

CONDIÇÕES GERAIS

1. OBJETO DO CONTRATO

1.1. O presente contrato tem por objeto o fornecimento de energia elétrica para a mobilidade elétrica pela Goldenergy, na qualidade de Comercializador de Eletricidade para a Mobilidade Elétrica ("CEME"), ao Cliente, para carregamento de baterias de veículos elétricos nos postos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica (rede MOBI.E), através da utilização do(s) cartão(ões) Goldenergy Mobilidade ("Cartão"), e/ou através de outros meios digitais que a Goldenergy venha a disponibilizar, nos termos e condições constantes das presentes Condições Gerais, das Condições Particulares e das Condições Comerciais de fornecimento de eletricidade para a mobilidade elétrica (que, em conjunto, constituem o "Contrato").

1.2. As Condições Particulares especificam, entre outros:

- (i) A forma de fornecimento da energia elétrica;
- (ii) As componentes do Preço;
- (iii) A periodicidade e a forma de faturação da energia elétrica;
- (iv) O meio de pagamento

1.3. É vedado ao Cliente utilizar a eletricidade para a mobilidade elétrica para uso distinto daquele para que foi contratada, não podendo ainda ceder, alienar ou colocar à disposição de terceiros qualquer dessa energia.

2. PONTOS DE CARREGAMENTO, CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO E SESSÕES

2.1. Constituem pontos de carregamento as infraestruturas ou equipamentos dedicados exclusivamente ao carregamento de baterias de veículos elétricos, excluindo as tomadas elétricas convencionais, que estão integrados na rede MOBI.E e que se encontram identificados na página da internet www.mobie.pt.

2.2. O Cliente pode aceder a qualquer ponto de carregamento de acesso público integrado na rede MOBI.E, em Portugal Continental e nas Ilhas da Madeira e dos Açores, não havendo lugar, para o efeito, à celebração de qualquer contrato com os Operadores de Pontos de Carregamento ("OPC").

2.3. O preço devido pelos serviços de utilização do ponto de carregamento praticado em cada ponto de carregamento encontra-se afixado no local e é cobrado pelo OPC à Goldenergy, na qualidade de CEME, que o repercute na fatura de fornecimento de eletricidade para a mobilidade elétrica do Cliente emitida ao abrigo do presente Contrato.

2.4. Ao aceder aos pontos de carregamento da rede MOBI.E, o Cliente obriga-se a respeitar todas as regras de utilização e condições técnicas e de segurança aplicáveis e afixadas no ponto de carregamento em que o Cliente se encontre.

2.5. A Goldenergy disponibiliza ao Cliente que inicia uma sessão de carregamento as Condições Comerciais, designadamente as informações sobre preços e respetivas componentes aplicáveis a essa sessão, através da sua página da internet disponível em www.goldenergy.pt e do envio de um SMS e/ou email.

2.6. Logo que o Cliente tenha conhecimento do fim do carregamento do seu veículo, deve retirá-lo de imediato do ponto de carregamento, sob pena de poder incorrer em custos de estacionamento, face às regras definidas e comunicadas por cada OPC, e de se vir a encontrar em situação de estacionamento indevido, sujeito à atuação das entidades fiscalizadoras do estacionamento.

2.7. Quaisquer avarias ou falhas técnicas relacionadas com o funcionamento dos pontos de carregamento devem ser comunicadas ao respetivo OPC, para o contacto telefónico afixado no local, que deve estar permanentemente disponível e não comportar quaisquer custos para o Cliente.

2.8. Em caso de contacto, pedido de informação ou reclamação dirigida pelo Cliente a um OPC, o Cliente deve identificar-se e comunicar o ID externo do seu cartão ou outro elemento que permita identificar o contrato (NIF ou n.º de contrato) e autenticação que permita a identificação inequívoca do Cliente perante o sistema de gestão da Entidade Gestora da Rede de Mobilidade Elétrica ("EGME").

2.9. O tempo máximo de resposta, por parte do OPC, a situações de cabo preso (impossibilidade de desligar um cabo de carregamento) é de 4 (quatro) horas a contar do momento em que toma conhecimento da mesma, nos termos do Regulamento da Mobilidade Elétrica, aprovado pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos ("ERSE").

