

1. OBJETO DO CONTRATO.

1.1. O presente Contrato tem por objeto o fornecimento de energia elétrica, pela Axpo ao(s) ponto(s) de fornecimento de que é titular o Cliente, para sua utilização na morada indicada nas Condições Particulares, assim como o fornecimento de serviços adicionais, se aplicável.

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

1.3. Qualquer alteração dos elementos constantes do Contrato respeitantes ao Cliente deverá ser comunicada por escrito à Axpo 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, devendo nesse sentido, o Cliente ser o único e efetivo utilizador da energia elétrica 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 Axpo a aceder à base de dados do consumidor e pontos de fornecimento que se encontra no portal da mudança de comercializador.

1.6. A obrigação de fornecimento, ao abrigo do presente Contrato só se verifica e se mantém se as instalações elétricas 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. Os Clientes prioritários são aqueles que se encontram definidos no artigo 114.º do Regulamento da Qualidade de Serviço do setor elétrico (RQS), sendo o registo enquanto tal da responsabilidade do Operador de Rede de Distribuição (doravante designado por ORD), nos termos do artigo 115.º do RQS.

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

2.1. O presente Contrato entra em vigor na data da sua assinatura, sem prejuízo de o início do

fornecimento ocorrer apenas na data em que o ponto de fornecimento reunir todas as condições legais e regulamentares de acesso ao fornecimento de energia elétrica.

2.2. A Axpo e o Cliente concordam que o processo de mudança de comercializador será efetuado tendo por base os valores de potência, consumos e tarifas registados e vigentes no ORD (no momento da mudança), sendo a AXPO responsável por assegurar as alterações necessárias junto do ORD, sem prejuízo da necessidade de o Cliente enviar posteriormente à AXPO uma comunicação de onde constem as condições aplicáveis ao 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 elétrica ao abrigo do presente Contrato não se encontrem reunidas até 30 (trinta) dias após a data de assinatura do mesmo pelo Cliente, a Axpo poderá considerar o presente contrato como não celebrado, não produzindo assim quaisquer efeitos, sem que dessa circunstância possa derivar qualquer responsabilidade para a Axpo.

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, nos termos da cláusula 13.1 (ii).

2.6. Para efeitos da cláusula anterior, com uma antecedência não inferior a 45 (quarenta e cinco) dias sobre o termo do prazo ou de qualquer uma das suas renovações, a Axpo reserva-se no direito de informar o Cliente de eventuais novas condições e/ou preços que entrarão em vigor 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 AXPO com uma antecedência não inferior a 15 (quinze) dias sobre o termo do contrato ou de qualquer das suas renovações.

2.7. Nos termos do disposto no artigo 19.º, n.º6 do Regulamento de Relações Comerciais (RRC), no caso das tarifas com Preço Fixo com período de fidelização, a Axpo enviará ao Cliente, com uma antecedência não inferior a 45 (quarenta e cinco) dias

sobre o termo do prazo, as novas condições para o fornecimento, que passará a ser, findo o período de fidelização, um fornecimento na modalidade de Preço Indexado a OMIE, sem fidelização, considerando-se estas condições aceites em caso de inexistência de oposição à renovação do Contrato pelo Cliente, a qual terá que ser comunicada à AXPO com uma antecedência não inferior a 15 (quinze) dias em relação ao termo do contrato.

2.8. Sem prejuízo do disposto na cláusula 2.5, caso a Axpo não apresente novas condições e/ou preços nos termos da cláusula 2.6, o Contrato renovar-se-á com as mesmas condições do Contrato em vigor.

2.9. Pelo presente Contrato, o Cliente compromete-se a cumprir o Código de Conduta e as políticas empresariais em matéria de segurança, segurança da informação e processamento de dados da AXPO, que se encontram disponíveis para consulta através do seguinte link: <https://www.axpo.com/pt/pt/nossos-clientes/parceiros-e-fornecedores.html>.

2.10. Programa de Consumo: é condição essencial do presente Contrato que o Cliente informe a Axpo com 60 (sessenta) dias de antecedência de qualquer variação significativa no seu Programa ou Padrão de Consumo, entendendo-se por "variação significativa" a produção de um desvio, durante 3 (três) meses consecutivos, igual ou superior a 10% em relação ao consumo estimado de qualquer dos períodos de consumo estabelecidos nas Condições Particulares do Contrato. No caso de se verificar uma variação significativa, a Axpo reserva-se o direito de rever o Preço do Contrato, de modo a adaptá-lo ao novo Programa ou Padrão de Consumo do Cliente. Para efeitos de esclarecimento, Programa ou Padrão de Consumo significa a forma como o Cliente consome electricidade nos diferentes períodos tarifários indicados nas Condições Particulares. Neste sentido, a Axpo prepara o Preço de Contrato com base no Programa de Consumo por Período, tal como definidos nas Condições Particulares do Contrato.

