

### 1. OBJETO DO CONTRATO

1.1. O presente Contrato tem por objeto o fornecimento de energia elétrica pela ON DEMAND FACILITIES S.L.U., doravante designada por YALUZ!, para consumo nos pontos de entrega, bem como a prestação de outros serviços complementares, ambos descritos nas Condições Particulares

1.2. Para os efeitos do presente Contrato, a YALUZ! obriga-se a fornecer ao Cliente a energia elétrica necessária para o abastecimento da sua instalação, até ao limite da potência contratada, nos termos das exigências legais e regulamentares em vigor, podendo subcontratar a realização das demais atividades decorrentes de mesmo.

1.3. Não é permitido ao Cliente utilizar a energia elétrica fornecida para uso distinto daquele para o qual foi contratado, não podendo ainda ceder, alienar disponibilizá-la a terceiros. Quando o Cliente declara que os pontos de entrega que figuram nas Condições Particulares estão relacionados a uma Atividade Económica exercida pelo Cliente, será este que assumirá o compromisso e será responsável de que, em nenhum caso, este ponto estará vinculado a um uso doméstico.

1.4. O fornecimento de eletricidade rege-se pelas Condições Particulares acordadas com o Cliente, que em conjunto com as presentes Condições Gerais representam o Contrato de Fornecimento de Eletricidade.

1.5. As modificações contratuais são previamente comunicadas por escrito ao Cliente e consideram-se aceites se no prazo de 15 (quinze) dias após a data da comunicação de alteração não houver resolução do Contrato pelo Cliente.

1.6. O Cliente assume todas as responsabilidades de apresentar as condições legalmente e regulamentarmente exigidas, no(s) ponto(s) de entrega.

1.7. O Cliente declara que possui o direito legítimo ao uso das instalações correspondentes ao ponto de entrega e compromete-se a manter este ponto nas devidas condições técnicas e de segurança.

1.8. O Cliente exonera a YALUZ! de qualquer reclamação realizada por terceiros que possa ser gerada devido à inexistência das declarações efetuadas pelo Cliente neste contrato, e compromete-se a responder de forma direta a qualquer reclamação, deixando a YALUZ! imune a responsabilidades que possam dizer respeito a este conceito.

1.9. O Cliente não poderá ceder, transferir ou transmitir total ou parcialmente a sua posição contratual, seja a que título for, sem previo e expresso consentimento da YALUZ! e sempre que as faturas referentes a fornecimentos anteriores se encontrem liquidadas.

1.10. No âmbito da sua atividade de comercializador de energia, a YALUZ! obriga-se a cumprir o disposto no Regulamento de Relações Comerciais e na demais legislação aplicável. O disposto nas presentes Condições Gerais em relação a matérias da responsabilidade do operador da rede de distribuição tem por referência o Contrato de Uso das Redes celebrado entre a YALUZ! e o operador da rede de distribuição.

1.11. A entrega de eletricidade fornecida ao abrigo deste contrato é da responsabilidade do operador da rede de distribuição identificado nas Condições Particulares, o qual será responsável pela continuidade do fornecimento, pela qualidade do produto e pelas incidências que se venham a produzir na rede.

1.12. Para efeitos do presente Contrato, o Cliente autoriza a YALUZ! para atuar em seu nome perante as diferentes operadores da rede de distribuição e comercializadores de energia elétrica, no que respeita aos assuntos relacionados com a mudança de comercializador de energia elétrica.

### 2. DURAÇÃO DO CONTRATO, ENTRADA EM VIGOR E INÍCIO DE FORNECIMENTO

2.1. O presente Contrato entra em vigor na data da sua celebração e produz efeitos na data em que se iniciar o fornecimento de energia elétrica, que é responsabilidade do operador da rede de distribuição.

2.2. Se à data de assinatura do presente Contrato o Cliente não for consumidor de energia elétrica como Cliente de outros comercializadores, a data de entrada em vigor será a data em que o Cliente tenha a ligação à rede concluída e o equipamento de medição instalado nos termos da lei em vigor. Caso as condições do presente Contrato impliquem alterações técnicas nas instalações do Cliente, a data de entrada em vigor será a data em que estejam cumpridos todos os requisitos exigidos pela lei em vigor.

2.3. O presente Contrato tem a duração de 12 (doze) meses, a menos que as partes tenham concordado em outra duração, computados a partir da data de início de fornecimento de energia elétrica.

