ORD**") devidamente identificado.

3.5. 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 uma dessas energias.

4. PREÇO

4.1. O Cliente obriga-se a pagar o Preço que se encontre definido nas Condições Particulares ou, conforme aplicável, em anexo ao presente Contrato, acrescido do valor dos impostos, encargos, taxas e contribuições a cada momento aplicáveis.

4.2. O Preço aplicável à eletricidade será dinâmico e o Preço aplicável ao gás será fixo.

4.3. O Preço Fixo do gás natural tem como referência:

a) A legislação do setor energético;

b) O atual perfil de consumo do Cliente aprovado pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (doravante designada por "**ERSE**");

c) O custo das tarifas reguladas nas suas componentes de distribuição, transporte e uso global do sistema, incluindo perdas e/ou qualquer outro termo definido pela ERSE ou pela legislação aplicável a consumidores fornecidos por comercializadores livres;

d) O custo de aquisição do gás fornecido pela Goldenergy ao Cliente;

e) A atualização com base no Índice de Preços no Consumidor do ano anterior, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística;
f) Outros custos, encargos, taxas ou impostos aplicáveis, desde que legalmente previstos.

4.4 O Preço Dinâmico de eletricidade será calculado tendo por base, para além das componentes mencionadas na alínea a) a c) e f) da Cláusula 4.3, os valores do mercado de eletricidade (OMIE), do sistema português registados por hora, no horário de Portugal Continental. A fórmula de cálculo do preço final e respetivas componentes encontram-se especificadas nas Condições Particulares ou respetivos anexos. Em consequência, o preço a pagar pelo Cliente é variável em função do desempenho do mercado energético da eletricidade, à hora, sendo o Cliente responsável por pagar os custos de aquisição de energia em mercado, acrescido das despesas referidas nas alíneas c) e f) da Cláusula 4.3.

4.5. O Preço Dinâmico pressupõe que o preço a pagar pelo Cliente acompanha diretamente a variação dos custos de aquisição de energia numa base horária.

4.6. Os preços do mercado energético de eletricidade são de conhecimento público e podem ser consultados em www.omie.es/pt. Em caso de verificação de indisponibilidade, temporária ou definitiva, desta página web, a Goldenergy reserva-se o direito de utilizar outra equivalente e que cumpra o mesmo propósito, procedendo à retificação dos preços de mercado que, em virtude da referida indisponibilidade, não tenham sido corretamente faturados.

4.7. A Goldenergy pode ainda repercutir ao Cliente os custos que (i) decorram da aplicação de qualquer regulamentação aplicável ao comércio de licenças de emissão de gases com efeito de estufa, como a Diretiva (UE) 2023/959 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 10 de maio de 2023, que altera a Diretiva 2003/87/CE relativa à criação de um regime de comércio de licenças de emissão de gases com efeito de estufa na União Europeia e à sua eventual transposição para a legislação nacional em vigor ("Regulamento ETS2"), incluindo, entre outros, os custos decorrentes da obrigação de adquirir certificados ETS2 para cumprir a obrigação estabelecida no Regulamento ETS2. Além disso, as Partes reconhecem que quaisquer custos, taxas ou impostos adicionais relacionados, nomeadamente, com a aquisição das licenças de emissão acima referidas que possam surgir após a assinatura do presente Contrato e que afetem a Goldenergy no fornecimento abrangido pelo Contrato podem ser repercutidos diretamente no Cliente; (ii) bem como quaisquer outros custos decorrentes de qualquer outra iniciativa semelhante à acima referida.

Não obstante o acima exposto, no caso de o Cliente não estar sujeito ao Regulamento ETS2, deverá notificar expressamente a Goldenergy por escrito e, se for caso disso, fornecer a documentação que justifique essa situação. Uma vez recebida a referida notificação, a Goldenergy poderá avaliar a informação fornecida pelo Cliente e, caso se confirme, não repercutirá tais custos no Cliente.

As Partes acordam que, no caso de o Cliente enviar a comunicação acima referida, e até à receção de uma nova comunicação escrita expressa, todas as declarações e informações declaradas pelo Cliente se mantêm válidas e em vigor. Qualquer alteração na utilização e destino do gás natural deverá ser imediatamente comunicada pelo Cliente à Goldenergy. A não comunicação é da exclusiva responsabilidade do Cliente, que se compromete a indemnizar a Goldenergy por qualquer prejuízo financeiro que possa ser causado em consequência de uma comunicação incorreta, constituindo uma violação pelo Cliente de uma obrigação essencial do Contrato.

