1. OBJETO DO CONTRATO.

1.1. Objeto do contrato é o fornecimento de energia pela Zug Power S.L. (doravante, Zug Power ou Comercializador) ao(s) ponto(s) de fornecimento de que o Cliente é titular, para sua utilização na morada indicada nas Condições Particulares, assim como o fornecimento de serviços adicionais, se aplicável, nos termos e condições constantes das presentes Condições Gerais e das Condições Particulares (doravante, o Contrato).

1.2. O presente Contrato é formado pelas Condições Gerais, pelas Condições Particulares e respetivos Anexo(s), caso existam, prevalecendo as Condições Particulares e respetivos Anexo(s) em caso de contradição.

1.3. Qualquer alteração dos elementos constantes do Contrato respeitantes ao Cliente deverá ser comunicada por escrito à Zug Power S.L. com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data pretendida para a alteração, devendo o Cliente apresentar comprovativo da mesma, se tal lhe for solicitado.

1.4. O presente Contrato é pessoal e intransmissível, devendo o Cliente ser o único e efetivo utilizador da energia fornecida, não a podendo utilizar para outros fins que não os contratados, nem cedê-la, aliená-la ou colocá-la, por qualquer meio, à disposição de terceiros.

1.5. Com a assinatura do presente Contrato, o Cliente autoriza a Zug Power S.L. a transmitir aos respetivos operadores das redes de distribuição (doravante, Operadores das Redes) e/ou aos Gestores dos Processos de Mudança de ou aos Gestores dos Processos de Mudança de Comercializador, os dados do Cliente eventualmente necessários para esse fim.

1.6. A obrigação de fornecimento, ao abrigo do presente Contrato só se verifica e se mantém se as instalações elétricas e de gás estiverem devidamente licenciadas e em bom estado de conservação e funcionamento para esses efeitos, nos termos das disposições legais aplicáveis e efetuada a respetiva ligação à rede.

1.7. O Cliente compromete-se e responsabiliza-se por reunir todas as condições legalmente e regulamentarmente exigidas no(s) ponto(s) de entrega.

1.8. Para os efeitos do disposto no presente Contrato, entende-se por local de fornecimento o ponto de ligação ou de entrega situado na instalação do Cliente, conforme identificado nas Condições Particulares, onde se encontra o equipamento de medição através do qual se efetua a leitura do consumo da energia fornecida pelo Comercializador.

1.9. A Zug Power, SL coloca ao dispor do Cliente a possibilidade de contratar serviços adicionais, cuja respetiva oferta se encontra discriminada no Anexo Serviço Adicional do presente contrato e cuja contratação é independente e não interfere com a prestação dos fornecimentos de energia elétrica e/ou de gás natural.

1.10. Ao celebrar o presente contrato a Zug Power, S.L. assume compromissos financeiros para com terceiras entidades e, nessa medida, poderá exigir ao Cliente, como condição para a celebração e manutenção dos efeitos do presente contrato, a contratação de um Seguro de Crédito contra o risco de incumprimento das obrigações de pagamento por parte do Cliente, a ser contratado junto de uma Entidade Seguradora indicada pela Zug Power, S.L. O Cliente obriga-se a manter o contrato de Seguro de Crédito em vigor, com cobertura suficiente para garantir o pagamento das obrigações assumidas pela Zug Power, S.L. Caso haja a suspensão, redução ou cancelamento deste Seguro de Crédito, a Zug Power S.L. reserva-se o direito de rescindir o presente contrato com um pré-aviso de 30 dias, sem prejuízo da cobrança de eventuais valores e indemnizações que lhe sejam devidas pelo Cliente

por ter dado motivo à denúncia do presente contrato.

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

2.1. O presente Contrato entra em vigor na data da sua assinatura, e produz efeitos, relativamente a cada ponto de fornecimento individualmente considerados, na data em que:

a) estes reunirem todas as condições legais e regulamentares de acesso ao fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural por comercializadores livres, incluindo os procedimentos de mudança de comercializador;

b) a instalação de utilização de energia elétrica e/ou gás natural do Cliente se encontrar no estado de conservação e funcionamento definido nos termos das regras técnicas e de segurança aplicáveis; e

c) se iniciar o fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural.

2.2. O Cliente será notificado pela Zug Power S.L. da data de início do respetivo fornecimento.

2.3. A duração do Contrato compreende o período desde a data da sua assinatura e a data acordada para o seu termo, constante nas Condições Particulares e/ou Anexos, salvo se verificar alguma das causas de cessação previstas nas Condições Gerais e legislação aplicável.

2.4. Caso as condições técnicas, legais e regulamentares necessárias ao início do(s) fornecimento(s) de energia ao abrigo do presente Contrato não se encontrem reunidas até 30 (trinta) dias após a data de assinatura do mesmo pelo Cliente, a Zug Power S.L. poderá considerar o presente contrato como não celebrado, não produzindo assim quaisquer efeitos, sem que dessa circunstância possa derivar qualquer responsabilidade para a Zug Power S.L..

2.5. O Contrato renovar-se-á automaticamente por igual período de tempo ao inicialmente acordado, salvo se qualquer uma das partes se opuser à renovação do mesmo, por escrito, com uma antecedência não inferior a 45 (quarenta e cinco) dias sobre o termo do prazo ou de qualquer uma das suas renovações.

2.6. Com uma antecedência não inferior a 45 (quarenta e cinco) dias sobre o termo do prazo ou de qualquer uma das suas renovações, a Zug Power S.L. reserva-se no direito de informar o Cliente de eventuais novas condições e/ou preços que entrarão em vigorar após a renovação do Contrato, considerando-se as mesmas aceites em caso de inexistência de oposição à renovação do Contrato pelo Cliente, a qual terá que ser comunicada à Zug Power S.L. com uma antecedência não inferior a 15 (quinze) dias sobre o termo do contrato ou de qualquer das suas renovações.

2.7. Caso a Zug Power S.L. não apresente novas condições e/ou preços nos termos da cláusula anterior, o Contrato renovar-se-á com as mesmas condições do Contrato em vigor.

2.8. Pode ser recusada a celebração do contrato de fornecimento de energia elétrica ou de gás quando não se encontre regularizado o pagamento de dívidas provenientes de anteriores contratos entre a Zug Power, SL e o Cliente.

2.9. A Zug Power, SL poderá condicionar a validade e o início da vigência do presente contrato à prestação de caução por parte do Cliente, nos casos legalmente admissíveis, para garantia do cumprimento das obrigações decorrentes deste contrato.

2.10. A Zug Power SL poderá recusar a formalização do presente contrato ou a produção dos efeitos, se o Cliente tiver sido declarado insolvente, se se tiver apresentado à insolvência ou se for sujeito de um Processo Especial para Acordo de Pagamento (PEAP) ou de um Processo Especial de Revitalização (PER).

3. PREÇOS.

3.1. O preço do fornecimento de energia elétrica será fixado nas Condições Particulares e nos Anexos, que são parte integrante do presente Contrato e dos quais as presentes Condições Gerais são indissociáveis.