2.11. Desvios do Consumo Contratado: para contratos de fornecimento de Preço Fixo e para contratos de fornecimento de Preço Indexado com fecho de cobertura em modalidade Multiclick, a Axpo pode aplicar as seguintes penalizações ao Cliente por desvios que ocorram entre o Consumo Contratado Anual e o consumo efectivo do Cliente, de tal forma que:

- Se durante três meses consecutivos o consumo real do Cliente for inferior a 90% do Consumo Anual Contratado dividido por doze, será cobrado ao Cliente um montante mensal igual à diferença entre 90% do Consumo Anual Contratado dividido por doze e o consumo real multiplicado pelo Custo de

Reposição (como o mesmo é definido na cláusula 14).

- Se durante três meses consecutivos o consumo real do Cliente exceder 110% do Consumo Anual Contratado dividido por doze, será cobrado ao Cliente um montante mensal igual à diferença entre o consumo real e 110% do Consumo Anual Contratado dividido por doze multiplicado pelo Custo de Reposição (tal como definido na cláusula 14).

Para efeitos de esclarecimento, o facto de a Axpo não aplicar ao Cliente as sanções referidas na presente cláusula num determinado período de fornecimento não implica em caso algum uma renúncia por parte da Axpo à aplicação das referidas sanções em qualquer altura, se aplicável em virtude das disposições da presente cláusula.

3.MEDIÇÃO, LEITURA E EQUIPAMENTOS.

3.1. O Cliente, enquanto utente da instalação de utilização de electricidade, tem, para todos os efeitos legais, a respetiva direção efetiva e utiliza-a no seu próprio interesse, pelo que a Axpo 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.

3.2. 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 Axpo, bem como a permitir o livre acesso às instalações para verificar o cumprimento, por parte do Cliente, das condições estabelecidas, podendo a Axpo retirar, se necessário, os equipamentos e/ou instalações da Axpo que o Cliente tenha em seu poder.

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

3.4. 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 Axpo 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).

3.5. 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.

3.6. 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.

3.7. 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 correcção.

3.8. Os consumos estimados faturados serão calculados utilizando um dos métodos indicados no GMLDD publicado pela ERSE. A Axpo 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.

3.9. Para efeitos de cálculo da estimativa de consumo, salvo indicação expressa do Cliente em contrário, a Axpo utilizará o método de estimativa de "Perfil", nos termos previstos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados de Energia Elétrica. 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. 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 Axpo, através de envio de email para clientes@axpoportugal.pt.

4. ALTERAÇÃO DA POTÊNCIA E GESTÃO DE ACESSO À REDE.

4.1. O Cliente ou a Axpo em seu nome e a seu pedido, pode solicitar a todo o tempo, a alteração da potência contratada ao ORD.

4.2. A Axpo repercutirá no Cliente todos os custos inerentes e necessários para efetivar a alteração de potência contratada que o ORD lhe venha a cobrar para os serviços regulados, nomeadamente, o custo de quaisquer modificações técnicas que venham a ser necessárias, bem como encargos relativos à construção dos elementos de ligação ou reforço das redes.

4.3. Qualquer tipo de alteração da potência é facultado pela entidade competente, não sendo esta da responsabilidade da Axpo.

4.4. Nos casos em que nas instalações do Cliente se tenha procedido a investimentos, com vista à utilização mais racional de energia eléctrica, da qual

tenha resultado uma redução da potência contratada com carácter permanente, o Cliente pode solicitar à Axpo a redução da mesma.

4.5. Nos termos das cláusulas anteriores, quando aplicável, a alteração só produzirá efeitos a partir da data da ativação comunicada pelo ORD.

4.6. O Cliente autoriza a Axpo a agir em seu nome e representação junto do ORD para todos os assuntos que se prendam com a gestão de acesso à rede no âmbito do presente Contrato.

4.7. A Axpo faturará ao Cliente as despesas que lhe sejam cobradas pelo ORD pela alteração de potência ou actos relacionados com a gestão de acesso à rede.

5. FATURAÇÃO.

5.1. A faturação tem por base as quantidades apuradas pelo ORD, sem prejuízo dos subseqüentes acertos, quando a leitura tenha sido efetuada por estimativa, salvo nos casos em que as Condições Particulares e/ou os Anexos estabeleçam de forma diferente.

5.2. A faturação do fornecimento de energia eléctrica é efetuada e emitida após a Axpo ter os dados de consumo

5.3. As faturas serão disponibilizadas em formato digital, através do respetivo portal, <http://canalcliente.axpoiberia.pt/> e será ainda enviada uma notificação de aviso de emissão da fatura para o endereço eletrónico constante das Condições Particulares.

5.4. 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.

5.5. A interrupção do fornecimento de energia eléctrica, 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 Axpo poderá repercutir a mesma ao Cliente nos casos legalmente admissíveis.