4.8. Durante o período contratual, e sem que tal possa ser considerado uma alteração do Contrato por parte da Goldenergy, o Preço poderá ser atualizado, designadamente nas seguintes situações:

i) Sempre que ocorram alterações no valor das tarifas reguladas publicadas pela ERSE a repercutir obrigatoriamente no Cliente ou de qualquer das componentes reguladas do preço do gás natural;
ii) No caso de alterações das taxas, impostos ou encargos aplicáveis, desde que legalmente exigidos à Goldenergy.
iii) Qualquer imposição de quaisquer outras taxas, encargos, impostos, contribuições ou custos legalmente exigíveis (incluindo obrigações de natureza ambiental ou regulamentar) que possam surgir (publicadas pela ERSE ou pelo Governo português), durante o período de vigência do presente Contrato, e que incidam sobre o fornecimento de eletricidade e/ou de gás natural.

4.9. O Cliente deve ser notificado de qualquer atualização prevista no número anterior, podendo a explicitação da alteração ocorrida e sua repercussão no preço final ser feita na primeira fatura que o aplique.

4.10. Fora dos casos previstos na Cláusula 4.8., a Goldenergy pode alterar livremente o Preço, mas essa alteração depende de notificação ao Cliente em momento anterior ao período de faturação que a inclua. No caso de a alteração consistir num aumento do Preço, o Cliente pode resolver livremente o Contrato, nos termos e prazos fixados na Cláusula 14.3.

4.11. Aplicação dos novos períodos horários de eletricidade

Quando o fornecimento de eletricidade estiver sujeito a uma opção tarifária com diferenciação horária, os consumos serão faturados de acordo com os períodos horários e o ciclo diário ou semanal aplicáveis à instalação, nos termos da regulamentação em vigor e da opção tarifária contratada.

Os novos períodos horários de eletricidade aprovados, pela ERSE, através da Diretiva n.º 3/2026, de 19 de agosto, serão aplicados, por parametrização remota ou local do contador a realizar pelo ORD, de acordo com o cronograma seguinte: a) A partir de 1 de abril de 2027, nos fornecimentos em baixa tensão especial (BTE); b) Nos fornecimentos em baixa tensão normal (BTN) com opções tarifárias com dois ou três períodos horários, de forma gradual, entre 1 de julho e 31 de dezembro de 2027; c) Nos fornecimentos em BTN sem diferenciação horária, de forma gradual, entre 1 de novembro de 2027 e 31 de março de 2030.

Até à implementação dos novos períodos horários na instalação do Cliente, a faturação da componente de acesso às redes continuará a observar os períodos horários aplicáveis nesse momento. Uma vez implementados os novos períodos horários na respetiva instalação, a faturação passará a ser realizada em conformidade com os períodos horários aprovados pela ERSE, não constituindo essa atualização uma alteração das condições contratuais, para efeitos do disposto no n.º 5 do artigo 68.º do RRC.

5. FATURAÇÃO E ACERTOS DE FATURAÇÃO

5.1. Salvo acordo em contrário entre a Goldenergy e o Cliente, a periodicidade da faturação é mensal, sendo que a primeira fatura emitida ao abrigo do presente Contrato de Preços Dinâmicos terá lugar no prazo de 30 (trinta dias) a contar da ativação do mesmo.
5.2. As faturas serão obrigatoriamente enviadas em formato eletrónico, para o endereço eletrónico indicado pelo Cliente nas Condições Particulares.
5.3. A atribuição do Preço Dinâmico de eletricidade previsto no presente Contrato pressupõe a adesão à fatura eletrónica, pelo que, em caso de cancelamento pelo Cliente, a Goldenergy reserva-se o direito de transferir automaticamente a oferta de eletricidade para a modalidade de Preço Fixo, designadamente para o tarifário "GOLD", obrigando-se a Goldenergy a comunicar ao Cliente as respetivas condições comerciais e contratuais aplicáveis no momento dessa transferência.
5.4. 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. A Goldenergy poderá cancelar a modalidade de faturação eletrónica quando se mostre impossível confirmar a entrega de qualquer fatura no correio eletrónico do Cliente, sendo que tal pressupõe a aplicação do disposto na Cláusula 5.3.
5.5. A faturação de energia elétrica e/ou gás natural pode ter por base a informação sobre o consumo real ou estimado energia elétrica e/ou gás natural do Cliente no mês anterior disponibilizada pelos operadores das redes ou diretamente pelo Cliente. A Goldenergy pode realizar estimativas de consumo para efeitos de faturação aos seus clientes, desde que estas se refiram a um período não abrangido pelos dados de consumo ou estimativas disponibilizadas pelos operadores das redes e que utilize as metodologias de estimativa escolhidas pelo Cliente no seu contrato de fornecimento.
5.6. Para efeitos de cálculo da estimativa e sempre que a mesma não seja comunicada pelo ORD ou indicada pelo Cliente, a Goldenergy utilizará:
a) Relativamente ao fornecimento de energia elétrica, será atribuído o método de estimativa de "Perfil", nos termos previstos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados de Energia Elétrica. Este método tem por base a definição do consumo médio diário. Caso não exista histórico de consumos, definem-se diversos perfis de acordo com a potência contratada e o consumo anual de energia. Caso no decurso do período contratual a estimativa de consumo anterior se revele desajustada, face às leituras reais comunicadas pelo ORD, a Goldenergy poderá propor ao Cliente uma revisão do valor fixo mensal;
b) No caso do fornecimento de gás natural, será atribuído o método de estimativa "Perfil", que tem por referência o consumo médio diário com base no perfil de consumo, com e sem histórico de consumo.
Em alternativa, o Cliente tem o direito de optar pelo método de estimativa de "Histórico Homólogo Simples", que tem por base o consumo médio diário registado no período homólogo do ano anterior; ou o método de "Histórico Homólogo Corrigido", que tem por referência as tendências do consumo nos últimos três meses que são comparadas com os três meses anteriores ao período homólogo, bastando ao Cliente, para o efeito, comunicar o exercício dessa opção à Goldenergy.
5.7. O Cliente autoriza expressamente a inclusão nas faturas, de valores referentes a produtos e/ou serviços adicionais fornecidos/prestados e por si contratados.
5.8. Os eventuais acertos decorrentes das estimativas do consumo ou erros de medição, leitura ou faturação, de anomalias de funcionamento dos equipamentos de medição ou de procedimento fraudulentos, devem ser repercutidos, sempre que possível, na primeira fatura emitida após a verificação da necessidade de acerto.
5.9. Salvo no caso de procedimento fraudulento, quando o valor do acerto for a favor da Goldenergy, sempre que o acerto de faturação baseada em estimativas de consumo resulte em valor igual ou superior ao do consumo médio mensal da instalação de consumo nos seis meses anteriores ao mês em que é realizado esse acerto, o Cliente terá direito a um plano de regularização mensal do valor em dívida, num máximo de 12 (doze) prestações.
5.10. 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 se o Cliente declarar expressamente e por escrito em sentido diverso.