3.2. Os preços propostos nas Condições Particulares não incluem os valores das Tarifas de Acesso às Redes regulamentados pela ERSE. Os preços propostos nas Condições Particulares e

nos Anexos têm em consideração o nível de sobrecustos do sistema REN em vigor para o ano em causa, tendo em conta a data da proposta constante das Condições Particulares, salvo nos casos em que as Condições Particulares e/ou os Anexos estabeleçam de forma diferente. Perante a alteração de preço que decorra da alteração das tarifas de acesso aprovadas pela ERSE ou do nível de sobrecustos do sistema REN, a Zug Power S.L. reserva o direito de proceder à alteração do preço previsto nas Condições Particulares e nos Anexos, bastando para o efeito a explicitação da alteração ocorrida e sua repercussão no preço final na primeira fatura que o aplique.

3.3. Caso se verifiquem variações (ou sejam acrescentados novos elementos) nas componentes reguladas do preço da eletricidade ou em quaisquer outros montantes ou itens regulados de qualquer natureza que resultem numa variação das despesas e/ou custos diretos ou indiretos da Zug Power S.L. na execução, desenvolvimento ou execução do Contrato (incluindo garantia de potência, serviços de ajuste, perdas, desvios, pagamentos ao operador do mercado ou outros conceitos) ou na sua forma de cálculo ou liquidação, a Zug Power S.L. poderá repercutir as mesmas no preço do Contrato bastando para o efeito a explicitação da alteração ocorrida e a sua repercussão no preço final na primeira fatura que o aplique.

3.4. As variações automaticamente repercutidas referidas nos pontos anteriores não constituem uma alteração do contrato e das respetivas condições acordadas entre o Cliente e a Zug Power, SL.

3.5. As Partes expressamente acordam ainda que eventuais alterações relativas a taxas ou impostos que incidam designadamente sobre a produção e distribuição de energia e que sejam suportados pela Zug Power S.L., em relação à energia comercializada ao Cliente, serão devidamente repercutidos ou exigidos diretamente ao Cliente.

3.6. A Zug Power S.L. poderá rever o preço, quando necessário e ao longo do período de fornecimento, sempre que ocorram quaisquer outras alterações no mercado grossista e que no seu entendimento, desde que devidamente fundamentado, deverão ser repercutidas no mesmo, devendo, para o efeito, comunicar ao Cliente, por escrito, 30 (trinta) dias antes da entrada em vigor das alterações.

3.7. Caso o Cliente não aceite as alterações nos termos da cláusula anterior, poderá denunciar o Contrato, sem encargos, mediante comunicação expressa e por escrito à Zug Power S.L., no prazo de 15 (quinze) dias a contar da receção da respetiva proposta de alteração, dando-se o Contrato por terminado a partir do termo do prazo previsto na cláusula 3.5.

3.8. Caso o Cliente não se manifeste nos termos previstos na cláusula anterior, entende-se que aceitou as alterações propostas, sendo as mesmas aplicadas a partir do termo do prazo previsto na cláusula.

3.9. O Cliente poderá obter informações atualizadas sobre tarifas, preços e demais encargos aplicáveis aos serviços através das páginas web da ERSE e do Operador de Rede de Distribuição (doravante, ORD).

4. FATURAÇÃO.

4.1. A faturação é emitida com periodicidade mensal, salvo se, mediante acordo com o Cliente constante das Condições Particulares, for acordada outra periodicidade.

4.2. A fatura relativa ao fornecimento de energia elétrica ou de gás é enviada preferencialmente em suporte eletrónico, salvo se o Cliente optar por recebê-la em papel, não podendo daí decorrer qualquer acréscimo de despesa para o mesmo.

4.3. O Cliente que escolha a faturação eletrónica deve manter a sua caixa de correio eletrónico disponível para a respetiva receção e comunicar de imediato qualquer alteração de endereço que pretenda efetuar, sem prejuízo de poder, a qualquer momento, cancelar este formato de faturação, através dos meios de comunicação ao dispor do Cliente.

4.4. A faturação eletrónica pode ser cancelada pela Zug Power S.L. em qualquer momento, nomeadamente quando não seja possível confirmar a entrega de qualquer fatura no endereço eletrónico indicado pelo Cliente. A Zug

Power S.L. poderá também a qualquer altura solicitar confirmação dos elementos fornecidos pelo Cliente.

4.5. Na falta de leituras dos equipamentos de medição dos Clientes, poderão ser utilizados métodos para estimar o consumo, os quais se encontram estabelecidos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados. Nos meses em que não exista ou não tenha sido possível a recolha de uma leitura real, a Zug Power, SL refletirá na fatura os valores mensais de consumo estimado que lhe sejam transmitidos pelo Operador de Rede.

4.6. Para a obtenção do consumo estimado de um cliente em BTN, num período de tempo definido, o cliente pode optar entre os métodos de estimativa A ("Perfil") e B ("Consumo Fixo"), a serem aplicados pelo ORD e comercializador respetivos. Na falta de indicação do Cliente será atribuído o método de estimativa A, que tem por base a definição do Consumo Médio Diário, tal como definido no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

4.7. A faturação da energia elétrica e/ou gás natural terá por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizados pelo operador da rede respetivo, e obtidos através da leitura de equipamentos de medição dos pontos de fornecimento ou mediante estimativas.

4.8. Os eventuais acertos decorrentes das estimativas serão repercutidos na primeira faturação subsequente que seja emitida a partir da leitura dos equipamentos de medição dos pontos de fornecimento.

4.9. As faturas detalharão os consumos e os preços contratados, assim como outros parâmetros associados à faturação, incluindo os valores relativos às tarifas de acesso às redes ou outros custos ou encargos a assumir pelo Cliente.

4.10. A interrupção do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural por qualquer fato imputável ao Cliente, não suspende a faturação de quaisquer custos e encargos a suportar pelo Cliente a que a Zug Power S.L. esteja obrigada por lei ou regulamentação, nomeadamente os encargos de potência de energia elétrica e o termo tarifário fixo e a capacidade utilizada de gás natural.

4.11. A interrupção do fornecimento de energia elétrica ou de gás, por facto imputável ao Cliente, determina a suspensão da faturação da tarifa de acesso às redes, nos termos do disposto no artigo 49.º do RRC. Sem prejuízo do anterior, no caso do ORD fature a referida tarifa, a Zug Power S.L. poderá repercutir a mesma ao Cliente nos casos legalmente admissíveis.

4.12. Os acertos de faturação podem ser motivados, designadamente, pelas seguintes situações: anomalia de funcionamento do equipamento de medição; faturação baseada em estimativa de consumo; correção de erros de medição, leitura e faturação e atualização de dados disponibilizados por outras entidades ao operador de rede de distribuição, que condicionam o apuramento do consumo a faturar.

4.13. Os acertos de faturação subsequentes à faturação que tenha tido por base a estimativa de consumos, utilizarão, para o efeito, os dados disponibilizados pelos operadores das redes de distribuição de energia elétrica e/ou de gás natural, recolhidos a partir da leitura direta dos equipamentos de medição.

4.14. No caso de o acerto ser positivo, sendo assim devido à Zug Power S.L., será emitido um novo documento de faturação e o seu pagamento terá que ser efetuado no prazo limite indicado no referido documento, salvo se o valor apurado for superior ao consumo médio dos 6 (seis) meses anteriores, caso em que o pagamento poderá ser fracionado, nos termos do RRC.

