

# Condições gerais do contrato de fornecimento de energia eléctrica

## 1.0BJETO

1.1. O objeto do presente contrato é o fornecimento de energia elétrica pela NATURYGY IBERIA, S.A. - Sucursal em Portugal (doravante Naturgy) ao CLIENTE, bem como a prestação de outros serviços complementares descritos nas Cláusulas Particulares.

1.2. A Naturgy obriga-se a fornecer ao CLIENTE a energia elétrica necessária para o abastecimento da sua instalação, até ao limite da potência requisitada, nos termos das exigências legais e regulamentares em vigor, podendo subcontratar a realização das demais atividades decorrentes do mesmo.

1.3. É vedado ao CLIENTE o uso da energia fornecida para um fim distinto do contrato, sendo-lhe estritamente proibida a sua cedência, alienação ou disponibilização a terceiros. A violação do precluído neste ponto constitui fundamento para a resolução do presente Contrato nos termos previstos na Cláusula 17°.

## 2. DURAÇÃO E ENTRADA EMVIGOR DO CONTRATO

2.1. O contrato terá a duração de 12 (doze) meses, renovando-se automática e sucessivamente por períodos iguais. As Partes podem opor-se à renovação mediante comunicação por escrito à Contraparte, com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da renovação.

2.2. No silêncio das partes, o novo período de vigência do contrato inicia-se no dia seguinte ao último dia do prazo inicial.

2.3. Se o cliente não estiver ligado à rede de distribuição, o Contrato entrará em vigor na data de conclusão da ligação e, bem assim, da instalação do equipamento de medição.

2.4. Se o CLIENTE, à data de celebração do presente Contrato, for cliente de outra comercializadora, a data de entrada em vigor do mesmo será a da ativação de mudança de comercializador, a partir da qual a responsabilidade do fornecimento de energia elétrica passa a ser da Naturgy.

2.5. Na eventualidade do Contrato implicar alterações técnicas nas instalações do Cliente, a data de entrada em vigor será a do cumprimento de todos os requisitos funcionais e legalmente exigíveis para o correto e seguro fornecimento de energia elétrica.

## 3. INSTALAÇÕES E LIGAÇÃO À REDE

3.1. A obrigação de fornecimento ao abrigo do presente Contrato está dependente do licenciamento e ligação à rede das instalações, da sua manutenção e bom estado de conservação, e da existência de condições técnicas e de segurança adequadas, comprometendo-se o CLIENTE a fornecer, quando tal lhe seja solicitado pela Naturgy, documentação comprovativa dessas condições.

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

3.3. Caso, após 60 (sessenta) dias desde a data de assinatura do presente Contrato, o Operador da Rede de Distribuição não tenha aprovado ou autorizado a ligação das instalações do CLIENTE à rede, a Naturgy poderá considerar o presente Contrato nulo e requerer a celebração de um novo contrato de fornecimento de energia elétrica.

## 4. TENSÃO E POTÊNCIA

4.1. A tensão nominal, a potência requisitada e a potência contratada para fins do fornecimento são as que figuram nas Condições Particulares do presente Contrato.

4.2. O CLIENTE MAT, AT, MT e BTE poderá solicitar a alteração da potência requisitada, cabendo à Naturgy requerer a alteração junto da Empresa Distribuidora com a qual tenha celebrado o Contrato de Uso das Redes. A modificação da potência requisitada ficará condicionada à concessão da nova potência por parte da Empresa Distribuidora. 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.

4.3. O CLIENTE BTN poderá solicitar, a todo o tempo, a alteração da potência contratada, até ao limite da potência requisitada, cabendo à Naturgy requerer a alteração junto da Empresa Distribuidora com a qual tenha celebrado o Contrato de Uso das Redes. A modificação da potência contratada ficará condicionada à concessão da nova potência por parte da Empresa Distribuidora.

4.4. A alteração da potência contratada produzirá efeitos desde a data de 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 (RRC) e demais legislação aplicável.