6. PAGAMENTO

6.1. As faturas emitidas pela Goldenergy devem ser pagas pelo Cliente no prazo de 20 (vinte) dias, contados a partir da data da sua respetiva apresentação ao Cliente, através dos meios de pagamento disponibilizados pela Goldenergy, designadamente através de débito direto, multibanco, MBway, cheque, vale postal ou numerário.
6.2. O não pagamento da fatura dentro do prazo estipulado para o efeito sujeita o Cliente ao pagamento de juros de mora, sem prejuízo de também poder levar à interrupção do fornecimento de eletricidade e/ou gás, à obrigação de prestação de caução ou à cessação do presente Contrato, nos termos previstos no Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás (doravante designado por "**RRC**").
6.3. Os juros moratórios são calculados à taxa de juros moratórios supletiva fixada pela lei para créditos de que sejam titulares empresas comerciais, a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura até ao dia, inclusive, em que o pagamento integral desse montante seja efetuado.
6.4. Caso o valor resultante do cálculo dos juros previsto na Cláusula 6.3 não atingir a quantia mínima de 4,95 EUR (quatro euros e noventa e cinco cêntimos), os atrasos de pagamento ficam sujeitos ao pagamento dessa quantia, de modo a cobrir os custos de processamento administrativo originados pelo atraso.
6.5. A cobrança coerciva de dívidas que sejam decorrentes de incumprimento dos termos do presente Contrato pelo Cliente importa para este, na medida do incumprimento, o 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, nos termos judicialmente fixados.
6.6. A Goldenergy pode exigir que o Cliente preste caução, destinada a garantir o cumprimento das respetivas obrigações de pagamento, nas situações de restabelecimento do fornecimento após interrupção de fornecimento por incumprimento contratual do Cliente, exceto se o Cliente optar pela transferência bancária como forma de pagamento das suas obrigações. O valor da caução deve corresponder

ao valor médio de faturação (considerando os últimos 12 meses) no período normal de faturação acrescido do prazo de pagamento da fatura.

7. INTERRUPÇÃO DE FORNECIMENTO

7.1. O fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural deve ser contínuo, só podendo ser interrompido nas situações previstas no RRC e no Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás (doravante designado por "**RQS**"), designadamente: (i) por casos fortuitos ou de força maior; (ii) por razões de interesse público, de serviço e de segurança; (iii) por acordo com o Cliente; ou (iv) por facto imputável ao Cliente.

7.2. Sem prejuízo do direito à cobrança de juros de mora previsto na Cláusula 6.2, em caso de falta de pagamento atempado de uma fatura relativa ao fornecimento eletricidade e/ou gás, dos montantes devidos em caso de mora, de acerto de faturação, bem como em caso de falta de prestação ou de atualização de caução, quando exigível, a Goldenergy pode ainda solicitar ao ORD a interrupção do fornecimento de eletricidade e/ou gás, com fundamento na verificação de facto imputável ao Cliente.