4.15. A Zug Power S.L. não será responsável pela inobservância do disposto nos números anteriores se, cumpridas as normas legais e regulamentares aplicáveis, por facto imputável ao cliente, não foi possível obter os dados de consumo recolhidos a partir da leitura direta do equipamento de medição.

4.16. No caso de o acerto originar um crédito ao Cliente, o respetivo valor será descontado na própria fatura que tem por objeto o acerto, salvo declaração expressa em sentido contrário por parte do Cliente.

4.17. Para efeito do número 5 do artigo 78.° do Código do IVA, o Cliente obriga-se, caso sejam emitidas notas de crédito em caso de retificação dos valores cobrados no âmbito do presente contrato, a declarar o conhecimento dessa retificação.

5. PAGAMENTO.

5.1. As faturas emitidas pela Zug Power S.L. devem ser pagas pelo Cliente no prazo de 10 (dez) dias úteis contados a partir da data da sua emissão, nomeadamente através de débito direto, pagamento por multibanco ou transferência bancária, ou 20 (vinte) dias úteis para clientes economicamente vulneráveis

5.2. Salvo disposição em contrário contida nas Condições Particulares, o prazo limite de pagamento pelo fornecimento e serviços contratados será de 10(dez) dias úteis após a disponibilização da fatura para pagamento, ou 20 (vinte) dias úteis para clientes economicamente vulneráveis.

5.3. O não pagamento da fatura dentro do prazo estipulado sujeita o Cliente ao pagamento de juros de mora, à taxa de juro legal em vigor, calculados a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura até ao dia, inclusive, do seu pagamento integral, acrescidos dos gastos de gestão de cobrança.

5.4. Os atrasos de pagamento de qualquer fatura ficam sujeitos à cobrança de despesas de devolução sendo cobrados na fatura seguinte, independentemente da forma de pagamento, sendo um valor de 20 € por fatura em atraso.

5.5. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores e do disposto na cláusula seguinte, a falta de pagamento poderá implicar a interrupção do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural ao Cliente e constitui causa de resolução do Contrato pela Zug Power S.L., nos termos do disposto no presente contrato.

5.6. Previamente à interrupção do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural em consequência da mora do Cliente, a Zug Power SL 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 a evitar, assim como as condições de restabelecimento e os preços dos serviços de interrupção e restabelecimento. Para os clientes do fornecimento de energia elétrica em Baixa Tensão Normal (BTN), a interrupção do fornecimento pode apenas efetivar-se após a concretização de redução da potência contratada para o escalão de potência contratada de 1,15 kVA por fase, 5 (cinco) dias após a comunicação por escrito.

5.7. Em caso de interrupção do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural nos termos do número anterior, a Zug Power S.L. 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.

5.8. Em situação de incumprimento da obrigação de pagamento de alguma das prestações pecuniárias devidas ao abrigo do presente Contrato que resulte na interrupção do fornecimento, o Cliente fica obrigado a, caso lhe seja solicitado, entregar à Zug Power S.L. uma garantia em montante não inferior ao valor médio correspondente a 3 (três) meses de faturação, de modo a assegurar o cumprimento das prestações pecuniárias que venham a ser devidas.

5.9. 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, nos termos legais, dos custos e encargos, incluindo custas judiciais, honorários de advogados e agentes de execução e quaisquer outros que decorram da cobrança coerciva da dívida.

5.10. Os direitos de crédito decorrentes deste contrato podem ser empenhados ou cedidos a favor de Shell Energy Europe Ltd e de seus cessionários e beneficiários autorizados e a respetiva notificação pode ser realizada numa fatura ou em documento que a acompanhe.

6. MEDIÇÃO, LEITURA E EQUIPAMENTOS.

6.1. O Cliente, enquanto utente da instalação de utilização de eletricidade, tem, para todos os efeitos legais, a respetiva direção efetiva e utiliza-a no seu próprio interesse, pelo que a Zug Power S.L. não será responsável pela sua incorreta utilização e/ou manutenção, não lhe podendo ser imputáveis quaisquer prejuízos que possam ocorrer como consequência da utilização da mesma.

6.2. O Cliente fica obrigado a permitir o livre acesso às instalações de medição para realização das tarefas de instalação, leitura, inspeção, manutenção, controle e verificação, e facilitará o acesso aos dados de consumo, ao ORD e à Zug Power S.L., bem como a permitir o livre acesso às instalações para verificar o cumprimento, por parte do Cliente, das condições estabelecidas, podendo ORD o Zug Power S.L. retirar, se necessário, os equipamentos e/ou instalações da Zug Power S.L. que o Cliente tenha em seu poder.

6.3. A Zug Power S.L. faturará com base nas quantidades apuradas pelo ORD, salvo nos casos em que as Condições Particulares e/ou os Anexos estabeleçam de forma diferente.

6.4. Sem prejuízo do referido na cláusula anterior, no caso de não existirem leituras dos equipamentos de medição do Cliente ou no caso de existirem erros nas leituras efetuadas e enviadas pelo ORD, a Zug Power S.L. poderá faturar com base em estimativas de consumo realizadas pelo ORD e de acordo com o Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados (doravante designado por GMLDD).

6.5. Caso exista dupla medição e apenas um equipamento apresente defeito de funcionamento comprovado, serão consideradas as indicações dadas pelo equipamento que não apresente defeito de funcionamento.

6.6. Os erros de medição da energia e da potência, resultantes de qualquer anomalia verificada no equipamento de medição, ou erro de ligação do mesmo, que não tenham origem em procedimento fraudulento, serão corrigidos em função da melhor estimativa das grandezas durante o período em que a anomalia se verificou.

6.7. Para efeitos da estimativa prevista na cláusula anterior, são consideradas relevantes as características da instalação, o seu regime de funcionamento, os valores das grandezas anteriores à data da verificação da falta de leitura ou à anomalia de que resultem os erros de mediação pelo ORD e, se necessário, os valores medidos nos primeiros três meses após a sua correção.

6.8. Os consumos estimados faturados serão calculados utilizando um dos métodos indicados no Guia de Mediação, Leitura e Disponibilização de Dados (doravante, GMLDD) publicado pela ERSE. A Zug Power S.L. reserva-se o direito de cobrar ao Cliente final os custos decorrentes de possíveis correções de consumos ou variações de sobrecustos do sistema que sejam estabelecidos pela empresa Distribuidora ou pelo Operador do Sistema (REN) conforme legislação e prazos aplicáveis em cada momento.

6.9. Para efeitos de cálculo da estimativa de consumo, salvo indicação expressa do Cliente em contrário, a Zug Power S.L. utilizará o método de estimativa de "Perfil", nos termos previstos no GMLDD. Este método tem por base a definição do consumo médio diário. Caso não exista histórico de consumos, definem-se diversos perfis de acordo com a potência contratada e o consumo anual de energia.

6.10. A Zug Power S.L. aplicará coeficientes de perfil horário calculados com base no perfil de consumo publicado na ERSE, que serão aplicados aos consumos por períodos informados pela Distribuidora.