2.4. O Contrato será renovado por igual período, exceto se alguma das partes se opuser à renovação por escrito e expedida com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias sobre o termo do prazo, de qualquer uma das suas renovações ou prorrogações. A YALUZ! deverá informar ao Cliente das condições económicas do novo Contrato. Se o Cliente não manifestar a sua rejeição nos 30 (trinta) dias anteriores à sua entrada em vigor, tal será entendido como aceitação das novas condições. As demais condições no Contrato acordadas permanecem em vigor.

2.5. Em caso de renovação do Contrato com a YALUZ!, o novo prazo de vigência iniciar-se-á no dia seguinte ao último dia do prazo de vigência do Contrato até então em curso.

2.6. Se até à data do presente Contrato o Cliente tiver um contrato de fornecimento de energia elétrica no mercado liberalizado com um comercializador distinto da YALUZ!, a data de entrada em vigor do presente Contrato será a data de ativação da mudança de comercializador, a partir da qual a responsabilidade do fornecimento da energia elétrica passa a ser da YALUZ!.

### 3. TARIFAS E PREÇOS

3.1. Os preços a faturar pelo fornecimento de energia elétrica e demais serviços contratados nos termos definidos nas Condições Particulares são acordados livremente entre as partes.

3.2. Os preços referidos no número anterior têm como referência a legislação do setor de energia e regulamentação da ERSE ou da DGEG, bem como as condições de acesso à rede estabelecidos entre a YALUZ! e o operador da rede de distribuição e o atual perfil de consumo aprovado pela ERSE no caso de fornecimento em BTN.

3.3. O Cliente obriga-se a pagar o Preço que se encontre definido nas Condições Particulares para cada tipo de energia fornecida ao abrigo do presente Contrato.

3.4. O Preço incorpora o custo da tarifa de acesso às redes de energia nas suas componentes de uso da rede de transporte, uso da rede de distribuição e uso global do sistema, aplicável a consumidores fornecidos por comercializadores livres; o custo de aquisição da energia elétrica fornecidos pela YALUZ! ao Cliente; e outros custos, encargos, taxas ou impostos aplicáveis.

3.5. A YALUZ! poderá livremente introduzir alterações no Preço a pagar, comunicando ao Cliente com antecedência de 15 (quinze) dias, incluindo nas seguintes situações:

- a. no caso de alteração às tarifas publicadas pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (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 YALUZ! 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, bem como de modificação do perfil de consumo especificado nas Condições Particulares para o fornecimento 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.

### 4. MEDIÇÃO E LEITURA

4.1. O operador da rede de distribuição, o comercializador e o Cliente têm o direito de realizar a leitura dos contadores e de averiguar os respetivos selos, atribuindo-se a qualquer uma das leituras a mesma relevância para efeitos de faturação, sem prejuízo dos respetivos acertos, no caso de erro de leitura ou de faturação por estimativa.

4.2. O operador da rede de distribuição, diretamente ou através de entidades autorizadas para esse efeito, é responsável pela leitura dos equipamentos de medição, devendo transmiti-la à YALUZ!, nos termos acordados por ambas, para efeitos de faturação.

4.3. O Cliente e a YALUZ! podem também efetuar a leitura dos equipamentos de medição e proceder à sua comunicação ao operador da rede de distribuição através dos meios que esta disponibiliza para o efeito.

4.4. Nos casos em que não seja possível proceder à leitura dos equipamentos de medição na instalação Cliente, poderão ser utilizados métodos de estimativa, nos termos e condições pelos quais o Cliente venha a optar de entre os métodos estabelecidos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

4.5. Nesse âmbito, se, durante 6 (seis) meses consecutivos, por facto imputável ao Cliente, não tiver sido possível efetuar a leitura dos equipamentos de medição, a YALUZ! terá o direito de exigir ao Cliente que este, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, proceda à marcação, junto do operador de rede de distribuição relevante, de uma data para o efeito. O pagamento do serviço de leitura extraordinária vai ser assumido pelo Cliente, conforme a legislação vigente.

4.6. No caso de o Cliente não proceder, nos termos do número anterior, à marcação de uma data para a leitura dos equipamentos de medição do(s) respetivo(s) Pontos de Consumo, pode o operador da rede de distribuição respetiva efetuar, a expensas do Cliente, a interrupção do fornecimento de energia elétrica aos Pontos de Consumo do Cliente no prazo máximo de 20 (vinte) dias após a notificação a que alude o número anterior.

4.7. Os erros de leitura dos equipamentos de medição dos Pontos de Consumo 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 operador da rede de distribuição respetivo, de acordo com a regulamentação aplicável.