7.3. Sempre que esteja em causa a interrupção por falta de pagamento dos montantes devidos à Goldenergy nos prazos estipulados, a que se referem os números anteriores, a Goldenergy pode solicitar ao ORD a interrupção do fornecimento, desde que avise o Cliente por escrito com a antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data da interrupção, informando-o do fundamento da interrupção e meios que tem ao seu dispor para a evitar.

7.4. Para os clientes do fornecimento de energia elétrica em Baixa Tensão Normal (BTN), o pré-aviso referido no número anterior deve conter uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias para a concretização de redução da potência contratada para o escalão de potência contratada de 1,15 kVA por fase, e de 20 (vinte) dias para a concretização de interrupção se não for possível concretizar a referida redução de potência. Nas situações em que é concretizada esta redução da potência, a contagem do prazo para interrupção inicia-se na data em que é efetuada esta redução de potência contratada.

7.5. Do pré-aviso deve constar o motivo da redução e/ou interrupção do fornecimento, os meios ao dispor do Cliente para evitar a redução e/ou interrupção, as condições de reposição da potência e/ou restabelecimento, os preços dos serviços de interrupção e restabelecimento devidos por facto imputável ao Cliente, bem como o dia a partir do qual pode ocorrer a interrupção.

7.6. Salvo convenção expressa 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.

7.7. Em caso de interrupção de fornecimento de energia elétrica e/ou gás 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.

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

8. CAUÇÃO

8.1. O Cliente concede, pelo presente Contrato, o direito à Goldenergy de requerer que aquele preste uma caução, nos termos do RRC.

8.2. Salvo acordo entre as Partes, a caução é prestada em numerário, garantia bancária ou seguro-caução.

8.3. O valor da caução a prestar corresponderá a montante não superior ao valor médio de faturação por cliente, verificado nos últimos 12 (doze) meses, num período de consumo igual ao período de faturação acrescido do prazo de pagamento da fatura.

8.4. Prestada a garantia, a Goldenergy pode exigir a alteração do seu valor quando a mesma se torne insuficiente ou imprópria, nomeadamente, quando se verifique um aumento da potência e/ou escalão contratados ou a alteração da opção tarifária.

8.5. Se, após interpelação ao Cliente, o mesmo se mantiver em situação de incumprimento, a Goldenergy pode utilizar o valor da garantia para a satisfação do seu crédito, e pode exigir, posteriormente, por escrito, a sua reconstituição ou o seu reforço, em prazo não inferior a 10 (dez) dias úteis.

8.6. Cessado o Contrato, o Cliente tem direito à restituição da garantia, salvo no caso em que esta seja necessária para assegurar o cumprimento das obrigações pecuniárias que à data da cessação do contrato não se encontrem regularizadas.

8.7. A quantia a restituir relativa à garantia, prestada através de numerário ou outro meio de pagamento à vista, será restituída nos termos da legislação aplicável, depois de deduzidos os montantes eventualmente em dívida.

9. MEDIÇÃO E LEITURAS

9.1. A responsabilidade pela recolha da leitura dos equipamentos de medição instalados nos locais de consumo recai sobre o ORD, que é também o seu proprietário.

9.2. 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 (i) a linha telefónica disponibilizada na fatura; (ii) através do site www.goldenergy.pt (na área reservada ao Cliente); (iii) através da aplicação móvel da Goldenergy; (iv) ou numa loja ou agente Goldenergy.

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

9.4. 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.

9.5. Se durante um período de 4 (quatro) meses consecutivos por facto imputável ao Cliente, não tiver sido possível efetuar a leitura dos contadores, o ORD tem o direito de exigir que o Cliente, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, proceda à marcação de uma data para a realização de uma leitura extraordinária, ficando a cargo do Cliente o pagamento dos respetivos encargos.

9.6. Caso o Cliente não proceda, como referido no número anterior, o ORD poderá no prazo de 20 (vinte) dias, após notificação para o efeito e a expensas suas, proceder à

interrupção de fornecimento.
9.7. 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.
9.8. 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.
9.9. A verificação de 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.
9.10. Sem prejuízo do disposto no número anterior, as entidades lesadas com o procedimento fraudulento têm o direito de ser ressarcidas dos prejuízos sofridos e designadamente das quantias que venham a despender para corrigir, reparar ou substituir equipamentos ou sistemas.
9.11. A determinação dos montantes previstos no número anterior deve considerar o regime de tarifas e preços aplicável ao período durante o qual perdurou o procedimento fraudulento, bem como todos os factos relevantes para a estimativa dos fornecimentos realmente efetuados, designadamente, as características da instalação de utilização, o regime de funcionamento e os fornecimentos antecedentes, se os houver.