6.11. Os coeficientes de perfil horário que resultam da aplicação aos consumos por períodos que indique a Distribuidora, estarão á disposição do CLIENTE e serão publicados no site www.erse.pt. Quanto ao fornecimento de gás, no caso de contratar preço indexado, os coeficientes e perfil horário diário que resultam da aplicação aos consumos que indique a Distribuidora, estarão á disposição do CLIENTE no site: https://mercado.ren.pt/PT/Gas/InfoMercado/Consumo/Verif/Paginas/CD.aspx

6.12. O Cliente tem o direito de optar pelo método de estimativa de "Consumo Fixo", que tem por base o consumo médio mensal fixo previamente indicado pelo Cliente, bastando ao Cliente, para o efeito, comunicar o exercício dessa opção à Zug Power S.L., através de envio de email para clienteszug@zugpower.pt.

7. CONTINUIDADE E INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO.

7.1. O fornecimento de eletricidade deve ser permanente e contínuo, podendo ser interrompido nas situações previstas no RRC designadamente, por caso fortuito ou de força maior, por razões de interesse público, de serviço, de segurança, por acordo com o Cliente, por facto imputável aos operadores de outras redes ou instalações, ou por facto imputável ao Cliente.

7.2. Sem prejuízo do disposto na cláusula anterior, no caso de falta de pagamento pelo Cliente de qualquer fatura dentro do respetivo prazo, bem como de não pagamento dos montantes devidos em caso de mora, assim como nos casos de não prestação ou reforço de caução, a Zug Power S.L. pode também solicitar ao ORD a interrupção de fornecimento de eletricidade, após o devido pré-aviso, nos termos do RRC.

7.3. A interrupção do fornecimento por facto imputável ao Cliente pode ocorrer nos termos previstos no RRC e na legislação aplicável, designadamente, nas seguintes situações:

i. Mora do Cliente em virtude do não pagamento, no prazo estipulado, dos montantes devidos ao abrigo do presente Contrato e do RRC, incluindo os relativos a acertos de faturação e falta de prestação ou atualização da caução;

ii. Verificação de apropriação indevida de energia, nos termos da lei;

iii. Cedência a terceiros, a título gratuito ou oneroso, da energia adquirida, quando não expressamente autorizada. A cedência a terceiros inclui a veiculação de energia entre instalações de utilização distintas ainda que tituladas pelo mesmo Cliente;

iv. Impedimento de acesso aos equipamentos de medição de energia ou de controlo de potência; e impossibilidade de acordar data para leitura extraordinária do equipamento de medição;

v. O Cliente deixar de ser titular do contrato de fornecimento;

vi. A instalação de utilização seja causa de perturbações que afetem a qualidade técnica do fornecimento a outros utilizadores da rede;

vii. Alteração da instalação de utilização não aprovada pela entidade competente;

viii. Incumprimento das disposições legais e regulamentares relativas às instalações elétricas, no que respeita à segurança de pessoas e bens.

7.4. A interrupção do fornecimento nas condições previstas no número anterior só pode ocorrer após pré-aviso por escrito, nas condições e com a antecedência mínima prevista no RRC e na legislação aplicável, salvo nos casos previstos nas alíneas iii., e viii., em que a interrupção deve ser imediata.

7.5. Sem prejuízo do disposto no número anterior e demais legislação aplicável, a interrupção do fornecimento por mora no pagamento só pode ter lugar após um pré-aviso, por escrito, com antecedência mínima de 20 (vinte) dias em relação à data que irá ocorrer.

7.6. - Para os Clientes do fornecimento de energia elétrica em baixa tensão normal, no âmbito do setor elétrico, o pré-aviso deve ser emitido com antecedência mínima de:

i) 5 (cinco) dias para a realização da redução da potência contratada;

ii) 20 (vinte) dias para a interrupção do fornecimento, caso a redução de potência não seja viável.

7.7. No caso de clientes economicamente vulneráveis, o pré-aviso de interrupção de fornecimento mencionado no ponto 7.5 deve ser enviado com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data prevista para a interrupção.

7.8. O pré-aviso de interrupção deve incluir as seguintes informações:

i) Motivo da interrupção do fornecimento;

ii) Meios disponíveis ao Cliente para evitar a interrupção;

iii) Condições para o restabelecimento do

fornecimento;

iv) Preços associados aos serviços de interrupção e restabelecimento;

v) Data a partir da qual a interrupção poderá ocorrer.

7.9. O não pagamento das faturas no prazo estipulado constitui o Cliente em mora e pode justificar a interrupção do fornecimento de energia elétrica ou gás. O atraso no pagamento estará sujeito:

i) À cobrança de juros de mora à taxa legal em vigor, calculados a partir do dia seguinte ao vencimento da fatura;

ii) Ao pagamento dos custos associados aos serviços de interrupção e restabelecimento do fornecimento.

7.10. Após o pagamento integral das quantias devidas, incluindo os valores relacionados com a mora e com os serviços de interrupção e restabelecimento, a Zug Power, SL comunicará ao Operador de Rede, no prazo máximo de 30 (trinta) minutos a contar do momento em que tomar conhecimento da regularização, para que o fornecimento seja restabelecido. Caso o contrato tenha sido encerrado antes desse momento, o restabelecimento não será possível.

7.11. As obrigações relativas ao restabelecimento do fornecimento aplicam-se apenas quando a situação que originou a interrupção estiver resolvida, após a confirmação do pagamento integral dos valores em dívida.

7.12. A Zug Power SL tem o direito de regresso sobre o Cliente por qualquer pagamento ou encargo incorrido com os serviços de interrupção e restabelecimento realizados pelo Operador de Rede.

7.13. O Cliente poderá solicitar o restabelecimento urgente do fornecimento de energia elétrica ou gás, de acordo com os prazos máximos estabelecidos no Regulamento da Qualidade de Serviço, mediante o pagamento do valor estipulado pela ERSE.

7.14. A interrupção do fornecimento não suspende a cobrança das parcelas fixas previstas no contrato e na legislação aplicável, nem impede a cessação ou resolução do contrato, quando aplicável.

7.15. A Zug Power S.L. pode exigir, como condição de restabelecimento do fornecimento de energia eléctrica, para além da eliminação das causas da interrupção, (i) prestação de caução nos termos da cláusula 10, (ii) o pagamento dos serviços de interrupção e de restabelecimento, (iii) bem como eventuais juros de mora caso se encontrem quantias em dívida pelo Cliente.

7.16. Em caso de suspensão de fornecimento, a Zug Power S.L. não será obrigada a repor o fornecimento até que tenha recebido as quantias em dívida por parte do Cliente e tenha a confirmação do respetivo e efetivo pagamento, incluindo os juros de mora e o custo da reposição do fornecimento. A solicitação da reposição deve ser efectuada por parte da Zug Power S.L. ao ORD logo que possível. Não obstante, o restabelecimento efetivo do fornecimento depende dos prazos impostos pelo ORD.

7.17. A interrupção do fornecimento de energia elétrica não isenta o Cliente da responsabilidade civil e criminal em que haja incorrido.

7.18. A interrupção do fornecimento de energia elétrica, nos termos da presente cláusula, não suspende a faturação da potência contratada.