4.8. As informações recolhidas através da leitura direta dos equipamentos de medição prevalecem sobre quaisquer outros.

### 5. FATURAÇÃO

5.1. A faturação vai ser emitida mensalmente, dependendo da disponibilização de dados por parte do operador de rede, e de acordo com os demais termos constantes das Condições Particulares.

5.2. As faturas vão detalhar os consumos e os preços contratados, assim como outros parâmetros associados à faturação, tendo por base a informação sobre os dados do consumo recolhidos nos termos da cláusula anterior.

5.3. A fatura emitida pela YALUZ! deve providenciar os elementos necessários para uma completa, clara e adequada compreensão dos valores faturados, nomeadamente, deve especificar o preço a pagar pelo consumo de eletricidade e potência contratada no período de consumo em causa, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, de impostos especiais sobre o consumo e de quaisquer outros impostos, taxas, encargos ou contribuições previstos na lei no momento da emissão da fatura, especificando os encargos relativos às tarifas de acesso às redes e os custos referentes a medidas de política energética, de sustentabilidade e de interesse económico geral.

5.4. Além das informações constantes da Cláusula anterior a YALUZ! deve disponibilizar na fatura:

- Fontes de energia primária utilizada e a contribuição de cada fonte de energia para o total de eletricidade adquirida;
- Os impactes ambientais correspondentes aos fornecimentos de eletricidade, designadamente produção de resíduos radioativos e emissões de CO<sub>2</sub>, em microgama/kWh;
- As fontes de consulta em que se baseiam as informações disponibilizadas ao público sobre os impactos ambientais resultantes da produção de eletricidade comercializada.

5.5. A faturação de eletricidade pode ter por base a informação sobre os dados do consumo efetivo disponibilizada pelo operador da rede de distribuição respetivo, pelo Cliente ou, no caso de falta de leitura do equipamento de medição nos 5 (cinco) dias anteriores ao final do período de faturação, por uma estimativa do consumo, de acordo com o Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

5.6. 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. Salvo disposição em contrário do Cliente, quando o valor apurado for a seu favor, o pagamento deve ser efetuado por compensação de crédito na fatura seguinte.

5.7. Devido ao nosso compromisso com o ambiente, as faturas serão emitidas em formato eletrónico, exceto quando o Cliente solicite expressamente a sua emissão em papel nas Condições Particulares.

5.8. A escolha pela fatura eletrónica, no momento da celebração do Contrato ou em qualquer altura durante a sua execução, implica o reconhecimento e aceitação expressa do Cliente em receber as faturas exclusivamente em formato eletrónico, observadas as respetivas exigências legais, deixando assim de estar disponível e de ser enviada a fatura convencional em papel.

5.9. O Cliente que escolha a faturação eletrónica 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.

5.10. No caso de acertos de faturação, o prazo limite de pagamento da fatura será de 10 (dez) dias úteis, após comunicação ao Cliente.

5.11. A interrupção do fornecimento de energia por facto imputável ao Cliente não suspende a faturação da potência contratada e do termo tarifário fixo.

5.12. Nos casos em que, por avaria dos equipamentos de medição, não se puder dispor de informação necessária para determinar adequadamente os valores da energia elétrica, o valor a faturar será determinado por estimativa nos termos previstos na Cláusula 4.4.

### 6. PAGAMENTO

6.1. O Cliente é responsável pelo pagamento do IVA, caso a Autoridade Tributária e Aduaneira venha a exigí-lo à YALUZ! por entender estar-se perante contribuinte não sujeito passivo de IVA e/ou tratar-se de consumos fora da atividade empresarial enquanto consumos domésticos.

6.2. O pagamento das faturas será efetuado nos locais que vierem a ser definidos pela YALUZ! e nas modalidades acordadas entre as partes nas Condições Particulares, nomeadamente através de Débito Direto ou Pagamento por Multibanco.

6.3. Salvo disposição em contrário nas Condições Particulares, as faturas emitidas pela YALUZ! devem ser pagas pelo Cliente no prazo de 10 (dez) dias úteis contados a partir da data da sua emissão.

6.4. O atraso no pagamento de qualquer fatura estará sujeito ao pagamento das despesas de devolução, gestão e de mora, em conformidade com o previsto no artigo 6 da Diretiva 2011/7/UE, do 16 de fevereiro de 2011, os quais serão exigidos na fatura seguinte.

