

## 1. OBJETO DO CONTRATO

1.1. O objeto do presente contrato (adiante designado "Contrato") é o fornecimento de energia pela JAFPLUS, Lda. (adiante designado "Comercializador") na instalação de que é titular o Cliente no ponto de ligação ou de entrega indicado nas Condições Particulares.

1.2 O Comercializador, com o objetivo de levar a cabo o fornecimento de energia contratado nos termos do presente Contrato e de dar cumprimento às suas obrigações legais e regulamentares, fica autorizado a transmitir aos respetivos operadores das redes de distribuição (adiante designados "Operadores das Redes") e/ou aos Gestores dos Processos de Mudança de Comercializador, os dados do Cliente eventualmente necessários para esse fim.

1.3 Este Contrato é pessoal e intransmissível, devendo o Cliente ser o utilizador efetivo da energia fornecida e não podendo utilizá-la em lugar distinto do contratado, nem cedê-la, aliená-la ou colocá-la à disposição de terceiros

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

2.1 O presente Contrato é celebrado pelo prazo de um (1) ano, sendo automática e sucessivamente renovado no seu termo ou no de qualquer das respetivas renovações por iguais períodos, caso não seja exercido por escrito o direito de oposição à renovação com a antecedência mínima de trinta (30) dias em relação ao termo inicial do contrato ou de qualquer das suas renovações.

2.1 O Contrato entra em vigor na data da sua celebração e produz efeitos na data em que se iniciar o fornecimento de energia, que está dependente da apresentação pelo Cliente do relatório e certificado de inspeção, quando for aplicável. O Contrato considera-se celebrado assim que for confirmada a sua aceitação pelo Cliente (incluindo, nomeadamente, através da subscrição destas Condições Gerais e das Condições Particulares e/ ou por via telefónica, SMS ou mediante correio eletrónico).

2.3 O Cliente será notificado pelo Comercializador da data de início do fornecimento.

2.4 O Cliente poderá, nos termos da lei, resolver o presente Contrato no prazo de catorze (14) dias a contar da respetiva data de celebração.

## 3. LOCAL DE FORNECIMENTO

3.1 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 (adiante designado "Local de Fornecimento").

3.2 A instalação de utilização da energia fornecida nos termos do presente Contrato deve cumprir as disposições legais e regulamentares relativas às instalações elétricas, nomeadamente no que respeita à segurança de pessoas e bens.

## 4. EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO

4.1 Os equipamentos de medição são da propriedade dos Operadores das Redes e instalados por estes no Local de Fornecimento, ficando ao cuidado do Cliente, enquanto fiel depositário. A manutenção fica a cargo dos Operadores das Redes. Nos termos do disposto nos RRC, os operadores das redes são as entidades responsáveis pela leitura dos equipamentos de medição das instalações dos clientes ligadas às suas redes. Não obstante, têm a faculdade de efetuar a leitura dos equipamentos de medição e a sua comunicação, bem como de verificar os respetivos selos, as seguintes entidades: a) O Cliente; e b) O Comercializador. O Cliente, em conformidade com a legislação em vigor, deverá facultar ao pessoal designado pelo Comercializador ou pelos Operadores das Redes, desde que devidamente credenciados, o acesso físico à sua instalação, de modo a que estes possam realizar os trabalhos de leitura, comprovação, verificação, selagem ou outros que sejam necessários para a execução do objeto do presente Contrato.

O Cliente obriga-se a não manipular qualquer dos componentes dos equipamentos de medição, sem prejuízo da responsabilidade que legalmente lhe possa ser imputada pela violação desta obrigação.

## 5. SERVIÇO AO CLIENTE

5.1 A qualidade do serviço prestado pelo Comercializador obedecerá aos padrões de qualidade estabelecidos nos

RQS e regulamentação complementar ou outra que a substitua, devendo o Cliente ser compensado quando se verifique o incumprimento dos mesmos.

5.2 Os principais parâmetros gerais e individuais de qualidade de serviço de natureza comercial a que o Comercializador se encontra adstrito são os seguintes: a. Atendimento e comunicação com os clientes; o Comercializador disponibiliza ao Cliente os seguintes meios de atendimento: (i) por escrito, (ii) por telefone e (iii) presencial, nos termos do disposto na cláusula 18.<sup>a</sup> das presentes Condições Gerais (Comunicações); b. Pedidos de informação e reclamações: o Cliente tem o direito de solicitar ao Comercializador informações relacionadas com o serviço de fornecimento de energia, bem como de apresentar reclamações, nos termos do disposto na cláusula 10.<sup>a</sup> das presentes Condições Gerais (Informação e Reclamações); c. Visita combinada: o Cliente tem o direito a que as visitas às suas instalações sejam combinadas por acordo com o Comercializador, o qual deve comunicar com os Operadores das Redes, cujos técnicos efetuarão as visitas. Sempre que se verifique o incumprimento por parte do Comercializador dos padrões individuais de qualidade de natureza comercial definidos nos RQS, o Cliente tem direito a uma compensação nos montantes estabelecidos na referida regulamentação.