8. PADRÕES DE QUALIDADE DE SERVIÇO E COMPENSAÇÕES.

8.1. O fornecimento de energia elétrica observará os padrões de qualidade de serviço definidos no RQS e no RRC, nomeadamente, os seguintes:

8.1.1. **Meios de Atendimento:**

A Zug Power S.L. disponibiliza ao Cliente os seguintes meios de atendimento:

i) Presencial nas instalações da Zug Power S.L.;

ii) Atendimento telefónico através de 218949023;

iii) Atendimento escrito através de clientes@zugpower.pt

8.1.2. **Pedidos de Informação:**

O Cliente tem direito de solicitar à Zug Power SL informações sobre quaisquer aspetos técnicos ou comerciais relacionados com o seu fornecimento de energia elétrica, através dos meios de atendimento

referidos no ponto anterior.

8.1.3. **Apresentação de Reclamações:**

O Cliente tem direito de apresentar à Zug Power S.L. reclamações nos termos previstos na Cláusula 19, devendo a Zug Power S.L. analisar e dar resposta às mesmas no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

8.1.4. **Visita Combinada:**

Salvo os casos em que o RQS permita e o Cliente acorde a visita combinada diretamente com o ORD, o agendamento da visita combinada destinada à deslocação do ORD à instalação de consumo do Cliente é realizado por acordo entre o Cliente e a Zug Power S.L., devendo a Zug Power S.L. articular com o ORD, cujos técnicos realizarão a visita, o agendamento acordado.

8.1.5. **Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente:**

Caso o fornecimento da energia elétrica tenha sido interrompido por facto imputável ao Cliente, o Cliente tem o direito a obter, por parte do ORD, o restabelecimento do fornecimento no prazo de doze ou oito horas, consoante o Cliente esteja a ser fornecido em Baixa Tensão Normal ou não, ou no prazo de quatro horas caso o Cliente solicite expressamente o restabelecimento urgente e pague o preço adicional fixado nos termos do RRC.

8.2. Pode ser consultada mais informação a respeito dos padrões de qualidade de serviço e respetivas compensações em www.zugpower.pt e em www.erse.pt/eletricidade/qualidade-de-servico.

8.3. O Cliente terá direito a compensação por eventual incumprimento dos parâmetros de qualidade de serviço, nos termos previstos no RQS. Em caso de eventual incumprimento dos parâmetros de qualidade técnica, a responsabilidade é exclusivamente do ORD.

8.4. Sempre que haja lugar ao pagamento de compensações a um Cliente por incumprimento de parâmetros de qualidade de serviço comercial, a Zug Power S.L. deve informá-lo e proceder ao crédito do seu valor, independentemente de solicitação por parte do Cliente, o mais tardar na primeira fatura emitida após terem decorridos 45 (quarenta e cinco) dias a partir do facto em que fundamenta o direito à compensação, ou em que a Zug Power S.L. tome dele conhecimento.

8.5. O valor das compensações é definido no RQS.

8.6. Sem prejuízo do disposto acima, a Zug Power S.L. não será contratualmente responsável por quaisquer lucros cessantes ou danos 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, de obrigações contratuais.

9. CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS E CLIENTES ECONOMICAMENTE VULNERÁVEIS.

9.1. Aos clientes economicamente vulneráveis, definidos nos termos de legislação específica, é aplicável a tarifa social calculada pela ERSE de acordo com as regras constantes do Regulamento Tarifário do setor elétrico e do setor do gás, designadamente as seguintes:

9.1.1. Consideram-se clientes economicamente vulneráveis as pessoas singulares em situação de carência económica, com direito ao acesso ao serviço essencial de fornecimento de energia elétrica. Esses clientes devem ser protegidos, especialmente no que se refere aos preços.

9.1.2. Os critérios para identificação de clientes economicamente vulneráveis, bem como as condições para atribuição e aplicação da tarifa social, são definidos pela legislação específica em vigor, nomeadamente:

- Decreto-Lei n.º 138-A/2010, de 28 de dezembro;
- Decreto-Lei n.º 172/2014, de 14 de novembro;
- Lei n.º 7-A/2016, de 30 de março;
- Decreto-Lei n.º 100/2020, de 26 de novembro.

9.1.3. Para ter direito à tarifa social, o cliente deve:

- Ser titular de um contrato de eletricidade para uso doméstico na sua habitação permanente;
- Ter potência contratada igual ou inferior a 6,9 kVA;
- Beneficiar de um apoio social (ex.: complemento solidário para idosos, rendimento social de inserção, abono de

família, pensão social de invalidez ou velhice, entre outros); ou

- Ter rendimento anual inferior ao limite máximo especificado no ponto 3.5.4 infra.

9.1.4. Mesmo que não recebam qualquer prestação social, são ainda considerados beneficiários da tarifa social os agregados familiares sem rendimentos sociais cujo rendimento anual seja igual ou inferior 6.272,64€, acrescido de 50% por cada elemento do agregado familiar que não tenha qualquer rendimento, incluindo o próprio, até ao máximo de 10, conforme tabela infra:

N.º de Membros do Agregado Familiar Sem Rendimentos	Rendimento Anual Máximo Elegível do Agregado Familiar (€)
1	6.272,64
2	9.408,96
3	12.545,28
4	15.681,60
5	18.817,92
6	21.954,24
7	25.090,56
8	28.226,88
9	31.363,20
10	34.499,52

9.1.5. A tarifa social é calculada mediante a aplicação de um desconto na tarifa de acesso às redes em baixa tensão normal, conforme o regulamento tarifário do setor elétrico.

9.1.6. Os comercializadores de energia elétrica devem divulgar informações sobre a tarifa social de forma clara e acessível, utilizando, por exemplo, páginas na Internet ou documentos que acompanhem as faturas.

9.2. São considerados clientes com necessidades especiais aqueles que apresentem:

- Limitações visuais (cegueira total ou Hipo visão);
- Limitações auditivas (surdez total ou hipoacusia);
- Limitações na comunicação oral.

9.3. Esses clientes podem solicitar junto da Zug Power SL, voluntariamente e sob sua responsabilidade, o registo como clientes com necessidades especiais, sendo necessário apresentar documentação comprovativa da condição invocada. O registo será mantido pelos Operadores de Rede e atualizado com informações fornecidas pelos comercializadores.

9.4. Os comercializadores devem implementar medidas específicas para garantir que clientes com necessidades especiais tenham acesso à mesma informação, qualidade de serviço e direitos que os demais clientes.

9.5. São considerados clientes prioritários:

- Aqueles cuja sobrevivência ou mobilidade dependa de equipamentos alimentados pela rede elétrica;
- Aqueles que coabitam com pessoas nessa condição;
- Clientes responsáveis por serviços essenciais de segurança ou saúde, cuja interrupção no fornecimento de energia cause impactos graves.

9.6. Os Operadores de Redes devem manter atualizado o registo de clientes prioritários, com base em solicitações recebidas dos comercializadores ou por sua própria iniciativa. Nesse caso, os operadores devem informar os comercializadores responsáveis. Os deveres dos operadores e comercializadores em relação a esses clientes estão descritos no Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás.

9.7. As Condições Particulares preveem, nos casos estabelecidos na lei, os termos e condições especiais para o fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural a clientes economicamente vulneráveis.

10.CAUÇÃO.

10.1. A Zug Power S.L. poderá exigir a prestação de uma caução pelo Cliente, nos termos previstos no Regulamento de Relações Comerciais.