6.5. O não pagamento da fatura dentro do prazo estabelecido sujeita o Cliente ao pagamento de juros de mora, sem prejuízo de também poder levar à interrupção do fornecimento de eletricidade, à obrigação de prestação de caução ou à cessação do presente Contrato, nos termos mencionados nas presentes Condições Gerais.

6.6. Previamente à interrupção do fornecimento de energia elétrica em consequência da mora do Cliente, a YALUZ! enviará, com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data em que a interrupção venha a ter lugar, uma comunicação escrita, incluindo através de correio eletrónico no caso de o Cliente o ter disponibilizado previamente, com o respetivo fundamento e indicação dos meios que o Cliente tem ao dispor para evitar.

6.7. O pagamento parcial da fatura não constitui impedimento à suspensão do fornecimento, exceto quando haja sido expressamente autorizado pela YALUZ!, através de acordo escrito.

6.8. Em caso de interrupção do fornecimento de energia elétrica nos termos do número anterior, a YALUZ! não ficará obrigada a retomar o fornecimento se o Cliente não realizar todos os pagamentos em dívida, incluindo os juros de mora e todas as despesas resultantes da interrupção e da eventual reposição do fornecimento.

6.9. Para efeitos do disposto na presente cláusula, considera-se data de efetivo pagamento, aquela em que é creditado o valor da fatura na conta bancária da YALUZ!.

6.10. Caso o Cliente não satisfaça os débitos existentes pelo fornecimento e/ou serviços contratados no prazo estabelecido na comunicação de falta de pagamento prevista na cláusula 6.3 do presente Contrato, a YALUZ! poderá incluir os dados do Cliente num ficheiro compartimentado – Registo de incumpridores -, que ficará exclusivamente à disposição da YALUZ!, apenas para efeitos do presente Contrato e durante o período em que perdurar o incumprimento.

6.11. Os dados pessoais que vierem a constar do Registo de Incumpridores serão tratados nos termos previstos na cláusula 13.

### 7. PRESTAÇÃO DE CAUÇÃO

7.1. A YALUZ! reserva-se o direito de solicitar ao Cliente em MAT, AT, MT e BTE, para a realização dos fornecimentos e/ou prestação de serviços contratados, a prestação de caução, nomeadamente, quando se verifique a interrupção do fornecimento de eletricidade por facto imputável ao Cliente.

7.2. O valor da caução corresponderá aos valores médios de faturação, por Cliente, opção tarifária e potência contratada, num período de consumo igual ao período de faturação, acrescido do prazo de pagamento da fatura.

7.3. No caso de o Cliente não dispor de um histórico de consumo de pelo menos 12 (doze) meses, o valor da caução referido na Cláusula anterior será calculado tendo por base o padrão de consumo estimado do Cliente.

7.4. Salvo diferente acordo celebrado por escrito entre as Partes, a caução é prestada em numerário, cheque, transferência eletrónica, garantia bancária ou seguro-caução.

7.5. Quando prestada a caução solicitada por incumprimento de pagamento, se o Cliente, uma vez regularizada a dívida vencida, optar pelo sistema de débito direto como forma de pagamento ou permanecer em situação de cumprimento contratual, continuamente durante o período de 2 (dois) anos, a caução será devolvida.

7.6. A YALUZ! poderá utilizar o valor da caução, mediante o respetivo acionamento, para regularizar o valor de qualquer montante em dívida, sempre que o Cliente, interpelado para o pagamento da sua dívida, se mantiver em situação de incumprimento decorridos 5 (cinco) dias úteis a contar da data da referida interpelação.

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

### 8. QUALIDADE DE SERVIÇO

8.1. O operador da rede de distribuição será responsável pela qualidade do fornecimento, sem prejuízo da responsabilidade que possa ser atribuída à YALUZ!, em conformidade com o estabelecido no Regulamento de Qualidade de Serviço e por outras normas complementares, que garantam direitos do Cliente.

8.2. A compensação devida pelo operador de rede de distribuição de energia elétrica ao Cliente em caso de incumprimento das suas obrigações constantes na regulamentação aplicável deverá ser comunicada pela YALUZ! ao seu Cliente e a quantia da compensação creditada automaticamente na fatura do Cliente nos termos previstos na referida regulamentação.

8.3. O Cliente tem o direito de requisitar à YALUZ! quaisquer informações sobre aspetos técnicos ou comerciais relativos ao serviço de fornecimento de energia elétrica e a YALUZ! tem o dever de prestar e divulgar informação relevante para o Cliente. Em caso de solicitação pelo Cliente de pedidos de informação e/ou apresentação de reclamações, a resposta às mesmas pela YALUZ! não deverá exceder o prazo de 15 (quinze) dias úteis.