10. QUALIDADE DE SERVIÇO

10.1. O serviço de fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural, prestado pela Goldenergy, obedece aos padrões de qualidade estabelecidos no RQS, nomeadamente os seguintes:
a) Atendimento:
(i) Presencial – em lojas e/ou agentes Goldenergy;
(ii) Telefónico;
(iii) Escrito, incluindo correio eletrónico.
b) Pedidos de informação e reclamações: o Cliente tem o direito de solicitar à Goldenergy quaisquer informações sobre o serviço de fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural, bem como de apresentar reclamações, no prazo de 30 (trinta) dias contados do conhecimento do facto justificativo da reclamação, e a Goldenergy tem o dever de prestar e divulgar informação relevante para o Cliente, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, salvo em caso de impossibilidade, do que deverá dar conta ao Cliente no mesmo prazo, indicando o prazo expectável de resposta.
c) Visita combinada: o agendamento da visita combinada, destinada à deslocação do ORD à instalação do Cliente, pode ser efetuado por acordo entre 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 no RQS.
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:
(i) No prazo de 12 (doze) horas, para os Clientes em BTN normal e/ou domésticos;
(ii) No prazo de 8 (oito) horas, para os restantes Clientes e/ou Clientes não domésticos.
(iii) No prazo de 4 (quatro) horas, caso o Cliente pague o preço para restabelecimento urgente previsto no RRC.
10.2. Quando houver lugar a um incumprimento dos padrões de qualidade individual de natureza comercial, a Goldenergy fica obrigada a compensar o Cliente, no montante publicitado na página web da Goldenergy (www.goldenergy.pt). O valor da compensação será creditado automaticamente na fatura do Cliente nos termos preferidos na referida regulamentação.
10.3. 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.
10.4. Em caso de ausência do Cliente 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, a Goldenergy pode exigir ao Cliente o pagamento de uma compensação, devendo informá-lo previamente desta eventualidade e do respetivo valor, calculado nos termos do disposto no RQS. Esta compensação é devida ao respetivo ORD, nos termos da referida regulamentação.
10.5. A Goldenergy não será responsável pelo pagamento de qualquer crédito proveniente do presente Contrato a favor do Cliente que vier a ser peticionado decorridos mais de 90 (noventa) dias do facto que lhe deu origem.
10.6. 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 de obrigações contratuais, por si ou por representantes, agentes, auxiliares ou quaisquer outras pessoas que utilize para o cumprimento das suas obrigações.

11. CLIENTES PRIORITÁRIOS

11.1. O Cliente pode solicitar que a Goldenergy proceda ao seu registo, junto do ORD respetivo, como Cliente prioritário, mediante a apresentação de documentos que comprovem essa qualidade.
11.2. São considerados clientes prioritários aqueles para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica, e clientes que coabitem com pessoas nestas condições, no âmbito do setor elétrico, e aqueles clientes que prestam serviços de segurança ou saúde fundamentais à

comunidade e para os quais a interrupção do fornecimento de energia elétrica ou de gás cause graves alterações à sua atividade, designadamente, (i) estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados; (ii) forças e serviços de segurança; (iii) instalações de segurança nacional; (iv) bombeiros; (v) proteção civil; (vi) equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo; (vii) instalações penitenciárias; (viii) estabelecimentos de ensino básico, no âmbito do setor do gás; (ix) instalações destinadas ao abastecimento de gás de transportes públicos coletivos, no âmbito do setor do gás; (x) outros clientes que se enquadrem nos princípios definidos nos números acima. Serão excluídas da classificação de Cliente prioritário todas as instalações que, ainda que pertencentes a clientes prioritários, não sirvam os fins que justificam o seu carácter prioritário.

11.3. O registo ou reconhecimento das condições previstas nos números anteriores é da responsabilidade do Cliente.

11.4. Sem prejuízo dos direitos consignados aos clientes prioritários na regulamentação aplicável, estes devem tomar medidas de precaução adequadas à sua situação, nomeadamente no que se refere a sistemas de alimentação de socorro ou de emergência, ou a sistemas alternativos de alimentação de energia.

12. COMUNICAÇÕES E RECLAMAÇÕES

12.1. O Cliente aceita que a Goldenergy o notifique, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, através de correio normal, correio eletrónico, SMS, ou em campo autónomo na fatura (sempre que estes últimos dois meios se revelem adequados à transmissão de todo o conteúdo da comunicação).

12.2. As comunicações e notificações do Cliente à Goldenergy são realizadas por correio eletrónico ou por correio normal para os endereços identificados nas Condições Particulares ou na página web em www.goldenergy.pt, ou junto de uma loja ou agente comercial da Goldenergy.

12.3. As comunicações e notificações feitas por correio normal e/ou por correio eletrónico ou SMS ter-se-ão por realizadas, no caso de correio, no terceiro dia útil seguinte ao do seu envio e no caso do correio eletrónico ou SMS, no momento da sua receção pelo destinatário, se ocorrer até às 16h00 ou, não sendo esse o caso, no dia útil seguinte à data do envio.