10.2. A caução é prestada em numerário, cheque, garantia bancária ou seguro-caução.

10.3. O valor da caução a prestar corresponderá ao valor que a Zug Power S.L. considere adequado, de acordo com o seu critério, tendo em conta o perfil de risco do Cliente e as características do Contrato, tendo em conta o previsto no RRC,

relativamente ao cálculo do valor da garantia.

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

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

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

11. PROCEDIMENTOS FRAUDULENTOS E APROPRIAÇÃO INDEVIDA DE ENERGIA.

11.1. Qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos equipamentos de medição de energia elétrica ou de controlo da potência constitui violação do presente Contrato, assim como os casos em que se verifique apropriação indevida de energia, nos termos da lei.

11.2. Nos termos da legislação em vigor, pode constituir apropriação indevida de energia, a captação de energia elétrica dissociada de equipamentos de medição ou de controlo de potência ou consumo; a viciação, por qualquer meio, do funcionamento normal dos equipamentos de medição ou de controlo de potência ou consumo de energia elétrica, incluindo os respetivos sistemas de comunicação de dados; a alteração dos dispositivos de segurança, nomeadamente através de quebra de selos, violação de fechos e fechaduras, ou ainda incidente de ciber segurança; situações fraudulentas nas atividades de consumo, nomeadamente o falseamento de valores de energia medidos através da viciação da mediação ou de outras práticas fraudulentas.

11.3. Salvo prova em contrário, presume-se que os benefícios resultantes de apropriação indevida de energia ou qualquer procedimento fraudulento é imputável ao titular do contrato do ponto da instalação de consumo, sempre que exista, ou subsidiariamente ao seu proprietário, em função da energia injetada ou consumida e dos períodos de utilização do local de ligação com a rede de transporte ou distribuição.

11.4. A verificação da apropriação indevida de energia e demais procedimentos fraudulentos e o apuramento da responsabilidade civil e criminal que lhe possam estar associadas obedecem às regras constantes da legislação específica aplicável.

11.5. Sem prejuízo do disposto no número anterior, as entidades lesadas com apropriação indevida de energia e os procedimentos fraudulentos têm o direito de ser ressarcidas das quantias que venham a ser devidas em razão das correções efetuadas, nos termos da lei.

12. CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL.

12.1. O Cliente não pode transmitir a terceiros, total ou parcialmente, a sua posição neste Contrato, nem nenhum dos seus direitos ou obrigações, sem o consentimento expresso e por escrito da Zug Power S.L..

12.2. Para efeitos do disposto no número anterior, o Cliente deverá comunicar a intenção à Zug Power S.L. com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data prevista para a cessão, devendo a Zug Power S.L. responder dentro de 30 (trinta) dias.

12.3. A Zug Power S.L. poderá livremente ceder, sub-rogar ou transferir por qualquer forma, total, ou parcialmente, a qualquer sociedade por si participada, os direitos e obrigações decorrentes do presente Contrato, bastando para o efeito que comunique ao Cliente, o qual desde já e de forma expressa o consente.

13. CESSAÇÃO, RESOLUÇÃO DO CONTRATO.

13.1. Sem prejuízo das causas previstas na legislação em vigor, o presente Contrato poderá cessar nas seguintes situações:

i. Por acordo entre as partes;

ii. Por oposição à renovação, por iniciativa do Cliente, ou da Zug Power S.L. em caso de fundamento previsto nos termos do RRC, nos prazos referidos na cláusula 2;

iii. Por denúncia por iniciativa do Cliente nos termos previstos no Contrato, mediante notificação por escrito, salvo se estiver vigente um período de fidelização;

iv. Pela celebração de contrato de fornecimento do Cliente com outro comercializador;

v. Pela entrada em vigor do contrato de uso de redes, no caso dos clientes que sejam agentes de mercado;

vi. Por extinção da entidade titular do contrato;

vii. Por resolução, de iniciativa da Zug Power S.L., na sequência de duas ou mais interrupções de fornecimento de energia elétrica ou gás natural num período de 12 (doze) meses imediatamente anterior, ou por interrupção do fornecimento de energia elétrica que se prolongue por um período superior a 30 (trinta) dias;

viii. Por resolução, de iniciativa da Zug Power S.L., por incumprimento do Cliente de qualquer obrigação emergente do presente Contrato, nos termos e com observância dos prazos previstos no RRC, assim como o incumprimento de qualquer obrigação que a legislação e/ou os respetivos regulamentos em vigor imponham ao Cliente como utilizador do serviço.

ix. Por morte do titular deste contrato, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, desde que esses factos sejam comunicados, por escrito, no prazo de 30 (trinta) dias da data da verificação da ocorrência prestando a necessária documentação de suporte à Zug Power S.L.; ou

x. Por qualquer outra forma de cessação antecipada ou denúncia do Contrato, conforme expressamente previsto nas presentes Condições Gerais ou Particulares, prevalecendo o estipulado nas Condições Particulares.

xi. Em caso de exercício do direito de livre resolução do contrato pelo Cliente no prazo de catorze (14) dias a contar da respetiva data de celebração;

xii. Por resolução, de iniciativa da Zug Power, SL, no caso de:

a) ausência de comunicação, por parte do Cliente, acerca da sua declaração de insolvência, apresentação à insolvência, sujeição a um Processo Especial para Acordo de Pagamento (PEAP), Processo Especial de Revitalização (PER) ou qualquer outro processo ou procedimento de natureza equivalente;

b) Diminuição da solvabilidade do Cliente;

c) Não constituição, reconstituição ou reforço de caução pelo Cliente no prazo estipulado, sendo este de 10 (dez) dias úteis quando exigido pela Zug Power, SL nos termos legalmente permitidos.

d) Suspensão, redução ou cancelamento do Seguro de Crédito a que faz referência o ponto 1.10 da Cláusula 1 das presentes Condições Gerais.

13.2. A denúncia antecipada do Contrato nos termos da presente cláusula terá que ser efetuada por meio de envio de comunicação escrita, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data prevista para a produção dos seus efeitos.

13.3. No presente contrato o cliente assume um volume médio anual estimado de consumo, sujeito a alteração conforme informação disponibilizada no momento de ativação, pelo Operador de Rede de Distribuição (ORD).

i. em contratos BTN, no caso de resolução antecipada do contrato, o cliente deverá pagar à ZUG POWER S.L. o valor equivalente aos descontos de que usufruiu durante a vigência do contrato.

ii. em contratos BTE e MT, no caso de resolução antecipada do contrato, se o preço médio cotado no mercado de futuros do OMIP para o período de fornecimento pendente à data da resolução OMIP P for inferior ao preço nesse mesmo mercado na data de assinatura do contrato OMIP I , o cliente pagará à ZUG POWER uma compensação conforme a seguinte fórmula :

Compensação € = Volume x (1 + Perdas) x (OMIP I - OMIP P + LRA)

Volume - Volume previsto fornecer desde a data

de rescisão até à data prevista de fim de contrato com referência ao volume de consumo anual previsto à data de celebração do contrato. Consumo anual estimado / 365 dias x dias restantes

Perdas - Valor médio ponderado dos coeficientes de perdas de rede por nível de tensão e tarifa em vigor à data de celebração do contrato;

OMIP I - Média Ponderada do consumo por períodos, que correspondem ao total do período de fornecimento à data de celebração do contrato;

OMIP P - Média Ponderada do consumo por períodos que correspondem desde a cessação do contrato até à data final prevista inicialmente;

LRA - Liquidação Resolução Antecipada por risco de liquidez no valor de 5€ / MWh.