5.6. 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.

5.7. No caso de o acerto ser positivo, sendo assim devido à Axpo, 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.

5.8. Nas situações em que a necessidade de acerto de faturação resulte de facto não imputável ao Cliente, às prestações mensais previstas na cláusula anterior, não devem acrescer quaisquer juros legais ou convencionados.

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

5.10. Para efeitos de acertos, no início e no final do contrato, envolvendo faturas que abranjam um período inferior ao acordado para faturação, considerar-se-à uma distribuição diária uniforme dos encargos com valor fixo mensal.

5.11. Aos valores faturados pela Axpo pelo fornecimento de energia serão acrescentados, se aplicável, os impostos legais em vigor. Todos os preços acordados excluem qualquer montante de IVA / Global Sales Tax (GST) / Sales and Use Tax ou qualquer outro imposto semelhante ("IVA") que, quando aplicáveis, serão pagos pelo Cliente após o recebimento de uma fatura válida para efeitos de IVA ou impostos similares. Caso um regime especial seja aplicável à transação em causa (isenção de impostos, inversão do sujeito passivo, etc.), as partes são obrigadas a fornecer uma à outra uma fatura válida para efeitos de IVA e/ou qualquer outra documentação legalmente exigida para possibilitar o cumprimento das referidas obrigações. Caso o regime fiscal aplicável preveja uma mudança da obrigação de liquidação do imposto para a esfera do Cliente (por exemplo, inversão do sujeito passivo), este deverá confirmar o cumprimento das respetivas obrigações.

As Partes suportarão, cada uma com relação à sua própria obrigação, os impostos relacionados com a celebração e execução do Contrato (existindo ou não em vigor à data do Contrato), bem como as suas obrigações de acordo com os regulamentos em vigor.

Se permitido pela lei aplicável, e no caso de as Partes concordarem por escrito que, em vez de o fornecedor emitir uma fatura ao cliente, o último deva proceder à autofaturação, é obrigação deste emitir a fatura nos termos exigidos pela legislação nacional ou da União Europeia. Neste sentido, a auto fatura deve conter o nome, morada, número de IVA do fornecedor, juntamente com todos os outros elementos exigidos por lei por forma a que a fatura em causa seja considerada válida para efeitos de IVA.

O fornecedor / parte responsável pela autofaturação deverá aceitar faturas emitidas pelo cliente e ao mesmo tempo concordar em não emitir faturas para as transmissões previstas no presente Contrato. O

fornecedor deverá notificar de imediato o cliente / parte responsável pela autofaturação caso se verifique alguma alteração ao número de IVA do mesmo, caso este deixe de estar registado para efeitos de IVA, caso este aliene os seus negócios ou parte destes, ou ainda no caso de se verificarem quaisquer alterações legais relevantes para efeitos de faturação. Além disso, o fornecedor deverá ainda notificar o cliente / parte responsável pela autofaturação caso a auto factura não cumpra com os requisitos exigidos por lei, para efeitos de IVA, aplicáveis na jurisdição do fornecedor. Ambas as Partes são responsáveis pelo cumprimento das suas obrigações declarativas para efeitos de IVA. Em particular, o cliente / parte responsável pela autofaturação não assume qualquer responsabilidade pelo tratamento fiscal correto, em sede de IVA, das auto faturas emitidas pelo fornecedor.

Se o cliente / parte responsável pela autofaturação pretender delegar a um terceiro a responsabilidade de emissão de auto faturas, o fornecedor deverá, em momento prévio, expressar o seu consentimento por escrito.

As Partes deverão possuir total consciência acerca dos cumprimentos dos requisitos fiscais, em sede de IVA, em todas as relações que estabeleçam com outras contrapartes; as Partes deverão declarar não lidar, de forma consciente, com contrapartes envolvidas em fraudes fiscais, nomeadamente em sede de IVA.

Para efeitos do disposto no artigo 78.º, n.º 5 do Código do IVA português, no caso de emissão de nota(s) de crédito por parte do prestador, o cliente compromete-se a proceder de forma atempada à devolução de cópia da(s) nota(s) de crédito emitida(s) e facultada(s) pelo prestador, devidamente assinada(s) e/ou carimbada(s) ou, por qualquer outro meio escrito, com total identificação da(s) nota(s) de crédito assim rececionada(s) e aceite(s), proceder à confirmação expressa da aceitação da(s) mesma(s) e do seu respetivo conteúdo, assegurando o correspondente ajustamento de quaisquer montantes de IVA devidos a favor do Estado, nos termos e em especial para efeitos do artigo 78.º, n.º 4 do Código do IVA português.