2.10. O acesso aos pontos de carregamento de acesso privativo integrados na rede de mobilidade elétrica está dependente do preenchimento, por parte do Cliente, das respetivas condições exclusivamente determinadas pelo respetivo detentor do ponto de carregamento de acesso privativo (DPC) e/ou proprietário do espaço onde o mesmo se encontre instalado.

2.11. Caso ocorra uma falha no sistema de gestão da EGME que impossibilite o registo dos carregamentos, cabe ao OPC tomar uma das seguintes decisões:

- a) Manter os pontos de carregamento em funcionamento;
- b) Permitir o acesso apenas aos utilizadores que já tenham acedido à rede de mobilidade elétrica e disponham de um cartão de carregamento da rede de mobilidade elétrica;
- c) Encerrar temporariamente o funcionamento do ponto de carregamento até que o sistema de gestão da EGME volte a entrar em serviço.

2.12. Nos casos referidos nas alíneas b) e c) do número anterior, cabe exclusivamente ao OPC informar os utilizadores cujo acesso seja recusado do motivo que deu origem a essa recusa.

3. DURAÇÃO DO CONTRATO

3.1. O presente Contrato tem a duração de 3 (três) meses, renovando-se automática e sucessivamente por idênticos períodos, se o Cliente não notificar a Goldenergy, por escrito, com 10 (dez) dias de antecedência relativamente à data da sua cessação, da oposição à sua renovação.

3.2. O Contrato produz efeitos no dia seguinte à data da sua celebração.

4. PREÇO

4.1. O Cliente obriga-se a pagar por cada sessão de carregamento o Preço em cada momento evidenciado nas Condições Comerciais de fornecimento de eletricidade para a mobilidade elétrica da Goldenergy, associadas às Condições Particulares, o qual é publicitado em www.goldenergy.pt e comunicado ao Cliente por SMS e/ou email.

4.2. O Preço incorpora, nos termos da legislação e regulamentação aplicáveis:

- a) Preço de energia, constante das Condições Particulares e das Condições Comerciais de fornecimento de eletricidade para a mobilidade elétrica da Goldenergy, em função da quantidade total de eletricidade em quilowatt hora (kWh)

fornecida em cada carregamento e de eventuais descontos comerciais aplicáveis;

b) Tarifas de acesso às redes de energia elétrica para a mobilidade elétrica, fixadas pela ERSE, calculadas em função do tipo de fornecimento e período horário;

c) Tarifa de ativação do carregamento fixada pela ERSE;

d) Valor de utilização do ponto de carregamento cobrado pelo respetivo OPC, o qual pode variar entre os diferentes pontos de carregamento e que é divulgado ao Cliente (afixado) em cada ponto de carregamento pelo OPC;

e) Imposto especial sobre o consumo de eletricidade, IVA à taxa legal em vigor no momento da emissão da fatura, bem como eventuais outros impostos, taxas, encargos ou contribuições legalmente aplicáveis ao fornecimento de eletricidade para a mobilidade elétrica no momento da emissão da fatura;

f) Apoio financeiro do Estado traduzido em desconto a aplicar ao custo de cada carregamento na rede de mobilidade elétrica (quando existente).

4.3 As alterações no Preço a pagar pelo Cliente são efetuadas livremente pela Goldenergy através da atualização das Condições Comerciais de fornecimento de eletricidade para a mobilidade elétrica, designadamente nas seguintes situações:

a) no caso de alteração às tarifas publicadas pela ERSE, quer seja ao seu valor ou à própria estrutura tarifária, nomeadamente pela sua recomposição ou introdução de novos componentes;

b) 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;

c) no caso de alteração dos custos de aquisição de energia elétrica;

d) 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.

5. FATURAÇÃO E PAGAMENTO

5.1. FATURAÇÃO

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

5.1.2. As faturas são enviadas exclusivamente em formato eletrónico para o endereço eletrónico indicado pelo Cliente nas Condições Particulares.