14. CESSÃO DE POSIÇÃO CONTRATUAL.

14.1. A Zug Power S.L. 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.

14.2. As Condições Particulares podem prever os termos e condições em que seja admitida a cedência ou suspensão temporária do presente Contrato por iniciativa do Cliente.

15.FORÇA MAIOR.

15.1. Nenhuma das Partes será responsável perante a outra Parte por qualquer falha no cumprimento total ou parcial das suas obrigações nos termos do Contrato quando tal falha for justificada por um Evento de Força Maior.

15.2. Para efeitos do Contrato, entende-se por "Evento de Força Maior" os eventos ou ocorrências que cumulativamente (i) impeçam uma Parte de cumprir total ou parcialmente uma obrigação decorrente do Contrato; (ii) estejam fora do seu controlo razoável e não possam ser evitados pela devida diligência, no todo ou em parte; e (iii) não sejam o resultado de qualquer ato, omissão ou atraso dessa Parte.

15.3. Qualquer obrigação de qualquer das Partes nos termos do Contrato será temporariamente suspensa pelo período durante o qual essa Parte não possa cumprir tal obrigação em resultado de um Evento de Força Maior, na medida em que seja incapaz de cumprir tal obrigação. Para exercer o direito de suspender o cumprimento de qualquer obrigação decorrente do Contrato devido a um Evento de Força Maior, a Parte que solicita a suspensão das obrigações deve notificar a outra Parte por escrito, imediatamente após a ocorrência do Evento de Força Maior, de acordo com os dados de contacto fornecidos nas Condições Particulares (i) os eventos que deram origem a tal pedido, (ii) o período de tempo estimado para a duração do Evento de Força Maior, (iii) o grau de suspensão das obrigações contratuais afetadas, e (iv) as medidas a tomar para mitigar os efeitos do Evento de Força Maior.

15.4. Se um Evento de Força Maior afetar a totalidade ou uma parte substancial das obrigações essenciais de uma Parte nos termos do Contrato e continuar ininterruptamente durante mais de 3 (três) meses, a Parte não afetada pela Força Maior pode, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, resolver o Contrato. Tal resolução devido a um ou mais Eventos de Força Maior não confere o direito de obter uma indemnização por resolução antecipada.

15.5. Nenhum Evento de Força Maior libertará qualquer das Partes das suas obrigações nos termos do Contrato que não tenham sido suspensas pelo próprio Evento de Força Maior.

16.DADOS PESSOAIS.

16.1. Tratamento de dados pessoais: Por forma a dar cumprimento ao Regulamento Geral de Proteção de Dados (“RGPD”) informamos que a Zug Power S.L. utilizará os dados pessoais do Cliente com o fim de gerir a contratação do fornecimento de energia e de manter a relação contratual, e no caso se verificar a necessidade de aperfeiçoamento do contrato.

16.2. Entre as categorias de dados pessoais referidas no número anterior encontram-se: dados de identificação e de contacto, dados relativos à instalação, código ponto de entrega («CPE») comunicados pelo Cliente à Zug Power

S.L. e os dados de consumo de energia, nos quais se incluem, caso o Cliente tenha instalado um contador inteligente, os dados da quantidade de energia consumida registada a cada 15 minutos ou em períodos maiores, entre as 0 e as 24 horas de cada dia (informação comunicada por meio de «diagramas de carga»), a recolher junto do operador de rede respetivo através da leitura de equipamentos de medição.

16.3. Apenas poderão ter acesso aos dados pessoais do Cliente empresas terceiras que se encontrem contratualmente vinculadas a respeitarem a confidencialidade dos seus dados e a tratá-los unicamente de acordo com as instruções e a supervisão da Zug Power S.L.. A Zug Power S.L. conservará os dados do Cliente numa base de dados própria, durante o tempo que seja necessário para a manutenção da relação contratual. O Cliente autoriza expressamente a Zug Power S.L. a fornecer seus dados pessoais à empresa ORD, na medida em tal comunicação de dados seja necessária para formalizar o contrato de acesso à rede de distribuição.

16.4. Os dados pessoais do Cliente recolhidos poderão ainda ser tratados para algumas ou todas as seguintes finalidades, desde que o Cliente dê o seu consentimento específico e expresso para cada uma dessas finalidades na forma solicitada nas condições particulares:

• Comunicações de conteúdos, produtos e serviços personalizados de acordo com o perfil do cliente, tendo em conta o seu consumo, equipamentos instalados, situação geográfica e produtos e serviços contratados, a realizar pela EDP Comercial, durante a vigência do contrato de fornecimento de energia.

• Comunicações de campanhas e ações de comercialização de produtos e serviços não relacionados com o contrato de fornecimento de energia, a realizar pela Zug Power S.L. durante a vigência daquele.

• Comunicações referidas nos pontos anteriores e comunicações de campanhas e ações comerciais de produtos e serviços relacionados com o contrato de fornecimento de energia, a realizar pela Zug Power S.L., durante 12 meses após o término daquele.

Neste caso, o tratamento de dados pessoais basear-se-á no consentimento do Cliente. O Cliente dispõe do direito de se opor ao tratamento ou retirar o seu consentimento, em qualquer momento, para uma ou mais das finalidades acima referidas.

16.5. O Cliente poderá exercer o direito de acesso aos seus dados pessoais para conhecer os dados pessoais que estamos a utilizar e obter uma cópia dos mesmos, podendo solicitar a retificação dos dados em qualquer momento, caso algum dos dados proporcionados não seja correto ou tenha sofrido alguma alteração ao longo do processo de contratação ou durante o contrato. O Cliente também pode exercer o direito ao apagamento dos seus dados quando estes já não sejam necessários para os objetivos acima referidos ou quando considerar que os seus dados estão a ser utilizados de uma forma ilícita. Pode, igualmente, exercer o seu direito à portabilidade e à limitação do tratamento, para que os seus dados fiquem provisoriamente bloqueados, quando considerar que o tratamento não é lícito, mas não quer que os dados sejam suprimidos, ou quando precisar destes dados para a formulação, o exercício ou a defesa de reclamações. Por último, o Cliente pode solicitar a entrega dos dados num formato estruturado, de uso comum e de leitura mecânica, ou solicitar que esses dados sejam transferidos para outra empresa. Pode exercer estes direitos através de qualquer um dos mecanismos de contacto indicados no presente contrato (infozug@zugpower.pt).

16.6. O Cliente fica ainda informado de que poderá apresentar reclamações junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados ou pode contactar o Encarregado de Proteção de Dados (infozug@zugpower.pt), a quem poderá colocar dúvidas.

16.7. O Cliente deverá comunicar à Zug Power S.L., através de carta registada com aviso de recepção e no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data da alteração, qualquer alteração dos elementos constantes do Contrato relativos a identificação, residência ou sede do Cliente, devendo ainda este apresentar comprovativos da alteração verificada, quando tal lhe for solicitado

pela Zug Power S.L.