6. PAGAMENTO.

6.1. O pagamento terá lugar na modalidade de débito directo, transferência bancária ou pagamento por referência multibanco, salvo acordo entre as partes, em conformidade com o disposto e acordado nas Condições Particulares e/ou Anexos. Se o cliente optar por pagamento através de referência multibanco será facturado um valor de 1,5€/fatura.

6.2. 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.

6.3. O não pagamento da fatura dentro do prazo

estipulado sujeita o Cliente ao pagamento de juros de mora, sem prejuízo de também poder levar à interrupção do fornecimento de energia elétrica nos termos previstos na cláusula 8, à obrigação de prestação de caução ou à alteração das condições comerciais iniciais.

6.4. Em caso de mora, a Axpo poderá cobrar, para além dos gastos de gestão de cobrança, os juros moratórios, à taxa de juro legal aplicável, calculados a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura até ao dia, inclusivé, do seu pagamento integral.

7. PREÇOS.

7.1. 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.

7.2. Os preços propostos nas Condições Particulares e nos Anexos têm em consideração as mais recentes tarifas de acesso publicadas pela ERSE e 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 Axpo 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.

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 Axpo 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 Axpo poderá repercutir as mesmas no preço do Contrato.

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 Axpo, em relação à energia comercializada ao Cliente, serão devidamente repercutidos ou exigidos diretamente ao Cliente.

Da mesma forma, nos termos do disposto nos parágrafos anteriores, a AXPO pode repercutir no Cliente os custos e montantes decorrentes do mecanismo de ajustamento introduzido pelo Decreto-

Lei n.º 33/2022, de 14 de maio, na redação vigente, que estabelece temporariamente um mecanismo de ajustamento dos custos de produção para reduzir o preço da eletricidade no mercado grossista, ou os custos e montantes que possam surgir de qualquer outra medida ou iniciativa reguladora de natureza semelhante, sejam tais medidas de aplicação temporária ou a longo prazo.

7.3. A Axpo poderá rever o preço, quando necessário e ao longo do período de fornecimento, sempre que ocorram quaisquer outras alterações no mercado grossista – que não as referidas na cláusula 7.2. – 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.

7.4. Caso o Cliente não aceite as alterações nos termos da cláusula 7.3. anterior, poderá denunciar o Contrato sem encargos mediante comunicação expressa e por escrito à Axpo, no prazo de 30 (trinta) 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 7.3.

7.5. 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 7.3.

7.6. As Partes acordam, que, a título de exemplo e não limitando, em caso algum serão consideradas alterações administrativas, legislativas ou regulamentares para efeitos do presente Contrato, não podendo ser fundamento para o pedido de reposição do equilíbrio financeiro do Contrato: (i) flutuações nos preços do mercado grossista de eletricidade, mesmo que tais flutuações possam causar danos significativos ao negócio e/ou rentabilidade de qualquer das Partes, tendo em conta os preços de mercado no momento em que o Contrato foi assinado; (ii) quaisquer alterações nas circunstâncias das Partes (incluindo, sem limitar, quaisquer dificuldades económicas ou alterações nas condições de mercado ou circunstâncias que afetem o negócio e/ou rentabilidade de qualquer das Partes); (iii) quaisquer medidas, ou respetivas consequências, adotadas pelo legislador para mitigar o impacto da escalada dos preços nos mercados retalhistas de gás e eletricidade, bem como medidas, ou respetivas consequências, adotadas em matéria de energia para a proteção dos consumidores e a introdução de transparência nos mercados grossista e retalhista de eletricidade e gás natural, bem como quaisquer outras medidas ou iniciativas regulamentares, ou consequências delas decorrentes, de natureza semelhante; (iv) quaisquer medidas de resposta às consequências económicas e sociais da guerra na Ucrânia, bem como quaisquer outras medidas ou

iniciativas regulamentares, ou respetivas consequências, de natureza semelhante; (iv) as medidas, ou consequências delas decorrentes, adotadas pelo Decreto-Lei n.º 33/2022, de 14 de maio, na redação vigente, que estabelece temporariamente um mecanismo de ajustamento dos custos de produção para reduzir o preço da eletricidade no mercado grossista, bem como quaisquer outras medidas ou iniciativas regulamentares, ou consequências delas decorrentes, de natureza semelhante, ou que aquelas venham substituir, sejam de aplicação temporária ou a longo prazo.

7.7. Os preços das leituras extraordinárias e dos serviços de interrupção e restabelecimento do fornecimento de energia eléctrica - nos termos da cláusula 8 - são publicados anualmente pela ERSE.

7.8. Sem prejuízo do disposto na cláusula 7.2, sobre o preço do fornecimento de energia eléctrica acrescerão os impostos ou taxas legalmente aplicáveis.

7.9. O Cliente poderá obter informações atualizadas sobre tarifas, preços e demais encargos aplicáveis aos serviços, através das páginas web da ERSE e do ORD.