5.1.3. Para a receção de faturas em formato eletrónico, o Cliente deve manter a sua caixa de correio eletrónico disponível e comunicar de imediato qualquer alteração de endereço que pretenda efetuar.

5.1.4. A Goldenergy poderá a qualquer altura solicitar confirmação dos elementos da fatura eletrónica fornecidos pelo Cliente, nomeadamente quando não seja possível confirmar a entrega de qualquer fatura no endereço eletrónico indicado pelo Cliente, situação que poderá conduzir à inibição da utilização do cartão de carregamento.

5.1.5. Em caso de impossibilidade de envio das faturas em formato eletrónico por razões imputáveis ao Cliente, a Goldenergy emitirá e enviará ao Cliente as faturas em formato papel, sendo, nesse caso, cobrado ao Cliente um custo adicional de 2,00 EUR (dois euros) por cada fatura

em papel emitida, destinado a cobrir os custos de processamento administrativo.

5.1.6. A faturação da energia elétrica tem por base a informação sobre os dados de cada sessão de carregamento, registados no sistema de gestão da EGME e disponibilizados à Goldenergy pela EGME.

5.1.7. A fatura discrimina todas as componentes do preço constantes da Cláusula 4.2, desagregando, por cada carregamento, a informação relativa ao fornecimento de eletricidade e a informação relativa à utilização do ponto de carregamento.

5.1.8. A fatura contém ainda a seguinte informação sobre rotulagem de energia elétrica para carregamento de veículos elétricos:

a) Fontes de energia primária utilizada e a contribuição de cada fonte de energia para o total de eletricidade adquirida;

b) Os impactes ambientais correspondentes aos fornecimentos de eletricidade, designadamente produção de resíduos radioativos e emissões de CO₂, em micrograma/kWh e em grama CO₂/kWh, respetivamente;

c) As fontes de consulta em que se baseiam as informações disponibilizadas ao público sobre os impactos ambientais resultantes da produção de eletricidade comercializada.

5.1.9. Quando aplicáveis, a fatura disponibiliza também informação relativa aos descontos e subsídios atribuídos, direta ou indiretamente pelo Estado, à mobilidade elétrica.

5.1.10. O Cliente deve comunicar de imediato à Goldenergy qualquer irregularidade detetada no serviço de fornecimento de eletricidade prestado ao abrigo do presente Contrato, incluindo problemas detetados na utilização do Cartão e na faturação de carregamentos.

5.1.11. Caso o Cliente seja Cliente da Goldenergy no âmbito de fornecimento de gás natural ou energia elétrica não destinada ao carregamento de bateria de veículos elétricos, pode a Goldenergy incluir na faturação respeitante a esse contrato a fatura respeitante ao serviço de carregamento de bateria de veículos elétricos.

5.2. PAGAMENTO

5.2.1. O pagamento é efetuado nos termos definidos nas Condições Particulares.

5.2.2. As faturas emitidas pela Goldenergy são liquidadas através da modalidade de pagamento identificada nas Condições Particulares, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data da sua apresentação ao Cliente.

5.2.3. O atraso na liquidação das faturas, nos termos do número anterior, por falta de provisão do Cliente, confere à Goldenergy o direito a cobrar juros de mora sobre o valor em dívida, calculados à taxa de juros moratórios supletiva fixada pela lei para créditos de que sejam titulares empresas comerciais, a partir do primeiro dia seguinte ao vencimento e até à data do efetivo pagamento (inclusive).

5.2.4. Se o valor resultante do cálculo dos juros previsto na Cláusula 5.2.3 não atingir a quantia mínima de 2,00 EUR (dois euros), os atrasos de pagamento ficam sujeitos ao pagamento dessa quantia, de modo a cobrir os custos de processamento administrativo originados pelo atraso.

5.2.5. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a falta de pagamento poderá ainda implicar a inibição imediata de utilização dos cartões de carregamento titulados pelo Cliente nos pontos de carregamento e constitui cau-

sa de resolução do Contrato pela Goldenergy, nos termos do disposto na alínea e) da Cláusula 12.1, sendo a Goldenergy livre de não retomar o fornecimento se o Cliente não realizar todos os pagamentos em dívida, incluindo os juros de mora e todas as despesas resultantes da inibição e da eventual reposição do fornecimento.