12.4. Os pedidos de informação e as reclamações podem ser apresentados através dos seguintes meios:
(i) E-mail: goldenergy@goldenergy.pt;
(ii) WEB: www.clientes.goldenergy.pt;
(iii) Via postal, para a morada: Quinta do Almor,
Fraga de Almotelia, Loja 4, R/C B – Borbela e Lamas de Olo,
5000 – 061 Vila Real
(v) Agentes e lojas Goldenergy;
(vi) Linha de apoio ao cliente: 00351 259 348 634 (custo de chamada local) e 808 205 005 (custo da chamada local) – dias úteis, das 9h00 às 21h00).

12.5. Os pedidos de informação e as reclamações devem conter os seguintes elementos: (i) identificação do contrato e do seu titular; (ii) morada; (iii) descrição dos factos que motivaram a reclamação, bem como elementos que facilitem a compreensão e resolução das questões apresentadas.

12.6. No caso de a reclamação ou pedido de informação não se encontrar devidamente identificado com os dados relativos ao contrato (n.º de contrato, n.º de cliente ou NIF do Cliente), a Goldenergy reserva-se o direito de não dar o devido tratamento.

12.7. 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. CESSAÇÃO DO CONTRATO

13.1. A cessação do presente Contrato pode ocorrer:
a) Por revogação, mediante acordo entre as partes;
b) Por denúncia do Cliente, a todo o tempo, mediante notificação por escrito a enviar à Goldenergy com uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis relativamente à data da sua produção de efeitos;
c) Pela celebração de contrato de fornecimento com outro comercializador;
d) Por oposição à renovação do Cliente, através de notificação escrita enviada à Goldenergy, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da sua produção de efeitos;
e) Por oposição à renovação da Goldenergy, quando se verifique a ocorrência de, pelo menos, 3 (três) incumprimentos de pagamento tempestivo no período de 12 (doze) meses imediatamente anteriores, mediante notificação escrita ao Cliente com uma antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias relativamente à data da cessação do Contrato;
f) Por resolução da Goldenergy, em caso de incumprimento definitivo do Cliente, nos seguintes casos:
(i) Na sequência de duas ou mais interrupções de fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural, por causa imputável ao Cliente, num período de 12 (doze) meses imediatamente anteriores, ou de uma interrupção, por facto imputável ao Cliente, que se prolongue por um período superior a 30 (trinta) dias, devendo a resolução ser notificada por escrito ao Cliente com uma antecedência de, pelo menos, 20 (vinte) dias, relativamente à data da sua produção de efeitos;
(ii) Uso da eletricidade e/ou do gás natural fornecido para uso distinto do contratado ou cedência, alienação ou colocação à disposição de terceiros ou de outras instalações de consumo, que não as indicadas nas Condições Particulares, de qualquer dessas energias;
(iii) Prática de atos suscetíveis de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos contadores;
g) Por resolução do Cliente, em caso de incumprimento definitivo da Goldenergy ou em caso de não aceitação das alterações contratuais supervenientes efetuadas pela Goldenergy, no prazo previsto na Cláusula 14.3;
h) Por extinção da entidade titular do Contrato;
i) Por insolvência de qualquer uma das partes;
j) Por caducidade da respetiva licença no caso de instalações provisórias.

13.2. Caso o Cliente pretenda opor-se à renovação, denunciar 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.

13.3. A cessação do presente Contrato por iniciativa do Cliente (caso não exista um período de fidelização associado) não importa qualquer obrigação de indemnização, sem prejuízo dos montantes devidos e responsabilidades exigí-

veis nos termos legais e contratuais aplicáveis.

14. ALTERAÇÕES AO CONTRATO

14.1. O Cliente tem o direito de solicitar à Goldenergy a alteração da potência contratada e das opções de preço e tarifárias, nos termos da regulamentação aplicável, sem prejuízo do pagamento dos custos necessários para o efeito e da eventual alteração do Preço, só se efetivando a alteração na data de ativação comunicada pelo ORD respetivo.

14.2. A Goldenergy reserva-se o direito de alterar o conteúdo ou teor de qualquer cláusula do Contrato, tal como o Preço, desde que comunique ao Cliente a sua intenção de fazer essa alteração com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à sua entrada em vigor, informando-o da possibilidade de denunciar o Contrato no prazo previsto no número seguinte.

14.3. O Cliente pode denunciar o Contrato no prazo de 30 (trinta) dias contados da receção da notificação referida no número anterior.

14.4. Quaisquer alterações à legislação ou regulamentação aplicável são automaticamente aplicáveis ao Contrato, sem dependência do disposto nos números anteriores, devendo, contudo, a Goldenergy informar o Cliente da referida modificação (o que poderá ocorrer na primeira fatura emitida após a alteração).

14.5. Sempre que alteração contratual consista na diminuição do Preço, constituindo, assim, uma vantagem objetiva para o Cliente, não é aplicável o disposto na Cláusula 13.2., sem prejuízo do dever de a Goldenergy informar o Cliente da referida modificação (o que poderá ocorrer na primeira fatura emitida após a alteração).

15. CESSÃO 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. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

16.1. Tratamento de dados pessoais.

No âmbito do presente Contrato, a Goldenergy recolhe e utiliza os seguintes dados pessoais do Cliente: dados de identificação e de contacto, dados relativos à instalação, código ponto de entrega ("CPE") e código universal da instalação ("CUI") comunicados pelo Cliente à Goldenergy e os dados de consumo de energia, nos quais se incluem, por se tratar de contador inteligente, os dados da quantidade de energia consumida registada a cada 15 minutos ou em períodos maiores, entre as 0 e as 24 horas de cada dia (informação comunicada por meio de "diagramas de carga"), a recolher junto do ORD respetivo através da leitura de equipamentos de medição.

16.2. Finalidades e fundamentos jurídicos do tratamento de dados pessoais.

Os dados pessoais relativos ao Cliente, que sejam fornecidos no âmbito deste Contrato ou obtidos durante a execução do mesmo, serão tratados pela Goldenergy, para as seguintes finalidades lícitas:

16.2.1. Os dados pessoais acima mencionados são tratados para:
a) Efetuar o fornecimento de energia, sua medição, faturação, cobrança do respetivo preço, controlo de qualidade do fornecimento e serviço prestado, gestão da relação contratual e comunicações com o Cliente, com fundamento na necessidade para a execução do Contrato com o Cliente e também para cumprimento de obrigações jurídicas a que a Goldenergy está sujeita, por exemplo as impostas pelas leis que regulam os sistemas nacionais elétrico e de gás natural e as leis fiscais;
b) Cobrar dívidas em atraso, com fundamento no interesse legítimo da Goldenergy nessa cobrança;
c) Realizar auditorias internas com a finalidade de prevenção, deteção e controlo de fraudes, com fundamento no interesse legítimo da Goldenergy no controlo e prevenção da utilização abusiva do fornecimento de energia;
d) Realizar operações estatísticas, com prévia anonimização dos dados, com fundamento no interesse legítimo da Goldenergy na produção de informação estatística para a gestão e desenvolvimento da sua atividade.

16.2.2. A Goldenergy poderá utilizar o nome, o endereço de correio eletrónico e número de telefone indicados pelo Cliente para lhe propor inquéritos por correio eletrónico ou por telefone com a finalidade de conhecer a sua satisfação acerca da qualidade do fornecimento e do atendimento que lhe é prestado, com fundamento no interesse legítimo da Goldenergy em obter informação que lhe permita analisar e melhorar o seu desempenho. O Cliente tem o direito de se opor a esses inquéritos em qualquer momento pelos meios abaixo indicados ou quando for contactado para aquele efeito.

16.2.3. A Goldenergy poderá utilizar o nome, o endereço de correio eletrónico, o número de telefone e o endereço postal do Cliente para lhe comunicar, por correio eletrónico, correio ou entrega direta no domicílio, campanhas e ações de comercialização de produtos ou serviços da Goldenergy análogos aos transacionados com o Cliente, com fundamento no interesse legítimo da Goldenergy na comercialização dos seus bens e serviços. O Cliente pode opor-se a essas comunicações no momento da recolha daqueles dados ou por ocasião de cada mensagem.

16.2.4. Se o Cliente consentir, na forma solicitada nas Condições Particulares ou através de outro meio idóneo, a Goldenergy poderá:
a) Utilizar o nome, o endereço de correio eletrónico, o número de telefone e o endereço postal do Cliente e dados da sua situação geográfica, equipamento instalado e do consumo mensal de energia ou consumo de energia registado a cada 15 minutos ou em períodos maiores, entre as 0 e as 24 horas de cada dia, no caso de o Cliente ter instalado um contador inteligente, para lhe comunicar, por correio eletrónico, chamada telefónica, correio ou entrega direta no domicílio, ofertas de planos tarifários ou promoções que melhor se ajustem ao seu perfil de consumo;
b) Utilizar o nome, o endereço de correio eletrónico, o número de telefone e o endereço postal do Cliente para lhe comunicar, por correio eletrónico, chamada telefónica, correio ou entrega direta no domicílio, campanhas e ações de comercialização de produtos ou serviços não relacionados com os transacionados com o Cliente;

c) Utilizar os dados e efetuar as comunicações referidas nas alíneas anteriores, bem como comunicações de campanhas e ações comerciais de produtos e serviços da Goldenergy análogos aos transacionados com o Cliente, por correio eletrónico, chamada telefónica, correio ou entrega direta no domicílio, durante 3 (três) anos após o término do contrato de fornecimento de energia; O tratamento dos dados pessoais para as finalidades acima indicadas nesta Cláusula 16.2.4., ou algumas delas, depende do consentimento específico do Cliente, sendo esse o seu fundamento, e o Cliente terá o direito de retirar o seu consentimento a todo o tempo, também para uma ou mais finalidades referidas, pela forma indicada abaixo (16.6.). Mas a retirada do consentimento não torna ilícito o tratamento anterior em que o Cliente tiver consentido.