7.10. O Cliente pode optar por receber as faturas em formato papel em vez de as receber em formato digital <http://canalcliente.axpoiberia.pt/>, sem custos adicionais.

8. CONTINUIDADE E INTERRUPTÃO DO FORNECIMENTO.

8.1. 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.

8.2. 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 Axpo pode também solicitar ao ORD a interrupção de fornecimento de eletricidade, após o devido pré-aviso, nos termos do RRC.

8.3. 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 eléctrica adquirida, quando não expressamente autorizada. A cedência a terceiros inclui a veiculação de energia eléctrica 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 eléctricas, no que respeita à segurança de pessoas e bens.

8.4. 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.

8.5. 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.

8.6. A Axpo 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 9, (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.

8.7. Em caso de suspensão de fornecimento, a Axpo 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 Axpo ao ORD logo que possível. Não obstante, o restabelecimento efetivo do fornecimento depende dos prazos impostos pelo ORD.

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

8.9. A interrupção do fornecimento de energia eléctrica, nos termos da presente cláusula, não suspende a facturação da potência contratada.

9. CAUÇÃO

9.1. O Cliente concede, pelo presente, o direito à Axpo de requerer que aquele preste uma caução.

As Partes expressamente declaram e reconhecem que pretendem reger-se pelas disposições constantes na presente cláusula quanto às condições de prestação e reforço de caução, respetivas modalidades e valor da mesma, não se aplicando as limitações decorrentes dos artigos 23.º e seguintes do Regulamento de Relações Comerciais, quando não estejam em causa relações com consumidores ou com clientes em baixa tensão normal.

9.2. Salvo acordo entre as partes, a caução é prestada em numerário, garantia bancária ou seguro-caução.

9.3. O valor da caução a prestar corresponderá ao valor que a Axpo considere adequado, de acordo com o seu critério, tendo em conta o perfil de risco do Cliente e as características do Contrato, salvo quando estejam em causa relações com clientes em baixa tensão normal, caso em que se aplica o previsto no artigo 24.º do RRC, relativamente ao cálculo do valor da garantia.

9.4. Prestada a caução, a Axpo pode exigir a alteração do seu valor quando a mesma se torne insuficiente ou imprópria, nomeadamente, mas não limitado a quando se verifique uma das seguintes situações:

- a. um aumento da potência contratada ou a alteração da opção tarifária;
- b. atraso do Cliente de mais de dois dias no pagamento de quaisquer montantes devidos à Axpo ao abrigo do presente Contrato;
- c. Quando ocorram, reiteradamente (i.e. mais de uma vez), erros na forma e/ou processo de pagamento de quaisquer montantes devidos pelo Cliente à Axpo ao abrigo do presente Contrato;
- d. Caso a solvência ou qualidade creditícia (*credit rating*) do Cliente se deteriore;
- e. Quando, por razões de mercado, há um aumento na exposição do Cliente que levanta dúvidas razoáveis sobre a sua capacidade de cumprir os seus compromissos de pagamento durante a vigência do Contrato;
- f. Quando, de forma reiterada e injustificada, o

Cliente alegue erros nas faturas emitidas pela Axpo;

- g. Quando o consumo real do Cliente em qualquer período de faturação seja superior a 20% ou inferior a 30% à Estimativa de Consumo Anual.

9.5. Se, após interpelação ao Cliente, o mesmo se mantiver em situação de incumprimento, a Axpo pode utilizar o valor da garantia 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.

9.6. 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.

9.7. 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.

10. PADRÕES DE QUALIDADE DE SERVIÇO E COMPENSAÇÕES.

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

10.1.1. Meios de Atendimento:

A Axpo disponibiliza ao Cliente os seguintes meios de atendimento:

- i) Presencial nas instalações da Axpo;
- ii) Atendimento telefónico através de 800 501 380;
- iii) Atendimento escrito através de clientes@axpoportugal.pt.

10.1.2. Pedidos de Informação:

O Cliente tem direito de solicitar à Axpo informações sobre quaisquer aspetos técnicos ou comerciais relacionados com o seu fornecimento de energia eléctrica, através dos meios de atendimento referidos em 10.1.1.

A solicitação de informações à Axpo, deve de conter a identificação da clara da entidade que as apresenta e do local de consumo, as questões colocadas, assim como os elementos informativos facilitadores ou complementares para a caracterização da situação questionada.

10.1.3. Apresentação de Reclamações:

O Cliente tem direito de apresentar à Axpo reclamações nos termos previstos na Cláusula 14.1., devendo a Axpo analisar e dar resposta às mesmas no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

10.1.4. **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 Axpó, devendo a Axpó articular com o ORD, cujos técnicos realizarão a visita, o agendamento acordado.

10.1.5 **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.

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

10.3. 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.

10.4. Sempre que haja lugar ao pagamento de compensações a um Cliente por incumprimento de parâmetros de qualidade de serviço comercial, a Axpó 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 Axpó tome dele conhecimento.

10.5. O valor das compensações é definido no RQS.

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 eléctrica 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 eléctrica 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 eléctrica, 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 cibersegurança; 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 Axpó.

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

12.3. A Axpó 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 Axpó 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 escrita;
- 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 Axpo, na sequência de duas ou mais interrupções de fornecimento de energia eléctrica num período de 12 (doze) meses imediatamente anterior, ou por interrupção do fornecimento de energia eléctrica que se prolongue por um período superior a 30 (trinta) dias;
- viii. Por resolução, de iniciativa da Axpo, 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 iniciativa da Axpo perante a declaração de insolvência do Cliente ou dissolução, apresentação de Processo Especial de Revitalização pelo Cliente; no caso de ser ordenado um arresto ou uma penhora sobre a totalidade ou parte dos bens pertencentes ao Cliente; no caso de o Cliente cessar a sua atividade.
- x. 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 Axpo; ou
- xi. 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.

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.

14. COMPENSAÇÃO POR CESSAÇÃO ANTECIPADA DO CONTRATO

14.1. Caso alguma das Partes cesse antecipadamente o Contrato por motivo que não seja imputável à outra Parte, aquela será responsável pelo pagamento de uma compensação pela cessação antecipada do Contrato, nos termos previstos *infra*.

14.2. Para efeitos do previsto no artigo 19.º, n.º 8 do RRC, o comercializador poderá resolver o contrato durante o período de fidelização, em caso de clientes em Média Tensão ou nível de tensão superior, desde que os indemneze com uma compensação calculada com a fórmula prevista no número seguinte ou no número 14.6, consoante aplicável.

14.3. Para as modalidades de contratação em Preço Fixo, Livre Garantida ou Multiclick que tenham um período de fidelização nos termos do artigo 19 do RRC, a denúncia antecipada do Contrato pelo Cliente ou por resolução por iniciativa da Axpo imputável ao Cliente, com base em qualquer um dos fundamentos previstos nos pontos iii.; iv.; v.; vi.; vii.; viii. e ix. da cláusula 13.1, constitui o Cliente na obrigação de compensar a Axpo pela existência de uma contrapartida comercial para o Cliente associada a essa vinculação, nos termos da seguinte fórmula:

Compensação = Consumo Estimado em Falta x (1+%Li) x Custo de Reposição.

Sendo

- Consumo Estimado em Falta (KWh): Consumo Contratado (segundo as Condições Particulares), dividido entre o número de dias de duração do Contrato, e multiplicado pelo número de dias que restam entre a data de produção de efeitos da cessação antecipada do Contrato e a data prevista nas Condições Particulares para o termo da duração do Contrato.

- % Li: Valor dos coeficientes de perdas de rede a vigorar à data de celebração do Contrato.

- Custo de Reposição: será a diferença entre: (i) o Preço Fixo de Referência estabelecido nas Condições Particulares, e (ii) o preço futuro do OMIP no momento da produção de efeitos da cessação antecipada do Contrato. Este preço será comunicado pela Axpo ao Cliente nos dias posteriores à produção de efeitos da cessação antecipada.

14.4. O valor do *Custo de Reposição* deve ser expresso em Euro/KWh e não poderá ser inferior a 0,005 €/kWh.

14.5. A compensação visará o ressarcimento das perdas económicas diretas sofridas pela Axpo ou pelo Cliente em virtude da cessação antecipada do Contrato, devendo incluir os custos de qualquer investimento ou serviços agrupados que já tenham sido prestados no âmbito do Contrato, podendo, por isso, acrescer outros montantes aos montantes definidos nos números anteriores, desde que devidamente justificados.

14.6. Para efeitos do disposto nos números anteriores, o preço futuro do OMIP no dia da produção de efeitos da cessação antecipada do Contrato, que corresponde à data em que é ativada a baixa pela ORD, será calculado pela Axpo considerando a média aritmética dos Preços do Mercado de Futuros (OMIP) para o período entre o primeiro dia do mês seguinte à data de produção de efeitos da resolução antecipada, e o último dia do mês correspondente à data prevista para o termo da duração do Contrato, constante das Condições Particulares.

Tais preços são publicados pelo OMIP OPERADOR DEL MERCADO IBÉRICO DE ENERGÍA - POLO PORTUGUES, S.A. no seu endereço de Internet localizado em <http://www.omip.pt/>; se tais preços deixarem de ser publicados no referido endereço de Internet mas forem publicados pelo OMIP ou pela entidade que os substitui noutro endereço de Internet ou por qualquer outro meio, a partir desse momento os preços considerados serão os publicados nesse novo endereço de Internet ou por esse outro meio. Se a Axpo tomar conhecimento de uma alteração no local ou meio de publicação dos Preços, notificará a outra parte nos 5 (cinco) dias úteis seguintes. Os preços serão arredondados até três casas decimais, recalculados de 0,0005 a 0,001.

Caso o OMIP não disponibilize uma cotação correspondente ao um período entre a data da produção de efeitos da cessação antecipada e a data prevista para o termo da duração inicial do Contrato, a Axpo utilizará os produtos que disponibilizem a cotação para esses períodos em falta, de forma a que seja feito, segundo as regras da Axpo, um cálculo o mais realista possível.

14.7. Para a modalidades de contratação em Preço Indexado que tenham um período de fidelização nos termos do artigo 19 do RRC, a denúncia antecipada do Contrato pelo Cliente ou por resolução por iniciativa da Axpo imputável ao Cliente, com base em qualquer um dos fundamentos previstos nos pontos iii.; iv.; v.; vi.; vii.; viii.; ix da cláusula 13.1, constitui o Cliente na obrigação de compensar a Axpo pela existência de uma contrapartida comercial para o Cliente associada a essa vinculação, nos termos da seguinte fórmula:

Compensação = Consumo realizado x Desconto aplicado

Consumo realizado: Consumo realizado pelo Cliente desde o início do Contrato até o momento da produção de efeitos da cessação antecipada do Contrato. Unidade: kWh.

Desconto aplicado: Desconto aplicado pela Axpo, estabelecido nas Condições Particulares do Contrato. Unidade €/kWh.

14.8. Sem prejuízo do montante resultante da fórmula

prevista em 14.2 e 14.6, o valor global da compensação será, em qualquer caso, no mínimo, de € 50 (cinquenta) euros.

14.9. Compensação em caso de contratação de Garantias de Origem Renováveis: no caso de Clientes que tenham contratado Garantias de Origem Renovável em virtude das Condições Particulares subscritas, a rescisão antecipada do Contrato por causas imputáveis ao Cliente resultará na obrigação do Cliente de pagar a seguinte penalização, a título de cláusula penal:

Penalidade = Q x Preço das Garantias de Origem indicadas nas Condições Particulares (em €/kWh), onde:

Q: Volume não consumido em kWh, calculado como o volume contratado estabelecido nas Condições Particulares com base na duração do Contrato, dividido pelo número de dias da duração do Contrato e multiplicado pelo número de dias correspondente ao período entre a data de rescisão antecipada do Contrato e a data fim do fornecimento estabelecido nas Condições Particulares.

Para efeitos de esclarecimento, a sanção prevista nesta cláusula é independente e adicional à indemnização por rescisão antecipada prevista na cláusula 14.1 e seguintes.

14.10. Às compensações previstas nas cláusulas anteriores poderão acrescer outras, expressamente previstas nas Condições Particulares e/ou em quaisquer anexo(s) ao presente Contrato, designadamente em resultado da contratação de produtos adicionais.

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. Apenas para efeitos de esclarecimento, a título de exemplo e sem limitar, não serão em caso algum considerados como Força Maior para efeitos do Contrato: (i) qualquer redução ou modificação, voluntária ou não, do consumo do Cliente no Ponto de Entrega, qualquer que seja a causa, ou a suspensão da atividade comercial do Cliente, (ii) qualquer falta de pagamento devido por uma Parte, ou por um terceiro a uma Parte, seja qual for o motivo, (iii) greves

instigadas unicamente por empregados da Parte alegando o Evento de Força Maior, (iv) atrasos ou incumprimentos de fornecedores, distribuidores ou outros terceiros com quem uma Parte tenha uma relação contratual, (v) avarias ou defeitos de equipamento nas instalações do Cliente, (vi) quaisquer dificuldades económicas ou alterações nas condições de mercado ou regulamentares ou circunstâncias que afetem o negócio e/ou a rentabilidade de qualquer Parte, (vii) cenários pandémicos (incluindo, sem limitação, a pandemia SARS-COV 2 que causou a COVID-19), e (viii) qualquer alteração na procura ou no preço da eletricidade, mesmo que tal alteração possa causar danos consideráveis ao negócio e/ou à rentabilidade de qualquer das Partes, tendo em conta a procura ou os preços de mercado existentes no momento da assinatura do Contrato (incluindo, sem limitação, o mecanismo de ajustamento introduzido pelo Decreto-Lei n.º 33/2022, de 14 de maio, na redação vigente, ou outros diplomas com objetivos semelhantes, complementares ou que o venham a substituir).

15.4 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.

15.5. 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.

15.6. 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. RECLAMAÇÕES, RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.

16.1. As reclamações decorrentes deste Contrato

podem ser apresentadas por escrito, por telefone ou pessoalmente nas instalações da Axpo, 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 Axpo deverá analisar e dar resposta às mesmas nos termos e prazos previstos no RRC e RQS, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

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

16.3. O presente contrato rege-se pelas disposições da Lei portuguesa em conformidade com a cláusula 19 do presente Contrato. Para dirimir todas as questões e litígios que decorram das obrigações emergentes do presente contrato, as partes escolhem os tribunais judiciais do foro da Comarca de Lisboa. As Partes podem ainda recorrer, por mútuo acordo, a meios alternativos de resolução de litígios.

17. DADOS PESSOAIS.

17.1. Tratamento de dados pessoais: Por forma a dar cumprimento ao Regulamento Geral de Proteção de Dados ("RGPD") informamos que a Axpo utilizará os dados pessoais do Cliente com o fim de gerir a contratação do fornecimento de energia elétrica e de manter a relação contratual, e no caso se verificar a necessidade de aperfeiçoamento do contrato. Entre as categorias de dados pessoais encontram-se: dados de identificação e de contacto, dados relativos à instalação, código ponto de entrega («CPE») comunicados pelo Cliente à Axpo 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.

17.2. 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 Axpo. Os dados do Cliente serão transferidos para a empresa-mãe do Grupo Axpo, com sede na Suíça, na medida em que esta transferência for necessária para o cumprimento do presente contrato, em conformidade com o artigo 45.º do RGPD e a Decisão 2000/518/CE, nos termos da Diretiva 95/46/CE relativa ao nível idóneo de proteção dos dados pessoais na Suíça. A Axpo 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 Axpo 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.

17.3. Após o término do contrato, os dados do Cliente manter-se-ão conservados durante três anos com a finalidade de serem enviadas ofertas de produtos similares aos contratados e que possam ser do interesse do Cliente, com base no seu perfil. A Axpo tem um interesse legítimo em manter os dados do Cliente com este objetivo e, ao implementar esta prática, teve em atenção a privacidade dos seus clientes. O Cliente pode contactar a Axpo para obter mais informações sobre o critério de ponderação entre a sua privacidade e os interesses legítimos da Axpo, podendo requerer em qualquer momento, após o término do contrato, que os seus dados não sejam utilizados com esta finalidade. Finalizado o período adicional anteriormente referido, ou antes, caso assim o tenha solicitado, os dados do Cliente apenas serão conservados para o cumprimento de obrigações legais ou para gerir possíveis reclamações relacionadas com o contrato, pelo que se manterão nos sistemas da Axpo exclusivamente à disposição de autoridades públicas e instituições judiciais e sem serem utilizados para nenhum outro fim durante o período exigido pela legislação correspondente.

17.4. Antes de proceder à contratação como Cliente, a Axpo realiza um perfil creditício para avaliar a solvência do Cliente através da informação proporcionada por empresas dedicadas à facilitação de informação empresarial e da própria informação que o Cliente proporcionará à Axpo. Em função do resultado desta análise a Axpo tomará a decisão final sobre a contratação seja concluída, a Axpo realizará processo idêntico. O objetivo final deste processo é garantir que a Axpo dispõe de uma carteira de clientes com solidez financeira para garantir a solvência da Axpo a longo prazo. Caso a contratação seja concluída, a Axpo realizará processo idêntico com carácter prévio à renovação do contrato.

17.5. 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 (protecciondedatos@axpo.com).

17.6. 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 (DPO.Iberia@axpo.com), a quem poderá colocar dúvidas.

17.7. O Cliente deverá comunicar à Axpo, 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 Axpo

17.8. Tratamento de dados pessoais de representantes de empresas: A Axpo e o Cliente obrigam-se a cumprir o RGPD. Os dados de carácter 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 Axpo 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 Agência 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.

18. NOTIFICAÇÕES E RECLAMAÇÕES.

18.1. Todas as notificações e/ou comunicações previstas no presente Contrato serão efetuadas pela Axpo 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 preferênci*a* 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 AXPO.

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 Axpo 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 Axpo:

18.5. A/c: Axpo Energia Portugal, Unipessoal, Lda.
(Atenção Clientes)

18.6. Edifício Presidente - Av. Miguel Bombarda nº 36.
12º A | 1050-165 Lisboa | Portugal

19. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.

19.1. 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.

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

20. CONFIDENCIALIDADE.

Nenhuma das partes poderá revelar os termos das presentes Condições Gerais deste Contrato a terceiros, sem o consentimento expresso da outra.

21. INFORMAÇÕES.

Para as matérias relativas ou associadas ao fornecimento de energia eléctrica contratado que devam ser tratadas diretamente pelo Cliente com o ORD da rede da área geográfica onde se localizam as respectivas instalações, pode o Cliente, para informações, contactar o seguinte número de telefone para assistência: 800 506 506.

Assinado em:

O Cliente: #new_cuentaempresaid.name#

(Assinatura representante legal + carimbo sociedade) Certidão
Registo Comercial código online



Axpo Energia Portugal, Unipessoal, Lda.

D. Miguel Rodríguez Checa / D. Ignacio Soneira