### 9. INTERRUPTÃO DO FORNECIMENTO

9.1. O fornecimento de eletricidade será realizado de forma permanente e contínua, só podendo ser interrompido nos termos legais e regulamentares aplicáveis, designadamente por caso fortuito ou de força maior, por razões de interesse público, de serviço, de segurança, por acordo com o Cliente ou por facto que lhe seja imputável, conforme previsto nos Regulamentos do Setor Elétrico.

9.2. Sem prejuízo do direito à aplicação de juros de mora, previsto na Cláusula 6.5, em caso de falta de pagamento atempado de uma fatura relativa ao fornecimento de eletricidade, 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 YALUZ! pode também solicitar ao respetivo operador da rede de distribuição a interrupção do fornecimento de eletricidade, com fundamento na verificação de facto imputável ao Cliente.

9.3. O disposto na Cláusula 9.2. é igualmente aplicável quando ocorra uma falta de pagamento atempado de quantias devidas por correção de valores na sequência de procedimento fraudulento, entendendo-se como tal, qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos equipamentos de medição, o qual constitui uma violação do presente Contrato.

9.4. Nos casos previstos nas Cláusulas 9.2. e 9.3., a interrupção do fornecimento de eletricidade só pode ter lugar mediante pré-aviso, enviado por escrito, incluindo através de correio eletrónico, no caso de o Cliente o ter disponibilizado previamente, com antecedência mínima de 20 (vinte) dias. Do pré-aviso constarão os motivos da interrupção do fornecimento, os meios ao dispor do Cliente para a evitar, as condições e os custos associados à interrupção e ao restabelecimento do fornecimento.

9.5. A interrupção do fornecimento de eletricidade por facto imputável ao Cliente, com base na verificação de alguma das situações previstas nas Cláusulas 9.2. e 9.3., não suspende a faturação e obrigação de pagamento dos termos fixos de eletricidade.

9.6. A interrupção e/ou o restabelecimento do fornecimento de energia elétrica não isenta o Cliente da responsabilidade civil e criminal em que possa ter incorrido, tendo a YALUZ! direito de regresso sobre o Cliente pelos custos que tenha pago ao operador da rede de distribuição pelos Serviços associados à interrupção e/ou ao restabelecimento do fornecimento de energia por causa imputável ao Cliente.

9.7. A YALUZ! poderá fazer o restabelecimento do fornecimento durante o seu horário de atendimento de segunda a quinta-feira das 8:30h às 13:30h e das 14:30h às 17:00h e sexta-feira das 8:30h às 13:30h.

### 10. INSTALAÇÃO E LIGAÇÃO À REDE

10.1. A obrigação de fornecimento ao abrigo do presente Contrato está dependente do licenciamento e ligação à rede das instalações, da sua manutenção em bom estado de conservação, e da existência de condições técnicas e de segurança adequadas nos termos previstos na lei, comprometendo-se o Cliente a fornecer documentação comprovativa dessas condições quando tal lhe seja solicitado.

10.2. O pagamento dos encargos de ligação à rede, bem como com as modificações técnicas necessárias para garantir a conformidade das instalações será da responsabilidade do Cliente.

10.3. Caso, após 60 (sessenta) dias desde a data de assinatura do presente Contrato, ao operador da rede de distribuição não tenha aprovado ou autorizado a ligação das instalações do Cliente à rede, a YALUZ! poderá considerar o presente Contrato inválido e requerer a celebração de um novo contrato de fornecimento de energia elétrica.

### 11. TENSÃO E POTÊNCIA

11.1. A tensão nominal, a potência requisitada e a potência contratada para o fornecimento são as que figurarem nas Condições Particulares do presente Contrato.

11.2. O Cliente MAT, AT, MT e BTE poderá solicitar a alteração da potência requisitada, cabendo à YALUZ! requerer a alteração junto do operador da rede de distribuição com a qual é celebrado o Contrato de Uso das Redes. A modificação da potência ficará condicionada à concessão de nova potência por parte do operador da rede de distribuição. Os encargos decorrentes da alteração da potência requisitada são, no caso dos Clientes MAT, AT, MT e BTE da responsabilidade do Cliente. A potência contratada será atualizada em conformidade com o definido no Regulamento de Relações Comerciais.

11.3. O Cliente BTN poderá solicitar, a todo o tempo, a alteração da potência contratada, até ao limite da potência requisitada, cabendo à YALUZ! requerer a alteração junto do operador da rede de distribuição com o qual tenha celebrado o Contrato de Uso das Redes. A modificação da potência contratada ficará condicionada à concessão de nova potência por parte do operador da rede de distribuição.