## 5. TARIFAS E PREÇOS

5.1. Os preços a futurar pelo fornecimento de energia elétrica e demais serviços contratados, nos termos das Cláusulas Particulares, são acordados livremente entre as partes e têm como referência:

- (i) a legislação do sector da energia e regulamentação da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) ou da Direção Geral de Energia e Geologia (DGEI);
- (ii) as condições de acesso à rede estabelecidas pela Naturgy com o Operador da Rede de Distribuição;
- (iii) o atual perfil de consumo aprovado pela ERSE no caso de fornecimento em BTN.

5.2. A Naturgy poderá livremente introduzir, nos termos da cláusula 12°, alterações no Preço a pagar pelo CLIENTE, nomeadamente nos seguintes casos:

- a. No caso de se verificar alteração: (i) das tarifas de acesso à rede, (ii) dos custos de aquisição da energia elétrica, (iii) do perfil de consumo discriminado na Cláusulas Particulares ou (iv) da legislação e regulamentação aplicáveis, incluindo aquelas em virtude das quais a Naturgy se encontre obrigada a suportar ou cobrar quaisquer custos, encargos, taxas ou impostos.

b. No início de cada ano civil, atenta a atualização do preço devido pelo Cliente, com base no Índice de Preços no Consumidor (IPC).

5.3. A Naturgy deve informar, anualmente, o CLIENTE sobre os preços aplicáveis, nos termos do disposto no RRC e na Cláusula 19° do presente Contrato.

## 6. FATURAÇÃO E MEDIÇÃO

6.1. Salvo acordo em contrário, que deverá constar das Cláusulas Particulares, a periodicidade da faturação é mensal.

6.2. Os valores a futurar têm por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizados pelo Operador da Rede de Distribuição, e obtidos através da leitura direta dos equipamentos de medição ou por estimação dos consumos, nos termos do RRC e do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados. A realização da leitura dos equipamentos de medição é da responsabilidade do Operador da Rede de Distribuição.

6.3. O Cliente e a Naturgy podem também efetuar a leitura dos equipamentos de medição e comunicá-la ao Operador da Rede de Distribuição, através dos meios que este disponibilize para o efeito.

6.4. Nos casos em que, por avaria dos equipamentos de medição, não se puder dispor da informação necessária para determinar adequadamente os valores de energia elétrica fornecida, o valor a futurar será determinado por estimativa de consumo.

6.5. As faturas providenciarão os elementos necessários para uma completa, clara e adequada compreensão dos valores faturados, incluindo, nomeadamente, as tarifas de acesso à rede aplicáveis. 6.6. A interrupção do fornecimento de energia por facto imputável ao CLIENTE não suspende a faturação, nomeadamente da potência contratada e do termo tarifário fixo.

6.7. Qualquer procedimento suscetível de falsar o funcionamento normal ou a leitura dos equipamentos de medição associados ao presente Contrato, será considerado como um incumprimento contratual, sem prejuízo da responsabilidade civil e/ou criminal que seja imputável ao CLIENTE.

## 7. QUALIDADE DO SERVIÇO

7.1. Os principais padrões de qualidade do serviço a que a Naturgy, na qualidade de comercializador de energia elétrica, se encontra adstrita são, entre outros, os seguintes:

i) Prestação de informação – A Naturgy deverá prestar ao CLIENTE

todos os esclarecimentos por este solicitados sobre os aspetos técnicos ou comerciais relacionados com o âmbito do presente Contrato.

ii) Atendimento - Disponibilizar ao CLIENTE os seguintes meios de atendimento (i) sistema de atendimento telefónico centralizado e (ii) por escrito, incluindo correio eletrónico.

iii) Visitas combinadas - O Cliente tem o direito a que as visitas às suas instalações sejam combinadas por acordo com a Naturgy, devendo esta diligenciar junto do Operador da Rede de Distribuição nesse sentido.

7.2. Os pedidos de informações e/ou reclamações apresentados ao abrigo do presente Contrato poderão ser efetuados nas modalidades disponibilizadas pela Naturgy, indicadas nas Cláusulas Particulares, e deverão conter a identificação, a morada do local de consumo, o número de Cliente, as questões colocadas ou a descrição dos motivos da reclamação e outros elementos informativos que facilitem o seu tratamento. A Naturgy compromete-se a responder de forma fundamentada num prazo não superior a 15 (quinze) dias úteis, a contar da data de apresentação daquele pedido.

7.3. A entrega da energia elétrica fornecida ao abrigo do presente Contrato é da responsabilidade do Operador da Rede de Distribuição identificado nas Cláusulas Particulares, sendo este responsável pela continuidade do fornecimento, pela qualidade do produto e pelas incidências que se venham a produzir na rede.

7.4. Quando houver lugar ao pagamento de compensações, nos termos da legislação em vigor, nomeadamente no Regulamento de Qualidade do Serviço, a informação do direito de compensação e o respetivo pagamento devem ser efetuados, na primeira fatura emitida após terem decorrido 45 dias contados a partir da data em que ocorreu o facto que fundamenta a compensação, sem que seja necessária qualquer solicitação por parte do CLIENTE.

7.5. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a Naturgy não será contratualmente responsável por danos diretos ou indiretos, incluindo os resultantes de falhas de fornecimento ou de qualidade dos serviços prestados, ficando a sua responsabilidade limitada, em qualquer caso, aos danos que resultem diretamente do incumprimento com dolo ou culpa grave, das obrigações contratuais por si assumidas, na qualidade de comercializador de energia elétrica, em virtude do presente Contrato.

## 8. ACERTOS DE FATURAÇÃO

8.1. Os acertos de faturação podem ser motivados por, entre outras, as seguintes situações: i) anomalia de funcionamento dos contadores, ii) procedimento fraudulento, iv) uso de estimativas de consumo, iii) correção de erros de medição, iv) leitura e faturação.

8.2. Quando houver lugar a acertos de faturação, nos termos previstos legalmente, a Naturgy emitirá uma fatura com o objetivo de corrigir os valores incorretamente faturados.

8.3. Salvo declaração expressa em contrário por parte do CLIENTE, quando o valor apurado for a seu favor o pagamento deve ser efetuado por compensação de crédito na fatura que tem por objeto o acerto. No caso de o valor do acerto ser a favor da Naturgy o pagamento do valor exigido pode ser fracionado em prestações mensais a pedido do cliente.

## 9. MODO E PRAZOS DE PAGAMENTO

9.1. O pagamento das faturas será efetuado nos locais que vierem a ser definidos pela Naturgy e nas modalidades acordadas entre as partes nas Cláusulas Particulares, nomeadamente, pagamento por multibanco, débito direto ou cheque.

9.2. Salvo disposição em contrário nas Cláusulas Particulares, o prazo de pagamento é de 10 dias úteis a contar da data de apresentação da fatura. A falta de pagamento no prazo estipulado na fatura constitui o CLIENTE em mora, ficando os pagamentos em atraso sujeitos à cobrança de juros à taxa legal aplicável desde a data de vencimento da fatura até à data de efetivo pagamento.

9.3. 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 Naturgy.

9.4. A falta de pagamento poderá implicar a interrupção do fornecimento de energia elétrica, nos termos da Cláusula 10°, sendo que a falta reiterada de pagamento constituirá causa de resolução do contrato pela Naturgy, nos termos da Cláusula 17° n.º 1, al. v) do presente Contrato.

## 10. INTERRUPTÃO DO FORNECIMENTO

10.1. O fornecimento de energia elétrica deve ser permanente e contínuo, podendo apenas ser interrompido nos termos previstos no Regulamento de Relações Comerciais.

10.2. A interrupção por facto imputável ao CLIENTE só pode ter lugar mediante pré-aviso, enviado por escrito, com antecedência mínima 20 (vinte) dias, dele devendo constar o respetivo fundamento e os meios ao dispor do CLIENTE para a evitar, bem como as condições e os custos associados à interrupção e ao restabelecimento do fornecimento.

10.3. A Naturgy terá 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 elétrica por causa imputável ao CLIENTE.

## 11. CAUÇÃO

A Naturgy reserva-se ao direito de solicitar ao CLIENTE em MAT, AT, MT e BTE, para a realização dos fornecimentos e/ou a prestação dos serviços contratados, a prestação de caução, cujo valor não excederá o montante estimado para o consumo elétrico ao longo de 3 (três) meses. Esta caução será restituída ao CLIENTE após a cessação do Contrato, reservando-se a Naturgy o direito de a reter pelo montante de todas as quantias em mora, assim como pelos encargos resultantes de qualquer outro incumprimento por parte do Cliente.

## 12. MODIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS GERAIS E PARTICULARES

12.1. A Naturgy reserva-se ao direito de modificar o conteúdo ou teor de qualquer cláusula geral ou particular do presente contrato, incluindo o Preço a cobrar pela energia elétrica e/ou pela prestação dos serviços por si fornecidos.

12.2. As alterações ao presente contrato, nos termos do número anterior, deverão ser previamente comunicadas por escrito ao Cliente e consideram-se por este aceites se, no prazo de 15 (quinze) dias a contar da receção da aludida comunicação, o CLIENTE não resolver o Contrato, entrando as mesmas em vigor a partir da data definida pela Naturgy para o efeito.

12.3. Se a modificação do conteúdo ou teor de qualquer cláusula geral ou particular do presente contrato constituir uma vantagem objetiva para o Cliente não é aplicável o disposto no número anterior.

## 13. CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

13.1. O Cliente pode solicitar que a Naturgy proceda ao seu registo, junto do operador da rede de distribuição respetivo, como cliente com necessidades especiais ou cliente prioritário, mediante a apresentação de documentos que comprovem essa qualidade. São considerados clientes com necessidades especiais aqueles que (i) possuam limitações no domínio da visão, da audição, da fala ou da mobilidade; (ii) dependam de equipamento médico para sobreviver ou melhorar a sua qualidade de vida; ou (iii) coabitem com uma pessoa que se encontre numa das situações anteriores.

13.2. O registo é voluntário e da exclusiva responsabilidade do Cliente.

## 14. MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

14.1. Com a assinatura do presente contrato, o Cliente autoriza expressamente a Naturgy a atuar em sua representação, no que respeita à gestão do processo de mudança de comercializador, perante qualquer entidade com competência para esse efeito, nomeadamente o operador logístico de mudança de comercializador, o operador de rede de distribuição e os comercializadores de energia elétrica.

14.2. A autorização referida no ponto anterior inclui o acesso a e consulta do registo do ponto de entrada (RPE) do Cliente.

14.3. Em caso de mudança de comercializador, e sem prejuízo do disposto na Cláusula 20, a Naturgy fornecerá ao Cliente, a pedido deste último, todos os dados pessoais tratados durante a presente relação contratual, num formato estruturado, de uso corrente e

de leitura automática.

14.4. De igual modo, sempre que o Cliente o solicitar e tal operação seja tecnicamente possível, a Naturgy compromete-se a transmitir diretamente ao novo comercializador, nas condições previstas no ponto anterior, os dados pessoais do Cliente tratados durante a execução do presente contrato.

14.5. O exercício do direito à portabilidade dos dados descrito nos pontos anteriores não prejudica o exercício do direito ao apagamento dos dados por parte do titular, sendo certo que a Naturgy apenas procederá ao apagamento dos referidos dados quando cessarem as obrigações legais e contratuais que sobre si impendem, sem prejuízo da conservação dos dados pessoais necessários para o responsável pelo tratamento comprovar o cumprimento de obrigações, enquanto não decorrer o prazo.

## 15. CESSAÇÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

15.1. A Naturgy poderá ceder de livremente, total ou parcialmente, a terceiros 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, com a antecedência de [...] dias em relação à data em que pretende transmitir a sua posição contratual. O CLIENTE reconhece a necessidade e autoriza a transmissão dos seus dados pessoais à entidade cessionária.

15.2. O CLIENTE pode ceder a sua posição contratual a outro consumidor que pretenda fazer uso do Contrato em idênticas condições, quando não existam débitos por liquidar e mediante autorização prévia da Naturgy. Para o efeito, o CLIENTE deverá comunicar a intenção de ceder a posição contratual mediante documento assinado conjuntamente pelo CLIENTE e pelo pretenso cessionario.

## 16. REVITALIZAÇÃO E INSOLVÊNCIA

16.1. As Partes comprometem-se a notificar a parte contrária da decisão de recorrer ao Processo Especial de Revitalização, mediante carta registada, com uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis relativamente à comunicação a que alude a alínea a) do n.º 3 do artigo 17º C do Código da Insolvência e Recuperação de Empresas (CIRE).

16.2. As partes obrigam-se a notificar a parte contrária da apresentação à insolvência, mediante carta registada, com uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis relativamente a prática deste ato, ou num prazo não superior a 3 (três) dias úteis dias após ter conhecimento de que aquela foi requerida por terceiro.

16.3. O incumprimento do disposto no n.º 1 e no n.º 2 da presente Cláusula é causa de resolução do Contrato.

16.4. As partes reconhecem de forma expressa que a configuração jurídica do presente Contrato é de execução continuada e, tal como estabelecido no artigo 111º do Código da Insolvência e da Recuperação de Empresas, qualquer das partes poderá resolver o mesmo com um aviso prévio de 60 (sessenta) dias em relação à data da cessação.

16.5. De igual modo, reconhecem expressamente que qualquer fatura que seja emitida após a declaração judicial da insolvência será considerada, para todos os efeitos, como crédito sobre a massa insolvente, nos termos do artigo 51.º do Código da Insolvência e da Recuperação de Empresas, devendo ser liquidada até à data do respetivo vencimento.

## 17. CESSAÇÃO DO CONTRATO

17.1. O presente Contrato poderá cessar por:

- i) Oposição à renovação nos termos do disposto na Cláusula 2.1;
- ii) Revogação por mútuo acordo;
- iii) Denúncia unilateral das Partes, a todo o tempo, mediante comunicação por escrito, via postal registada, a enviar com 30 dias de antecedência relativamente à data de produção dos efeitos da revogação;
- iv) Resolução, por iniciativa do CLIENTE, nos termos da Cláusula 12.2;
- v) Resolução, por iniciativa da Naturgy, no caso de incumprimento do presente contrato pelo CLIENTE, nomeadamente do disposto nas Cláusulas 13, 6.7, 9.4 e 16.3, mediante comunicação por escrito, via postal registada, com uma antecedência de 30 dias relativamente à data de produção dos efeitos da resolução.

16.2. Em caso de não cumprimento pelo Cliente das obrigações contratuais emergentes do presente Contrato, a Naturgy pode reclamar, sem prejuízo de outras ações, o valor resultante da multiplicação do volume de eletricidade pendente de consumo (avaliado a partir do Volume Acordado nas Cláusulas Particulares) por 0,5 Cêntimos de Euro/kWh.

## 18. FORÇA MAIOR

Nenhuma das partes será considerada responsável pelo incumprimento das obrigações resultantes do presente Contrato, caso o cumprimento se torne impossível em consequência de caso fortuito ou de força maior. Consideram-se como casos fortuitos ou casos de força maior aqueles que reúnem simultaneamente as condições de exterioridade, imprevisibilidade e irresistibilidade face às boas práticas ou regras técnicas aplicáveis e obrigatórias, cujos efeitos se produzam independentemente da vontade do operador, designadamente situações de catástrofe natural, alteração do regime pública, sabotagem, entre outras.

## 19. NOTIFICAÇÕES ENTRE AS PARTES

19.1. As comunicações entre as Partes, para todos os efeitos do presente Contrato, são efetuadas por via postal, por correio eletrónico ou em campo autónomo da fatura, sempre que este meio se demonstre idóneo à transmissão de todo o conteúdo da comunicação.

19.2. As questões relacionadas com a execução do Contrato, assim como a contratação de outros produtos e serviços que a Naturgy possa oferecer ao CLIENTE, poderão ser concretizadas por meios telefónicos ou eletrónicos, observados todos os formalismos legais para o efeito.

19.3. O cliente aceita expressamente que as modificações ao Preço a cobrar pela energia elétrica e/ou pela prestação de serviços fornecidos pela Naturgy lhe possam ser notificados por escrito, em campo autónomo, nas faturas a emitir pela Naturgy.

20.1. Nos termos e para os efeitos do disposto no Regulamento (UE) 2016/679 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO de 27 de abril de 2016 (RGPD), o responsável pelo tratamento é a Naturgy, cujos contactos estão identificados nas condições particulares do presente contrato e nas faturas que venham a ser emitidas pela Naturgy no âmbito do mesmo.

20.2. Os dados pessoais relativos ao CLIENTE, recolhidos no âmbito do presente Contrato serão 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. A comunicação dos dados pessoais do CLIENTE constitui um requisito essencial para a celebração do presente contrato, sem os quais o mesmo não poderá ser celebrado. O tratamento dos dados pessoais do CLIENTE será ainda legitimado pelo cumprimento das obrigações jurídicas da Naturgy. Se o CLIENTE consentir, os seus dados pessoais serão ainda tratados em ações de publicidade e marketing, por via postal, distribuição direta, telefónica e e-mail.

20.3. Os destinatários dos dados pessoais serão unicamente as entidades que, nos termos legais, devam ter acesso a esses dados, sem prejuízo do tratamento de dados pessoais em regime de subcontratação.

20.4. Os dados pessoais do CLIENTE serão conservados durante a execução do presente contrato e, após a sua cessação, pelo período necessário a assegurar o cumprimento das disposições legais aplicáveis, bem como os prazos de prescrição previstos na Lei.

20.5. Nos termos da lei é garantido ao Cliente, titular dos dados, o direito de acesso, bem como a sua retificação ou apagamento, a limitação do tratamento, a oposição ao tratamento ou a portabilidade dos dados, a todo o tempo, mediante pedido escrito dirigido à Naturgy para o seu estabelecimento sito na [...] através de e-mail para o seguinte endereço: [...]; ou por via telefónica para o número [...].

20.6. Em caso de violação das disposições legais aplicáveis, o

titular dos dados tem o direito de apresentar reclamação à CNPD ou qualquer outra autoridade de controlo nesta matéria.

20.7. A celebração do presente contrato pressupõe a existência de decisões automatizadas com base na definição de perfis, nomeadamente, quanto ao risco de incumprimento. Se a Naturgy verificar que o CLIENTE apresenta um risco elevado com base no perfil elaborado, não haverá lugar à celebração do contrato.

20.8. As partes obrigam-se a não divulgar a terceiros as condições estabelecidas no presente Contrato ou informações de que tenham tido conhecimento ao abrigo do mesmo, salvo consentimento expresso, por escrito, da outra Parte, ou quando a sua divulgação seja necessária para o cumprimento de obrigações legais, ou para o exercício legítimo de um direito.

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

20.10. O cliente autoriza expressamente a Naturgy a:

a) Proceder ao tratamento dos seus dados pessoais nos termos da Lei de Proteção de Dados Pessoais em vigor a cada momento, e a disponibilizar esses dados ao Operador da Rede de Distribuição para cumprimento das obrigações emergentes deste contrato na medida em que tal for necessário para garantir um adequado e seguro fornecimento à instalação do CLIENTE;

b) Transmitir os dados referidos na presente cláusula a empresas do Grupo Naturgy, a subcontratantes ou terceiros, desde que estes limitem o seu uso aos mesmos fins.

## 21. CONTRATOS CELEBRADOS À DISTÂNCIA

21.1. O CLIENTE dispõe, nos termos da legislação aplicável, de um prazo de 14 (catorze) dias, a contar da data de celebração do contrato através do telefone ou da internet, para proceder à sua resolução sem que para tal haja obrigatoriedade do pagamento de qualquer penalidade ou indicação do fundamento que lhe subjaz.

22.2. O cliente pode exercer o direito de livre resolução referido na presente cláusula através do envio do modelo de formulário de livre resolução constante do Anexo A, que faz integrante do presente Contrato.

22.3. O cliente reconhece e aceita que o disposto no ponto 1 desta cláusula não se aplica aos casos em que os serviços foram integralmente prestados na sequência de prévio consentimento expresso por parte deste.

## 22. ACORDO ÚNICO

O presente Contrato, incluindo as presentes Cláusulas Gerais, as Cláusulas Particulares e Anexos, 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. Em caso de discrepância, as Condições Particulares prevalecerão sobre as Condições Gerais.

## 23. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

23.1. Ao presente contrato, nomeadamente à sua interpretação, aplicação e execução, bem como às situações expressamente não reguladas, aplica-se a legislação Portuguesa, designadamente o Regulamento de Relações Comerciais, o Regulamento da Qualidade de Serviço, o Regulamento Tarifário, o Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados e, bem assim, entre outros, o Contrato de Uso das Redes celebrado entre a Naturgy e o Operador da Rede de Distribuição.

23.2. No caso de alteração da legislação aplicável ao abrigo do ponto anterior, a Naturgy reserva-se ao direito de modificar, em conformidade, as Cláusulas do presente Contrato.

## 24. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

24.1. O Cliente, quando se trate de um consumidor nos termos definidos na Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, com a última redação dada pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho (pessoa singular que dê um uso não profissional ao fornecimento ou serviço contratado), pode submeter os conflitos de consumo 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 resolução alternativa de litígios que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, incluindo os disponibilizados pelo ERSE.

24.2. A Naturgy está sujeita a arbitragem necessária nos termos da Lei n.º 23/98, de 28 de Julho, com a última redação dada pela Lei n.º 10/2013 de 28 de janeiro, quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, os litígios de consumo sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados. Os centros de arbitragem de consumo, que constituem entidades de resolução alternativa de litígios, e aos quais a Naturgy está vinculada, são os referidos no Anexo para esse efeito.

24.3. Sem prejuízo do definido nos números anteriores, qualquer das partes, independentemente da sua qualidade, pode sujeitar a resolução dos conflitos de qualquer natureza emergentes ou relacionados com o presente Contrato aos tribunais judiciais competentes, definindo-se como tal o Tribunal Judicial do foro de Lisboa e Porto.

## ANEXO A

l) Formulário de informação sobre o direito de livre resolução no caso de contratos celebrados à distância

Direito de livre resolução:

O consumidor tem o direito de livre resolução do presente contrato no prazo de 14 dias de calendário, sem necessidade de indicar qualquer motivo.

O prazo para exercício do direito de livre resolução expira 14 dias a contar do dia seguinte ao dia da celebração do contrato.

A fim de exercer o seu direito de livre resolução, o CLIENTE tem de comunicar à Naturgy, através do email \_\_\_\_\_, a sua decisão de resolução do presente contrato por meio de uma declaração inequívoca. Pode utilizar o modelo de formulário de resolução, mas tal não é obrigatório.

Para que o prazo de livre resolução seja respeitado, basta que a sua comunicação referente ao exercício do direito de livre resolução seja enviada antes do termo do prazo de resolução.

Efeitos da livre resolução:

Em caso de resolução do presente contrato, o CLIENTE terá direito ao reembolso de todos pagamentos efetuados, no prazo máximo de 14 dias, a contar da data daquele ato. Estes serão efetuados através do mesmo meio de pagamento usado na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário, não estando tal operação sujeita ao pagamento de qualquer tipo de encargo.

Se o CLIENTE solicitar que a prestação de serviços comece durante o prazo de livre resolução, terá que pagar um montante proporcional ao serviço que lhe foi fornecido durante aquele período e até ao momento em que comunicou a sua intenção de resolver o contrato.

A. Modelo de formulário de livre resolução no caso de contratos celebrados à distância

(só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser resolver o contrato)

Para [insere aqui o nome, o endereço geográfico e, eventualmente, o número de fax e o endereço de correio eletrónico profissional]:

– Pela presente comunico/comunicamos (\*) que resolvo/ resolvemos (\*) o meu/ossos (\*) contrato del(s) a (\*) prestação do seguinte serviço (\*)

– Solicitado em (\*)/recebido em (\*)

– Nome do(s) consumidor(es)

– Endereço do(s) consumidor(es)

– Assinatura do(s) consumidor(es) (só no caso de o presente formulário ser notificado em papel)

(\*) Riscar o que não interessa