5.2.6. A cobrança judicial 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.

5.2.7. A inibição de utilização dos cartões de carregamento ou a resolução do Contrato nos termos da presente Cláusula, com fundamento no atraso dos pagamentos devidos pelo Cliente, conferem à Goldenergy o direito a recusar celebrar outro contrato de fornecimento de eletricidade para a mobilidade elétrica com o Cliente e a recusar autorizar-lhe a emissão de cartões adicionais para o carregamento.

6. ACERTOS DE FATURAÇÃO

6.1. A Goldenergy pode proceder a acertos de faturação motivados, designadamente, por situações de procedimento fraudulento, correção de erros de faturação e correção de erros na comunicação de informação sobre os consumos do Cliente pela EGME, pelo OPC ou pelo Operador de Rede de Distribuição.

6.2. O valor apurado com o acerto de faturação será liquidado em prazo idêntico ao estipulado para pagamento da fatura que o incluir.

7. MEDIÇÃO

7.1. A EGME é responsável pela leitura dos equipamentos de medição dos pontos de carregamento dos OPC, sendo o Operador de Rede de Distribuição responsável pela leitura do equipamento de medição no ponto de entrega da RESP à rede de mobilidade elétrica.

7.2. Em caso de discrepância entre a informação relativa à quantidade de energia elétrica consumida em determinado carregamento, exibida no ponto de carregamento aquando do termo do carregamento, a informação exibida no veículo elétrico e a informação posteriormente incluída na fatura que o Cliente venha a receber da Goldenergy relativa à quantidade de energia consumida naquele mesmo carregamento, prevalece, para todos os efeitos, a informação constante da fatura recebida pelo Cliente.

7.3. Qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos equipamentos de medição dos pontos de carregamento utilizados pelo Cliente constitui um incumprimento do presente Contrato, podendo o Cliente incorrer em responsabilidade civil e/ou criminal.

8. CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO CARTÃO

8.1. A Goldenergy disponibiliza ao Cliente um Cartão destinado ao carregamento de energia elétrica nos pontos de carregamento.

8.2. O Cliente pode ativar o Cartão através da APP, Portal de Clientes da Goldenergy, de solicitação direta à Goldenergy ou de outros meios que a Goldenergy disponibilize em cada momento.

8.3. Sem prejuízo do número anterior, o Cartão de carrega-

mento ficará ativo a partir da data de ativação comunicada pela EGME à Goldenergy.

8.4. O Cartão é válido durante o período de vigência do Contrato.

8.5. O Cliente é responsável pela boa utilização do Cartão, obrigando-se a ativá-lo, a solicitar à Goldenergy o respetivo cancelamento e a emissão de novo Cartão em caso de extravio, mediante o pagamento de 4,99 EUR (quatro euros e noventa e nove cêntimos) por cartão.

8.6. A disponibilização de cartões de carregamento adicionais tem um custo de 4,99 EUR (quatro euros e noventa e nove cêntimos) por cartão, a liquidar pelo Cliente pelo modo indicado pela Goldenergy previamente à respetiva entrega.

9. SEGURANÇA E INATIVAÇÃO DO CARTÃO

9.1. A utilização do Cartão pode ser inativada temporariamente pela Goldenergy ou pela EGME por motivos objetivamente fundados, que se relacionem com:

- a) A integridade do Cartão;
- b) A suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta do Cartão, incluindo situações de perda, deterioração, furto ou roubo do Cartão;
- c) A segurança da utilização dos pontos de carregamento de baterias de veículos elétricos;
- d) A segurança do sistema de gestão da EGME;
- e) O incumprimento contratual da Goldenergy perante um ou mais sujeitos intervenientes na rede de mobilidade elétrica, nos termos do Regulamento da Mobilidade Elétrica.

9.2. Nos casos referidos nas alíneas a) a d) do número anterior, a Goldenergy informará o Cliente, através do contacto de correio eletrónico previsto nas Condições Particulares, da inativação da utilização do Cartão e da respetiva justificação, se possível antes de efetuar essa inativação ou, o mais tardar, imediatamente após a inativação, salvo se tal informação não puder ser prestada por razões de segurança objetivamente fundamentadas ou se for proibida por outras disposições legais ou regulamentares aplicáveis.