11.4. A alteração da potência contratada produzirá efeitos desde a data da aprovação da mesma por parte do operador da rede de distribuição e implicará a alteração dos preços fixados nas Condições Particulares nos termos previstos no Regulamento das Relações Comerciais e demais legislação aplicável.

### 12. EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO

12.1. Os equipamentos e acessórios de medição de energia elétrica são fornecidos e instalados pelo operador da rede de distribuição.

### 13. CONFIDENCIALIDADE E DADOS PESSOAIS

Em conformidade com o previsto no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados:

13.1. O Cliente autoriza a YALUZ! a verificar a sua identidade, legitimidade e solvência, bem como a exatidão dos dados fornecidos, mediante acesso a relatórios de identidades financeiras e/ou ficheiros automatizados obtidos em conformidade com as normas legais ou solicitação ao Cliente de informação necessária para a realização de tal verificação.

13.2. Os dados pessoais relativos ao Cliente, recolhidos no âmbito do presente Contrato, são processados automaticamente e destinam-se à execução do objeto do Contrato, o que inclui, para esse efeito, todos os atos necessários à sua gestão comercial e administrativa. Os referidos dados pessoais poderão ainda, salvo oposição por escrito do Cliente, ser utilizados para a realização de ações comerciais pela YALUZ! e transmitidos, com essa finalidade, a empresas controladas pela YALUZ!, desde que tais ações digam respeito a bens ou serviços relacionados com os incluídos no âmbito do Contrato, bem como transmitidos a terceiros com o consentimento expresso escrito do Cliente.

13.3. A YALUZ! compromete-se a guardar segredo sobre os dados do Cliente que venha a recolher e adotará as medidas legalmente previstas para evitar a sua alteração, perda, tratamento ou acesso não autorizado, tendo em conta o estado da tecnologia em cada momento.

13.4. O Cliente, quando devidamente identificado, poderá aceder, retificar, cancelar os dados por si facultados mediante comunicação escrita dirigida à YALUZ!, e remetida para o local identificado na cláusula seguinte.

### 14. INFORMAÇÕES, RECLAMAÇÕES, LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

14.1. Os pedidos de informação, alterações contratuais ou reclamações podem ser efetuados mediante comunicação escrita, por telefone ou via e-mail:

ON DEMAND FACILITIES, S.L.U. - Rua Joshua Benoliel, nº6, 7ºB, 1250-133 - Lisboa

Telefone: 800 503 020 - E-mail: apoio.cliente@YALUZ!.pt

14.2. Os pedidos de informação e as reclamações apresentadas ao abrigo do presente Contrato devem conter a identificação do Cliente, a morada do local de consumo, o número de CPE e o número de Cliente. As questões colocadas ou os motivos justificativos da reclamação tem que ter uma descrição detalhada, a que a YALUZ! deverá responder de forma fundamentada num prazo não superior a 15 (quinze) dias úteis. No caso de alteração contratual o Cliente tem que apresentar documentação autêntica ou autenticada.

14.3. O presente Contrato é regido e será interpretado de acordo com a lei portuguesa, nomeadamente pelo Regulamento de Relações Comerciais, Regulamento de Qualidade de Serviço, Regulamento Tarifário e demais regulamentação e legislação aplicável em vigor.

14.4. O Cliente e a YALUZ! comprometem-se a resolver os conflitos de qualquer natureza pela via negociada como forma preferencial, nomeadamente sobre a interpretação, execução ou aplicação das disposições legais ou contratuais aplicáveis às suas relações, incluindo o incumprimento das obrigações das partes.

14.5. O Cliente poderá exigir à YALUZ! que a resolução dos conflitos derivados do presente Contrato seja submetida à decisão dum tribunal de arbitragem do consumo, legalmente autorizado, em conformidade com o estabelecido no artigo 15, da Lei 23/1996.

14.6. Se a via negociada for esgotada, as Partes acordam que para a resolução dos conflitos emergentes do presente Contrato é competente o Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa.

### 15. MODIFICAÇÕES AO CONTRATO

15.1. O Cliente tem o direito, nos termos da legislação aplicável, a alterar a potência contratada para o fornecimento de eletricidade, bem como as opções de preço e de tarifas, constantes das Condições Particulares, devendo para tal solicitar a respetiva alteração à YALUZ!, que caso seja necessário transmitirá ao respetivo operador da rede de distribuição.

15.2. As modificações a que se refere a Cláusula 15.1. só produzirão efeitos a partir da data de ativação notificada pelo respetivo operador da rede de distribuição e poderão levar a uma modificação do 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 operador da rede de distribuição, nos termos da regulamentação aplicável.

15.3. Sem prejuízo do direito à livre revogação do Contrato por parte do Cliente, a todo o tempo, a YALUZ! pode ainda rever as condições contratuais, incluindo as relativas ao Preço, mediante o envio de comunicação escrita prévia ao Cliente, considerando-se aceites as novas condições contratuais, se, no prazo de 15 (quinze) dias a contar da receção da aludida comunicação pelo Cliente, este não manifestar a sua oposição às mesmas.

15.4. A alteração das condições contratuais será comunicada diretamente ao Cliente, exceto aquelas modificações que provenham duma revisão imposta por lei ou pelas circunstâncias do mercado, as quais serão publicadas no website de YALUZ! para a sua consulta.

15.5. As novas condições contratuais entram em vigor a partir da data definida pela YALUZ!.

15.6. O conteúdo das cláusulas do presente Contrato está sujeito às eventuais modificações motivadas pelas alterações que derivem da regulação do mercado de eletricidade. Salvo disposição legal em contrário, o Contrato passará a integrar automaticamente as condições, direitos, obrigações decorrentes da promulgação e/ou alteração de normas legais e regulamentares aplicáveis, publicadas após a data de entrada em vigor do presente Contrato.

15.7. Caso, por efeito do previsto no número anterior, o cumprimento do presente contrato se torne impossível ou excessivamente oneroso para uma das Partes ou dê lugar a situações absurdas, qualquer das Partes notificará a outra para reunir, em data e local definido na notificação, de modo a alcançar uma solução de mútuo acordo.

### 16. CESSAÇÃO DO CONTRATO

16.1. A cessação do presente Contrato pode ocorrer:

- Por acordo entre as partes.
- Por denúncia por parte do Cliente, nos termos previstos no Contrato.
- Pela celebração do Contrato do fornecimento com outro comercializador.
- Pela entrada em vigor do Contrato de uso das redes, no caso dos Clientes que sejam agentes de mercado.
- Pela interrupção do fornecimento de energia elétrica, por facto imputável ao Cliente, que se prolongue por um período superior a 60 (sessenta) dias.
- Por morte do titular do Contrato, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, quando demonstrada a vivência em economia comum.
- Por extinção da entidade titular do Contrato.
- Nos demais casos previstos na lei e no presente Contrato.

16.2. No prazo de 14 (catorze) dias após a assinatura do Contrato, o Cliente poderá desistir unilateralmente do mesmo, notificando a YALUZ! de forma confiável, sem que isto suponha a imposição de penalização ao Cliente.



16.3. Caso o Cliente pretenda exercer o seu direito de livre resolução previsto na Cláusula 14.5., deverá comunicar à YALUZ!, dentro do prazo acima referido, a sua decisão de resolução por meio de uma declaração inequívoca, que poderá ser comunicada por telefone, mediante contacto para a linha de atendimento comercial identificada nas Condições Particulares, ou por escrito, mediante comunicação enviada para a morada ou endereço eletrónico.

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

16.5. Se o Contrato for resolvido antecipadamente, nos termos do número anterior, a YALUZ! poderá exigir uma indemnização, de acordo com o previsto na cláusula 16.9.

16.6. Se o Contrato for resolvido antecipadamente, nos termos do número anterior, a YALUZ! poderá exigir uma indemnização, que será calculada através da multiplicação de 0,5 c€/kWh pela diferença entre o consumo anual calculado de acordo com a vigência do Contrato e o consumo efetivado até a data de resolução antecipada do Contrato, sendo que este montante nunca será inferior a zero. A YALUZ! reserva-se o direito a poder cancelar a penalização, considerando as circunstâncias particulares do Cliente, mas condicionando a sua efetividade ao cumprimento de novas obrigações previamente aceites pelo Cliente.

16.7. Se o Cliente muda de fornecedor, em correspondência com o definido no RRC antes de transcorrido o prazo de vigência do Contrato, a YALUZ! poderá ter o direito a receber uma indemnização calculada nas mesmas condições do número anterior.

16.8. No caso de resolução do Contrato de acordo com as cláusulas constantes do mesmo, por ambas partes, deverá tal comportamento ser efetivado através de comunicação escrita, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias face à data pretendida para a realização dos seus propósitos.