16.8. Tratamento de dados pessoais de representantes de empresas: A Zug Power S.L. e o Cliente obrigam-se a cumprir o RGPD. Os dados de caráter pessoal dos empregados, agentes ou colaboradores que cada uma das partes venha a entregar à outra serão, única e exclusivamente, os estritamente necessários para a manutenção da relação contratual e apenas poderão ser utilizados pela outra parte para o cumprimento dos fins do contrato e durante o período de vigência do mesmo. Uma vez terminada a relação contratual, os dados só poderão ser conservados e utilizados para dar cumprimento às obrigações legais. É expressamente proibida à Zug Power S.L. e ao Cliente a cessão a terceiros dos dados pessoais obtidos conforme o previsto no presente item, exceto nos casos em que a transferência seja necessária para a execução do contrato ou para dar cumprimento a uma obrigação legal. As pessoas às quais se refiram esses dados podem exercer os seus direitos de acesso, retificação, supressão, limitação do tratamento e portabilidade perante a outra parte, e poderão apresentar uma reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados devido a qualquer violação das normas de proteção de dados que seja imputável à outra parte. Na medida em que, com o fim de cumprir o estipulado no Contrato, alguma das partes requeira o acesso e tratamento de dados pessoais dos quais é responsável a contraparte, as Partes comprometem-se a dar cumprimento às disposições do RGPD, assinando um acordo de pedido de tratamento, que se incorporará como Anexo ao presente documento com o correspondente número ordinal, caso fosse necessário.

17. INFORMAÇÕES.

17.1. As informações sobre as condições contratuais, incluindo as informações constantes, a cada momento, do sítio da internet da Zug Power S.L., 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.

17.2. O Cliente pode, sem custos adicionais, consultar informação atualizada sobre o seu consumo, os preços pelo fornecimento de energia elétrica, gás natural e/ou pela prestação dos serviços objeto do presente Contrato e a tarifa de acesso às redes aplicável a consumidores de energia elétrica e/ou gás natural fornecidos por comercializadores livres no sítio da internet da Zug Power S.L., podendo ainda consultar informação sobre as tarifas aplicáveis no sítio da internet da ERSE em www.erse.pt.

18. COMUNICAÇÕES E RECLAMAÇÕES.

18.1. Todas as notificações e/ou comunicações previstas no presente Contrato serão efetuadas pela Zug Power S.L. mediante notificação escrita, a depender da situação em concreto, pela forma que esta entenda mais expedita, nomeadamente, por via postal, via fax ou via internet por e-mail, ou sms, para a(s) morada(s) ou contatos constantes das Condições Particulares e/ou Anexos, sem prejuízo de dar primazia ao meio de comunicação preferência indicado pelo Cliente.

18.2. Em particular, o Cliente aceita que as modificações às condições contratuais, incluindo preço, lhe possam ser notificadas por escrito, em campo autónomo, nas faturas a emitir pela Zug Power S.L..

18.3. As comunicações e notificações efetuadas por via postal e/ou por correio eletrónico ou SMS ter-se-ão por realizadas, no caso de via postal, no terceiro dia útil seguinte ao do envio e no caso de correio eletrónico ou SMS, no dia do envio, se ocorrer até às 16h00 do local do envio, ou, caso o envio seja feito em momento posterior, no dia seguinte ao do envio.

18.4. Salvo estipulação em contrário, quaisquer reclamações, notificações ou comunicações efetuadas à Zug Power S.L. nos termos do presente Contrato considerar-se-ão validamente feitas se efetuadas por carta registada com aviso de receção para a seguinte morada, ou para outra, entretanto comunicada por escrito ao Cliente pela Zug Power S.L.: A/c: Zug Power S.L. Energia Portugal Avenida D. João II, Edifício Adamastor, nº 9 i, Torre B Piso 8 C 1990-077 Lisboa.

19. RECLAMAÇÕES, RESOLUÇÃO DE CONFLITOS E LEI APLICÁVEL.

19.1. As reclamações decorrentes deste Contrato podem ser apresentadas por escrito, por telefone ou pessoalmente nas instalações da Zug Power S.L., e deverão conter a identificação, a morada do local de consumo, o número de cliente, a descrição dos motivos da reclamação e outros elementos informativos que facilitem o seu tratamento. A Zug Power S.L. deverá analisar e dar resposta às mesmas nos termos e prazos previstos no RRC e RQS, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

19.2. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais nos termos da lei ou a resolução extrajudicial de conflitos por entidades competentes, o Cliente e a Zug Power S.L. acordam que quaisquer litígios deverão ser preferencialmente resolvidos por via negocial e acordo e envidarão os melhores esforços nesse sentido.

19.3. O Cliente, quando se trate de um consumidor nos termos definidos na lei, 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 recorrer aos mecanismos de resolução alternativa de litígios que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, incluindo os disponibilizados pela ERSE.

19.4. A Zug Power S.L. está sujeita a arbitragem necessária nos termos da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na redação atual, 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 atualmente existentes são os seguintes:

i) Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC) – Competência nacional (https://www.cniacc.pt/pt/)

ii) Centro de Arbitragem da Universidade autónoma de Lisboa (CAUAL) – Competência nacional (https://arbitragem.grupoautonoma.pt/)

iii) Centro de Informação e Mediação e Arbitragem de Consumo (CIAB) – Braga e Viana do Castelo (https://ciab.pt/)

iv) Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP) – Porto (https://cicap.pt/)

v) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CICAL) – Lisboa (http://www.centroarbitragemlisboa.pt/)

vi) Centro de Informação, Mediação e Arbitragem dos Açores (CIMARA) – Ponta Delgada (https://ocimara.pt/)

vii) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira (CACCRAM) – Funchal (https://www.madeira.gov.pt/cacc/)

viii) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa (TRIAVE) – Guimarães (https://www.triave.pt/)

ix) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra (CACRC) – Coimbra (https://cacrc.pt/)

x) Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (CCIMAAL) – Faro (https://consumoalgarve.pt/index.php/pt/)

19.5. O Cliente pode obter informação adicional e atualizada sobre estes centros de arbitragem de conflitos de consumo e, bem assim, sobre quaisquer outras eventuais entidades de Resolução Alternativa de Litígios (entidades RAL), no sítio eletrónico da Direção-Geral do Consumidor acessível em www.consumidor.gov.pt e na página da internet da Zug Power S.L., no endereço www.zugpower.pt.

19.6. Ao presente Contrato, incluindo à sua interpretação, aplicação e execução, aplica-se a lei portuguesa, e o mesmo está sujeito às disposições que lhe forem aplicáveis, constantes do RRC, do Regulamento Tarifário (RT) do RQS, GMLDD e demais legislação e regulamentação portuguesa aplicável à comercialização de eletricidade em regime de mercado livre.

19.7. Salvo disposição legal em contrário, considera-se que o Contrato passa a integrar automaticamente as condições, direitos e obrigações, bem como todas as modificações, decorrentes de normas legais e regulamentares aplicáveis, posteriormente publicadas, nomeadamente ao abrigo do RRC, RQS, RT GMLDD e demais legislação aplicável.

Assinado em:

O Cliente: