

1. 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, e pelo(s) anexo(s) caso existam, prevalecendo as Condições Particulares em caso de contradição.

1.2. O fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural rege-se pelas Condições Particulares acordadas com o Cliente sendo que as mesmas especificam a identificação dos pontos de consumo/entrega, potência contratada e/ou escala 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 (trinta) dias da data pretendida para a produção dos seus efeitos.

1.4. O Contrato rege-se ainda pelas disposições legais e regulamentares do Setor Elétrico e/ou do Gás Natural, nomeadamente pelo disposto nos Regulamentos de Relações Comerciais ("RRC"), no Regulamento da Qualidade de Serviço ("RQS"), Regulamento Tarifário ("RT") e respetivas sub-regulamentações, e do que for especialmente convenicionado pelas Partes. As alterações à referida legislação e regulamentação são automaticamente aplicáveis ao presente Contrato.

1.5. Caso qualquer das cláusulas do Contrato venha a ser declarada nula, inválida ou ineficaz por qualquer tribunal ou entidade competente, ter-se-á a mesma por não escrita, não sendo as restantes disposições do Contrato afetadas pela nulidade, invalidade ou ineficácia de tal cláusula, salvo quando se demonstre que não teria sido celebrado sem a mesma.

2. DURAÇÃO DO CONTRATO

2.1. O presente contrato tem a duração de 1 (um) ano, contado a partir da data da sua assinatura, 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, 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 pelo Operador Logístico de Mudança de Comercializador ("OLMC").

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

- 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;
- 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, da apresentação, pelo Cliente, do relatório e certificado de inspeção válidos, quando aplicável.

3. 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.

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. O Cliente deverá adotar as medidas de segurança estipuladas na Cláusula 12 das presentes Condições Gerais.

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 Operador da Rede de Distribuição ("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 uma 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. 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, o qual tem como referência:

- A legislação do setor energético;
- O atual perfil de consumo do Cliente aprovado pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos ("ERSE");
- 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;
- O custo de aquisição da energia elétrica fornecida 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 exigidos.

4.2. A Goldenergy pode proceder a alterações no Preço a pagar pelo Cliente, nas seguintes situações:

- i) 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;
- ii) 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;
- iii) 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.

4.3. Condições de Preço Regulado: Nos termos do disposto na Diretiva no 01/2018 publicada pela ERSE em Diário da República a 3 de Janeiro de 2018, a Goldenergy disponibiliza aos clientes com fornecimento de eletricidade em BTN (domésticos e pequenos negócios) a possibilidade de optarem por um regime de preço equiparado à tarifa regulada.

5. FATURAÇÃO

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

5.2. As faturas serão enviadas em formato eletrónico, para o endereço eletrónico indicado pelo Cliente nas Condições Particulares.

5.3. O Cliente poderá a qualquer momento cancelar a adesão à fatura eletrónica, através de pedido expresso à Goldenergy, passando a receber a fatura em suporte de papel na morada de correspondência.

5.4. 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.

5.5. A faturação da energia elétrica e/ou gás natural terá por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizada pelo respetivo ORD, 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.

5.6. O Cliente autoriza expressamente a inclusão nas faturas, de valores referentes a produtos e/ou serviços adicionais fornecidos/prestados e por si contratados.

5.7. 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.

5.8. Quando haja lugar a acertos de faturação devido a leitura real comunicada pelo ORD, poderá ser celebrado com o cliente, um plano de pagamento fracionado em prestações mensais.

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 suspende, durante o período da interrupção, a faturação das respetivas tarifas de acesso às redes.

6. ACERTOS DE FATURAÇÃO

6.1. A Goldenergy reserva-se ao direito de proceder a acertos de faturação motivados designadamente por: (i) anomalia de funcionamento dos contadores; (ii) procedimento fraudulento; (iii) faturação baseada em estimativa de consumo; e (iv) 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 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 seja 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. PAGAMENTO

7.1. A Goldenergy proporcionará ao Cliente diversos meios de pagamento, devendo o mesmo ser efetuado nas modalidades acordadas, designadamente através de débito direto, multibanco, MBway, Cartão de Crédito, cheque, vale postal ou numerário.

7.2. O prazo de pagamento das faturas apresentadas pela Goldenergy é de 10 dias úteis, ou 20 dias úteis caso se trate de um Cliente economicamente vulnerável, contados a partir da data da sua respetiva apresentação ao Cliente.

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

7.4. Adicionalmente, e para a eventualidade de se verificar atraso no pagamento do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural, a Goldenergy reserva-se o direito de proceder à cobrança dos custos operacionais originados pelo incumprimento, cujo valor será divulgado através do seu sítio na Internet em <http://www.goldenergy.pt>.

7.5. A Goldenergy pode ainda solicitar ao ORD a interrupção do fornecimento de energia com fundamento na falta de pagamento pelo Cliente de qualquer quantia devida ou falta de prestação ou atualização da caução, quando exigível, desde que cumprido o competente pré-aviso junto do Cliente, com a antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data da interrupção, ou de 30 (trinta) dias, no caso dos clientes economicamente vulneráveis, comunicando-lhe o fundamento da interrupção e os meios que tem ao seu dispor para a evitar.

7.6. No caso dos clientes cujo fornecimento de energia elétrica seja operado em BTN, o pré-aviso aludido 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, e de 20 (vinte) dias para a concretização de interrupção se não for possível concretizar a referida redução de potência, ou de 30 (trinta) dias no caso dos clientes economicamente vulneráveis. 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.

7.7. 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.

7.8. 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.

7.9. 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 que decorram da cobrança coerciva da dívida, incluindo custas judiciais, honorários de Advogados e Agentes de Execução.

8. INTERRUPÇÃO DE FORNECIMENTO

8.1. O fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural deve ser contínuo, só podendo ser interrompido nas situações previstas no RRC e no 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 que seja imputável ao Cliente.

8.2. Previamente à interrupção do fornecimento (e/ou redução de potência contratada para 1,15 kVA, quando aplicável) de energia elétrica e/ou gás natural por facto imputável ao Cliente, a Goldenergy adotará as diligências previstas em 7.6.

8.3. O prazo do pré-aviso de interrupção de fornecimento no caso de Clientes economicamente vulneráveis é de 30(trinta) dias relativamente à data prevista para a interrupção do fornecimento.

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. 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 aos valores médios de faturação, opção tarifária e potência contratada, em período de consumo igual ao período de faturação acrescido do prazo de pagamento da fatura.

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 do Cliente.

9.4. O valor da caução poderá ser utilizado para regularizar faturas vencidas e não pagas, sempre que o Cliente interpellado para o pagamento, 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. MEDIÇÃO E LEITURAS

10.1. 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.

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 (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.

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 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.

10.6. 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.

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. 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. Salvo prova em contrário, presume-se que qualquer procedimento fraudulento é imputável ao utilizador da instalação onde se integre o equipamento de medição de electricidade e/ou gás natural ou de controlo da potência, desde que terceiros não tenham acesso livre ao equipamento.

11.3. 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.

11.4. 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.

12. 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 ORD respetivo e ao comercializador.

12.3. Após verificada a ocorrência descrita na Cláusula 12.2, o 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 Direção Geral de Energia e Geologia ("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 constitui fundamento de denúncia do presente contrato pela Goldenergy.

12.6. A denúncia do contrato pelo motivo descrito na Cláusula 12.5. será notificada ao Cliente com a antecedência de 20 dias úteis sobre a data prevista para o levantamento do equipamento de medição.

13. QUALIDADE DE SERVIÇO

13.1. O serviço de fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural prestado pela Goldenergy, obedece aos padrões de qualidade estabelecidos no Regulamento de Qualidade de

Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural nomeadamente os seguintes:

a) Atendimento:

- (i) Presencial – em lojas e/ou agentes Goldenergy;
- (ii) Sistema de atendimento telefónico centralizado;
- (iii) Por escrito, incluindo correio eletrónico.

b) Prestação de informação: 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 e serviços conexos e a Goldenergy tem o dever de prestar e divulgar informação relevante para o Cliente.

c) Visita combinada: O agendamento da visita combinada, destinada à deslocação do ORD à instalação do Cliente, é 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 electricidade 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 doze horas, para os Clientes em baixa tensão normal e/ou domésticos;
- (ii) No prazo de oito horas, para os restantes Clientes e/ou Clientes não domésticos.
- (iii) No prazo de quatro horas, caso o Cliente pague o preço para restabelecimento urgente previsto no RRC.

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

13.3. 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 RQS aplicável.

13.4. 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.

13.5. 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 no RQS. Esta compensação é devida ao respetivo ORD, nos termos da referida regulamentação.

13.6. 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.

14. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E RECLAMAÇÕES

14.1. O Cliente poderá apresentar reclamações ou efetuar pedidos de informação através dos seguintes meios:

- (i) E-mail: goldenergy@goldenergy.pt;
- (ii) WEB: www.clientes.goldenergy.pt;
- (iii) APP: www.goldenergy.pt/app/;
- (iv) 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: 808 205 005 (dias úteis, das 9h00 às 21h00 - custo da chamada local) e 259 348 634 (dias úteis, das 9h00 às 21h00).

14.2. 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 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da data da sua receção.

14.3. O não cumprimento pela Goldenergy do prazo mencionado no número anterior confere ao Cliente o direito a uma compensação no valor de €5,00 (cinco euros).

14.4. 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.

14.5. 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 o direito de não dar o devido tratamento.

14.6. 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.

15. CESSAÇÃO DO CONTRATO

15.1. A cessação do presente Contrato pode ocorrer:

- a) por acordo entre as partes;
- b) por oposição à renovação, por iniciativa do Cliente 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 denúncia unilateral, a todo o tempo, por iniciativa do Cliente, mediante notificação por escrito a enviar com uma

antecedência mínima de 5 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 OLMC.

e) Por oposição à renovação da Goldenergy, quando se verifique a ocorrência de, pelo menos, 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, sem prejuízo do disposto nas Condições Particulares.

f) Por resolução da Goldenergy, atento o não cumprimento definitivo do Cliente, nos seguintes casos:

(i) pela interrupção do fornecimento de eletricidade e/ou gás natural, por facto imputável ao Cliente, que se prolongue por um período superior a 30 (trinta) dias, desde que cumprido o pré-aviso de 20 (vinte) dias, face à data da sua produção de efeitos;

(ii) 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;

(iii) 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;

(iv) Verificação da existência de procedimento fraudulento, nos termos melhor definidos pela cláusula 11.1 e seguintes do presente contrato

g) 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;

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

i) pela celebração de contrato com outro comercializador.

15.2. Em caso de falecimento do Cliente, a posição contratual do mesmo transmite-se aos sucessores do falecido que com ele vivam em economia comum, sem prejuízo de estes deverem informar a Goldenergy de tal facto no prazo de 60 (sessenta) dias para efeitos da alteração da titularidade do Contrato. Durante este prazo, os sucessores podem, se assim o entenderem, denunciar o Contrato sem necessidade de pré-aviso.

15.3. 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.

15.4. As Condições Particulares preveem o direito de livre resolução pelo Cliente durante o período de reflexão de 14 (catorze) dias subsequentes à assinatura do presente Contrato, prazo esse aplicável aos contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial.

15.5. A resolução do contrato nos termos mencionados na Cláusula 15.3, deve ser efetuada nos termos legais para o efeito, preferencialmente por carta registada com aviso de receção ou por qualquer outro meio idóneo de prova, fazendo menção expressa à faculdade utilizada.

15.6. 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.

15.7. 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 da entidades responsável pelos processos de mudança (OLMC).

15.8. 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 exigíveis nos termos legais e contratuais aplicáveis.

16. 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.

17. MODIFICAÇÕES AO CONTRATO

17.1. 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.

17.2. 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.

17.3. A Goldenergy pode ainda rever as condições contratuais, mediante o envio de comunicação escrita prévia ao Cliente, considerando-se aceites as novas condições contratuais, se, no prazo de 30 (trinta) dias a contar do envio da aludida comunicação ao Cliente, este não manifestar a sua oposição às mesmas.

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

17.5. Sempre que uma modificação das presentes Condições Gerais e/ou das Condições Particulares constitua uma vantagem objetiva para o Cliente não é aplicável o disposto na cláusula 17.3. sem prejuízo do dever da Goldenergy de informar o Cliente da referida modificação (o que poderá ocorrer na primeira fatura emitida após a alteração).

18. REGISTO COMO CLIENTE COM NECESSIDADES ESPECIAIS

18.1. O Cliente poderá solicitar que a Goldenergy proceda ao seu registo, junto do ORD, 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 detetação da presença de gás natural ou que tenham no seu agregado familiar pessoa com esta deficiência.

18.2. O registo previsto no número anterior é voluntário e de exclusiva responsabilidade do Cliente.

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

18.4. 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.

19. COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

19.1. 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 conexas ou relacionadas com o presente contrato, por qualquer um daqueles meios ou por via telefónica.

19.2. 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 na Cláusula 14.1., no sítio da internet em www.Goldenergy.pt, ou junto de uma loja ou agente comercial da Goldenergy.

19.3. 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.

20. DADOS PESSOAIS

20.1. Os dados pessoais relativos ao Cliente, que sejam fornecidos no âmbito deste contrato de Fornecimento de Gás Natural e/ou Eletricidade ou obtidos durante a execução do mesmo, serão tratados pela Goldenergy na qualidade de responsável pelo tratamento, cujos dados de contacto se encontram indicados acima, para as seguintes finalidades lícitas:

(i) Gestão da relação comercial e faturação (incluindo gestão de cobranças e reclamação de créditos), no âmbito da execução do contrato de fornecimento de energia elétrica e /ou gás natural;

(ii) Avaliação de Atendimento e Qualidade de Serviço, em cumprimento de uma obrigação legal que vincula a Goldenergy.

(iii) Envio de informações ao Cliente sobre campanhas e ações de comercialização de produtos e serviços relacionados com os transacionados pelo Cliente, tais como equipamentos de climatização e eficiência energética, prestação de serviços de assistência e manutenção de eletrodomésticos e seguros, de acordo com o interesse legítimo empresarial da Goldenergy de promoção e crescimento da sua atividade, desde que o Cliente não se tenha oposto à receção desta informação.

20.2. No âmbito das finalidades acima descritas, o Cliente fica informado de que a Goldenergy pode comunicar os seus dados pessoais:

(i) ao Operador da Rede de Distribuição ou de outras entidades reguladoras para cumprimento das seguintes obrigações emergentes do contrato: dados técnicos relativos à instalação, leituras e consumos, dados de controlo de qualidade do fornecimento e dados respeitantes a avarias ou pedidos de intervenção junto do equipamento;

(ii) a entidades subcontratantes com vista ao cumprimento das finalidades acima identificadas em 20.1, atuando estas entidades exclusivamente de acordo com instruções da Goldenergy;

20.3. A Goldenergy observa as normas legais relativas aos prazos de conservação de dados pessoais e de documentos, podendo conservar os dados do Cliente: (i) enquanto a relação contratual se mantiver em vigor e, posteriormente, por um prazo máximo de 10 anos após o seu termo para efeitos contabilísticos; (ii) enquanto subsistirem obrigações emergentes da relação contratual; ou (iii) enquanto um direito puder ser oponível à Goldenergy. Nos tratamentos efetuados para as finalidades de marketing, a informação será conservada até que o Cliente se oponha ou revogue o consentimento para a receção de comunicações comerciais.

20.4. 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

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

20.6. 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.

21. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

21.1. O Cliente do segmento doméstico 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](#)

www.centroarbitragemlisboa.pt

[CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo](#)

www.cniacc.pt

[CICAP - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto](#)

www.cicap.pt

[TRIAVE - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave](#)

www.triave.pt

[CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo \(Tribunal Arbitral de Consumo\)](#)

Braga e Viana do Castelo:

www.ciab.pt

[CACCDC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra](#)

www.centrodearbitragemdecoimbra.com

[CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve](#)

www.consumidoronline.pt

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

22. LEGISLAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEIS

22.1. O presente Contrato, incluindo a sua interpretação, aplicação e execução, bem como às situações omissas, rege-se pela lei Portuguesa incluindo nomeadamente, os RRC do Setor Elétrico e do Gás Natural, o RQS e o Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

22.2. 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, nomeadamente ao abrigo do RRC, RQS e RT.

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

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



Pelo Titular de Contrato: _____