9.3. No caso da alínea b) da Cláusula 9.1, e para além de participar às autoridades policiais, o Cliente tem a obrigação de comunicar de imediato à Goldenergy a ocorrência de qualquer uma das situações aí previstas, verificadas quer em Portugal quer no estrangeiro, assegurando a Goldenergy a respetiva inativação no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

9.4. O Cliente é responsável por e suportará todas as perdas resultantes de operações não autorizadas se as mesmas (i) forem devidas a atuação fraudulenta ou ao incumprimento dos deveres de utilização do Cartão de acordo com os termos e condições estipulados ou (ii) ocorrerem após perda, apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada do Cartão não comunicada e/ou até ao decurso do prazo máximo para inativação previsto no número anterior.

9.5. Logo que deixem de se verificar os motivos que levaram à inativação, a Goldenergy procederá à emissão de um novo Cartão, nos termos definidos na Cláusula 8.1 a 8.3.

10. MODIFICAÇÕES DAS CONDIÇÕES GERAIS E PARTICULARES

10.1. A Goldenergy reserva-se o direito de modificar o conteúdo ou teor de qualquer cláusula das presentes Condições Gerais e/ou das Condições Particulares.

10.2. As modificações contratuais são previamente comu-

nicadas por escrito ao Cliente por SMS, correio eletrónico ou em campo autónomo nas faturas a emitir pela Goldenergy, e consideram-se aceites se, no prazo de 10 (dez) dias a contar da receção da aludida comunicação pelo Cliente, não houver resolução do contrato pelo Cliente nos termos do disposto na alínea d) da Cláusula 12.1, entrando as mesmas em vigor a partir da data definida pela Goldenergy.

10.3. 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 no número anterior.

11. INFORMAÇÕES

11.1. As informações sobre as condições contratuais, incluindo as informações constantes, em cada momento, do sítio da internet da Goldenergy em www.goldenergy.pt para as quais se remeta no presente Contrato e que dele fazem parte integrante, são prestadas ao Cliente antes da celebração do presente Contrato, nos termos legais aplicáveis.

11.2. O Cliente pode, sem custos adicionais, consultar informação atualizada sobre os seus carregamentos, os preços pelo fornecimento de energia elétrica para a mobilidade elétrica e pela prestação dos serviços objeto do presente Contrato e as tarifas de acesso às redes para a mobilidade elétrica no sítio da internet da Goldenergy em www.goldenergy.pt, podendo ainda consultar informação sobre todas as tarifas aplicáveis no sítio da internet da ERSE em www.erse.pt e a lista de operadores de pontos de carregamento no sítio da internet da EGME (www.mobie.pt).

11.3. O Cliente deve ainda consultar as condições de utilização da rede da mobilidade elétrica em www.mobie.pt.

12. CESSAÇÃO DO CONTRATO

12.1. A cessação do presente Contrato pode ocorrer:

- por oposição à renovação, por iniciativa do Cliente ou da Goldenergy, nos prazos estabelecidos na Cláusula 3.1;
- por revogação por mútuo acordo entre a Goldenergy e o Cliente;
- por denúncia, a todo o tempo, por iniciativa do Cliente ou da Goldenergy, mediante notificação por escrito a enviar com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias relativamente à data de produção de efeitos da denúncia;
- por resolução, por iniciativa do Cliente, nos termos do disposto na Cláusula 10.2, mediante notificação por escrito a enviar à Goldenergy;
- por resolução, por iniciativa da Goldenergy, na situação prevista na cláusula 5.2.5 (inibição imediata da utilização de cartões de carregamento) ou em caso de incumprimento pelo Cliente de qualquer outra das suas obrigações contratuais, mediante notificação por escrito ao Cliente com uma antecedência de 10 (dez) dias relativamente à data de produção de efeitos da resolução;
- por morte do Cliente, salvo nos casos de transmissão por via sucessória;
- por cessação de atividade ou extinção do titular do Contrato;
- por impossibilidade definitiva de cumprimento por facto não imputável às Partes, nomeadamente em situações de caso fortuito ou de força maior;
- no caso de insolvência de qualquer uma das Partes.

12.2. Caso o Cliente pretenda opor-se à renovação, denunciar ou resolver o presente Contrato, nos termos do disposto

em 12.1, poderá entregar a notificação escrita aí prevista em qualquer loja Goldenergy ou remetê-la através de carta registada com aviso de receção.

12.3. As Condições Particulares preveem, em caso de contratação à distância, 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, desde que não tenha sido efetuado qualquer carregamento nesse período ou que o cliente proceda ao pagamento dos montantes devidos pelo consumo efetuado durante o período de usufruto do serviço.

13. CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

13.1. A Goldenergy pode ceder livremente a sua posição contratual neste contrato a uma sociedade com a qual se encontre em relação de grupo, sempre que a mesma cumpra toda a legislação e regulamentação aplicáveis à atividade de comercialização de eletricidade para a mobilidade elétrica, mantendo-se as condições ora acordadas, devendo a Goldenergy notificar previamente o Cliente dessa cessão.

13.2. A cessão da posição contratual do Cliente depende do consentimento prévio por escrito da Goldenergy.

14. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

14.1. Os dados pessoais relativos ao Cliente, que sejam fornecidos no âmbito deste Contrato 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:

- Gestão da relação comercial e faturação (incluindo cobrança de dívida, gestão de cobranças e reclamação de créditos), no âmbito da execução do presente Contrato;
- Avaliação de Atendimento e Qualidade de Serviço, em cumprimento de uma obrigação legal que vincula a Goldenergy;
- 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.

14.2. A Goldenergy poderá subcontratar a prestação de serviços junto de outras empresas com vista ao cumprimento das finalidades acima descritas, empresas essas que atuarão mediante as suas instruções.

14.3. Os dados pessoais tratados no âmbito do presente contrato são os dados recolhidos no momento da celebração do contrato e fornecidos diretamente à Goldenergy e os dados fornecidos pelo OPC à EGME que resultaram da leitura dos consumos energéticos associados ao serviço de carregamento de baterias de veículos elétricos em cada ponto de carregamento.

14.4. 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 períodos mais longos na medida em que for necessário para o cumprimento de obrigações impostas por lei à Goldenergy; (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.

14.5. A Goldenergy permitirá, nos termos previstos nas disposições legais e regulamentares aplicáveis, o acesso das entidades competentes, incluindo a ERSE, a Direção-Geral de Energia e Geologia e a EGME, à informação.

14.6. A Goldenergy comunicará dados pessoais à EGME para efeitos de emissão e ativação dos cartões e para efeitos do previsto na cláusula 9.1, e).

14.7. 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 aplicável), desde que tal não prejudique ou inviabilize a execução do presente contrato, e sem prejuízo do exercício desses direitos não comprometer a licitude 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

Morada: Quinta do Almor, Fraga de Almotelia, Loja 4, R/C B – 5000-061 Vila Real

Email: dpo@goldenergy.pt

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

14.9. 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.

15. COMUNICAÇÕES

15.1. 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 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 Contrato, por qualquer daqueles meios ou por via telefónica

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

16. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E RECLAMAÇÕES

16.1. As informações sobre as condições contratuais são prestadas ao Cliente antes da celebração do presente Contrato, nos termos legais aplicáveis.

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

(i) WEB: clientes.goldenergy.pt;

(ii) APP: www.goldenergy.pt/app/;

(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;

(iv) Agentes e Lojas Goldenergy;

(v) Linha de apoio ao cliente: 259 348 634 (dias úteis, das 9h00 às 21h00 – custo da chamada local).

16.3. Os pedidos de informação e as reclamações devem conter os seguintes elementos: (i) nome completo e número de identificação de um documento identificativo; (ii) identificação do contrato; (iii) descrição dos factos que motivaram a reclamação, bem como elementos que facilitem a compreensão e resolução das questões apresentadas.

16.4. A Goldenergy obriga-se a responder a todas as reclamações e pedidos de informação que lhe sejam dirigidos através de qualquer um dos canais de atendimento previstos nos números anteriores.

16.5. As reclamações e os pedidos de informação apresentados por escrito são respondidos no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data da sua receção.

16.6. No caso de apresentação de uma reclamação e na impossibilidade de cumprimento do prazo definido no número anterior, a Goldenergy deve informar o Cliente, através de comunicação intercalar, das diligências efetuadas, bem como dos factos que impossibilitaram a resposta no prazo estabelecido, indicando o prazo de resposta expectável e, sempre que possível, uma pessoa para contacto.

16.7. O Cliente deverá comunicar de imediato à Goldenergy qualquer irregularidade detetada no serviço prestado ao abrigo do presente Contrato, incluindo problemas detetados na utilização do Cartão e na faturação de carregamentos.

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

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

17. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

17.1. Exclusivamente para Clientes Domésticos (consumidores), sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais, em caso de litígio o Cliente pode, de acordo com a respetiva competência territorial, recorrer a uma das seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: CNIACC-Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (tel.: 253 619 107; www.cniacc.pt); CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (tel.: 289 823 135; www.consumidoronline.pt); CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra (tel.: 239 821 690; www.centrodearbitragemdecoimbra.com); CACCL - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (tel.: 218 807 030; www.centroarbitragemlisboa.pt); CUAL - Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (tel.: 213 177 660; www.arbitragem.autonoma.pt); CIIAP - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (tel.: 225 508 349; www.cicap.pt); TRIAVE - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave (tel.: 253 422 410; www.triave.pt); CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) (tel.: 258 809 335; www.ciab.pt). Mais informa-

ções no Portal do Consumidor (www.consumidor.pt).

17.2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, quaisquer litígios respeitantes à validade, interpretação ou execução do Contrato serão dirimidos pelos tribunais judiciais da comarca do Porto, com expressa renúncia a quaisquer outros.

18. LEGISLAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL

18.1. O Contrato rege-se pelo direito português, em particular pela legislação e regulamentação aplicável à mobilidade elétrica, atualmente constante do Decreto-Lei n.º 39/2010, de 26 de abril, com as últimas alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 90/2014, de 11 de junho e pela Lei n.º 82-D/2014, de 31 de dezembro, e pelo Regulamento da Mobilidade Elétrica, aprovado pelo Regulamento da ERSE n.º 854/2019, de 4 de novembro, alterado pelo Regulamento n.º 103/2021, de 1 de fevereiro.

18.2. O Contrato observa ainda o disposto no Regulamento (UE) 2023/1804, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de setembro, aplicável a partir de 13 de abril de 2024, no que respeita às obrigações do designado "prestador de serviços de mobilidade".

18.3. Quaisquer alterações posteriores às leis e regulamentos aplicáveis no âmbito do presente contrato serão automaticamente aplicáveis, sem prejuízo de a Goldenergy poder desencadear uma modificação contratual ao abrigo da cláusula 10.ª quando tal se justifique.

Data:

□□ de □□□□□□□□□□ de □□□□□□

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

Pelo Cliente:

ANEXO 1 - FORMULÁRIO PARA EXERCÍCIO DO DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO

Nos termos do disposto nos artigos 10.º e 11.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, o Cliente tem o direito de livre resolução do presente Contrato no prazo de 14 dias contados nos termos daquele diploma legal, o qual pode ser exercido através do envio do formulário constante do presente Anexo, que deverá ser preenchido e devolvido para a seguinte morada: Quinta do Almor, Fraga de Almotelia, Loja 4, R/C B - 5000-061 Vila Real, ou através do e-mail: goldenergy@goldenergy.pt.

FORMULÁRIO PARA EXERCÍCIO DO DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO (CANCELAMENTO)

Através do presente formulário, declaro que pretendo a resolução do Contrato de fornecimento de eletricidade para a mobilidade elétrica, associado ao NIF: _____ celebrado a ____ - ____ - _____.

Nome do Cliente:

Morada de fornecimento:

Solicitado em ____ - ____ - _____

Assinatura do Cliente: _____

NOTA: Preencher apenas se pretender cancelar o presente contrato