16.9. Nenhuma das Partes será considerada responsável pelo incumprimento das obrigações resultantes do presente Contrato, caso o cumprimento se tornar impossível em consequência de caso fortuito ou de caso de força maior. São considerados casos fortuitos ou casos de força maior todos os que reúnam as condições de exterioridade, imprevisibilidade e irresistibilidade, nomeadamente os que resultem da ocorrência de greve geral, alteração da ordem pública, incêndio, terramoto, inundação, vento de intensidade excepcional, descarga atmosférica direta, sabotagem, malfeitoria e intervenção de terceiros devidamente comprovada de acordo com o previsto no regulamento de Qualidade a Serviço em vigor.

## 17. REVITALIZAÇÃO E INSOLVÊNCIA

17.1. As Partes comprometem-se a notificar a parte contrária da decisão de dar início a negociações conducentes ao processo especial de revitalização, mediante carta registada, com uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias, convidando-a a participar nas negociações em curso, sendo o incumprimento da obrigação de notificação causa suficiente para a resolução do Contrato.

17.2. Se a Parte contrária decidir participar nas negociações de revitalização em curso, deverá declará-lo à outra Parte por carta registada, podendo fazê-lo durante todo o tempo em que perdurarem as negociações, sendo tal declaração junta ao processo especial de revitalização.

17.3. As partes comprometem-se a notificar a Parte contrária de qualquer tipo de apresentação voluntária à insolvência, mediante carta registada, com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias, ou num prazo não superior a 3 (três) dias após o conhecimento da situação de apresentação obrigatória à insolvência, sendo o incumprimento da obrigação de comunicação causa suficiente para a resolução do Contrato.

17.4. De igual modo, as Partes admitem expressamente e reconhecem que, perante uma situação de insolvência, qualquer fatura que seja emitida posteriormente à declaração judicial de insolvência será considerada, para todos os efeitos, como crédito sobre a massa insolvente, com obrigação de pagamento da mesma na data do respetivo vencimento.

17.5. As partes reconhecem de forma expressa que a configuração jurídica do presente Contrato é de execução continuada e, tal como estabelecido no Código da Insolvência e da Recuperação de Empresas, qualquer das Partes poderá resolvê-lo com um aviso prévio de 60 (sessenta) dias.

## 18. RENÚNCIA

18.1. O não exercício, por uma das Partes, de qualquer direito de ação, face à violação ou não cumprimento do presente Contrato, não implicará, em caso algum, uma renúncia ao exercício desse direito de ação nem a qualquer outro direito.

## 19. CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

19.1. A YALUZ! poderá ceder livremente, total ou parcialmente, a terceiras entidades, com as quais se encontre em relação de domínio ou de grupo, os direitos e obrigações decorrentes do presente Contrato, devendo para o efeito enviar uma notificação por escrito ao Cliente, informando-o da Cessão, e no pressuposto 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.

19.2. A posição do Cliente neste Contrato não poderá ser transmitido a terceiros, nem nenhum dos seus direitos ou obrigações, sem autorização expressa e por escrito da YALUZ!

19.3. Deve ser efectuada a comunicação que se refere o número anterior, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data prevista de cessão. A YALUZ! está obrigada a responder dentro de 15 (quinze) dias.

## 20. ACORDO ÚNICO

20.1 O presente Contrato, incluindo as presentes Condições Gerais, as Condições Particulares, e Anexo às Condições Económicas, constituem o único documento válido entre as partes, anulando e/ou invalidando qualquer acordo, compromisso, documento ou comunicação oral ou escrita anterior à assinatura do mesmo.

20.2. Em caso de discrepância, as Condições Particulares prevalecerão sobre as Condições Gerais.

## 21. LEGISLAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEIS

21.1. O presente Contrato é regido pelo direito português, em particular pela legislação e regulamentação aplicável ao Setor Elétrico.

21.2. O Contrato passa a integrar as condições, direitos e obrigações, salvo disposição legal contrário, assim como todas as variações, consequentes de normas legais e regulamentares, seguidamente divulgado, especificamente sob o RRC, RQS e RT, em particular o Regulamento de Relações Comerciais, o Regulamento de Qualidade de Serviço e o Regulamento Tarifário, anulando e/ou invalidando qualquer acordo, compromisso, documento ou comunicação oral ou escrita anterior à assinatura do mesmo.

Aceito o envio de comunicações comerciais personalizadas sobre os produtos e serviços da YALUZ! por qualquer meio, incluindo os eletrónicos.

Cliente/Representante

Assinado \_\_\_\_\_