16.3. Responsável pelo tratamento.

A Goldenergy, melhor identificada nas Condições Particulares, é responsável pelo tratamento dos dados pessoais.

16.4. Destinatários dos dados pessoais.

Para as finalidades acima referidas, a Goldenergy comunica dados pessoais às seguintes entidades:

a) Operadores das redes de distribuição de eletricidade e gás natural, para cumprimento do Contrato com o Cliente e também de obrigações impostas pelas leis que regulam os setores elétrico e de gás natural, entidades às quais devem ser comunicados dados de identificação, dados de contacto, dados técnicos relativos à instalação, relativos ao registo do código ponto de entrega (CPE) e/ou relativos ao registo do código universal da instalação (CUI), leituras e consumos, dados de controlo de qualidade do fornecimento e dados respeitantes a avarias ou pedidos de intervenção junto do equipamento; os operadores das redes tratarão os referidos dados pessoais no exercício das suas funções e na qualidade de responsáveis por esse tratamento;

b) Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, Direção-Geral de Energia e Geologia, nos termos previstos nas disposições legais e regulamentares aplicáveis, Autoridade Tributária e Aduaneira e outras entidades a quem a Goldenergy deva comunicar dados por força da lei;

c) Entidades contratadas pela Goldenergy para tratamento de dados pessoais para uma ou mais finalidades acima referidas, ao serviço da Goldenergy, as quais deverão atuar mediante instruções da Goldenergy.

16.5. Períodos de conservação dos dados pessoais. A Goldenergy conserva os dados pessoais do Cliente durante o prazo de vigência do Contrato. Os dados pessoais podem ser conservados por períodos mais longos que os acima definidos na medida em que for necessário para cumprimento de obrigações impostas por lei à Goldenergy, por exemplo por leis fiscais e pelo Código Comercial ou para que a Goldenergy possa exercer direitos ou provar o cumprimento de obrigações, durante o prazo da prescrição e caducidade dos direitos respetivos. No caso do tratamento de dados para os fins descritos na alínea c) do número 16.2.4., a Goldenergy, em conformidade com o consentimento do Cliente, também poderá conservar os dados depois da cessação do Contrato, pelo prazo de 3 (três) anos após o seu término.

16.6. Direitos do Cliente.

O Cliente poderá, a todo o tempo, exercer os direitos de acesso, retificação, apagamento, portabilidade, limitação e de não ficar sujeito a nenhuma decisão tomada exclusivamente com base no tratamento automatizado (incluindo a definição de perfis, sempre que tal seja aplicável), desde que tal não prejudique ou inviabilize a execução do presente Contrato, e sem prejuízo do exercício desses direitos não comprometer a ilicitude do tratamento já efetuado à luz do consentimento anterior, mediante o envio de carta registada com aviso de receção ou email para:

Encarregado de Proteção de Dados Pessoais
Email: dpo@goldenergy.pt
Morada: Quinta do Almor, Fraga de Almotelia, Loja 4, R/C B – 5000- 061 Vila Real

O Cliente fica ainda informado de que poderá apresentar reclamações junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados.

16.7. Gravação de chamadas.

Para efeitos de prova do consentimento do Cliente para o tratamento dos seus dados pessoais, a Goldenergy reserva-se ao direito de proceder à gravação das comunicações telefónicas realizadas no processo de contratação, mediante a disponibilização de informação prévia ao Cliente e obtenção do respetivo consentimento para o efeito.

17. JURISDIÇÃO E LEGISLAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEIS

17.1. O presente Contrato, incluindo a sua interpretação, aplicação e execução, bem como às situações omissas, rege-se pela lei portuguesa incluindo nomeadamente, a legislação e regulamentação aplicável aos setores elétrico e/ou do gás natural.

17.2. Salvo disposição legal em contrário, considera-se que o Contrato passa a integrar automaticamente as condições, direitos e obrigações, bem como todas as modificações, decorrentes de normas legais e regulamentares aplicáveis, posteriormente publicadas.

17.3. Para dirimir todas as questões e litígios que decorram das obrigações emergentes do presente contrato, as partes escolhem os tribunais judiciais do foro da Comarca do Porto. As Partes podem ainda recorrer, por mútuo acordo, a meios alternativos de resolução de litígios.

Data: ____ - ____ - _____ (dd - mm - aaaa)

Pela Gold Energy – Comercializadora de Energia, S.A.:



Pelo Titular de Contrato: _____