## 6. CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS OU ECONOMICAMENTE VULNERÁVEIS

6.1 Caso o Cliente seja considerado um cliente com necessidades especiais, poderá solicitar ao Comercializador a sua inscrição no correspondente registo, junto dos operadores da rede de distribuição, mediante comunicação escrita dirigida ao Comercializador, acompanhada de documentos que comprovem essa qualidade.

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

6.3 O Comercializador adotará as medidas e os meios de comunicação adequados às especificidades dos clientes com necessidades especiais, tendo em vista garantir o exercício do seu direito à informação e a um relacionamento comercial de qualidade. Nos termos do disposto nos RQS, são considerados clientes com necessidades especiais as pessoas com limitações no domínio da visão – cegueira total ou hipovisão; da audição – surdez total ou hipocausia; da comunicação oral; e/ou do olfato que impossibilitem a deteção da presença de gás natural ou que tenham no seu agregado familiar pessoa com esta deficiência, bem como clientes para os quais a sobrevivência ou mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica ou que coabitem com pessoas nessas condições.

6.4 Os termos e condições especiais para o fornecimento de energia a clientes economicamente vulneráveis serão os referidos na lei aplicável.

6.5 Sempre que um cliente reúna as condições legais que lhe permita beneficiar da tarifa social de eletricidade, previstas, respetivamente, nos Decretos-lei nºs 138-A/2010 de 28 de dezembro e 101/20011, de 30 de setembro, na redação em vigor, deverá requerer a condição de cliente economicamente vulnerável à JAFPLUS, Lda. a quem cabe proceder a essa verificação e agir em conformidade, nos termos da legislação e regulamentação aplicáveis.

## 7. PREÇO

7.1 O Cliente está obrigado perante o Comercializador ao pagamento dos preços identificados nas Condições Particulares e Ficha Normalizada.

7.2 O preço incorpora os custos de aquisição de energia e de acesso às redes de energia aplicáveis na data da celebração do Contrato e tendo em consideração o perfil de consumo, nomeadamente nas suas componentes de uso da rede de transporte, uso da rede de distribuição e uso global do sistema aplicável a consumidores fornecidos por comercializadores livres.

7.3 Os preços identificados nas Condições Particulares e na Ficha Normalizada não incluem o valor das taxas ou impostos legalmente devidos, que serão objeto de liquidação adicional quando for aplicável.

7.4 O Cliente pagará ainda ao Comercializador os preços das componentes reguladas, conforme definidas na regulamentação em vigor.

7.5 Os preços identificados nas Condições Particulares e na Ficha Normalizada incluem uma parcela que corresponde às tarifas de acesso às redes estabelecidas nos termos do Regulamento Tarifário.

7.6 Qualquer alteração aos montantes das tarifas de acesso às redes ou a qualquer das componentes reguladas do preço da energia em vigor na data da celebração do presente Contrato, que seja aprovada durante a vigência do mesmo, será automaticamente repercutida nos preços estabelecidos no presente Contrato, sem que tal possa ser considerado uma alteração às condições contratuais acordadas pelas partes.

## 8. FATURAÇÃO

8.1 As faturas serão emitidas com periodicidade mensal ou outra acordada com o Cliente e discriminarão, individualmente, os montantes referentes à energia fornecida e aos custos associados ao produto contratado, conforme expressamente identificados nas Condições Particulares e na Ficha Normalizada.

8.2 O Comercializador faturará ao Cliente em função das leituras do consumo correspondente à instalação efetuadas pela entidade responsável pela medição, de acordo com a legislação em vigor em cada momento e nas condições previstas no presente contrato. Nos casos em que não existam leituras do equipamento de medição do Cliente, poderão ser utilizados métodos para estimar o consumo, nos termos e condições definidos nos Guias de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados publicados pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE). A faturação baseada em estimativa de consumo efetuada nos termos do número anterior poderá dar lugar a acertos de faturação em conformidade com o disposto nos RRC. Caso se mostre necessário efetuar um acerto de faturação e o valor apurado for a favor do Cliente, o seu pagamento será efetuado por compensação de crédito na própria fatura que tem por objeto o acerto, salvo declaração expressa em sentido diverso por parte do Cliente.

8.3 O Cliente poderá optar pela faturação eletrónica, devendo para o efeito selecionar o contacto através de correio eletrónico nas Condições Particulares. Neste caso, o Cliente deverá manter a sua caixa de correio eletrónico disponível para a receção da fatura e comunicar de imediato ao Comercializador qualquer alteração de endereço que pretenda efetuar.

## 9. PAGAMENTO

9.1 O prazo de pagamento das faturas apresentadas pelo Comercializador será de 10 dias úteis ou de 20 dias úteis, caso se trate de um cliente economicamente vulnerável, contados a partir da data da respetiva apresentação.

9.2 O pagamento será efetuado através de Débito Direto em conta bancária e Multibanco, conforme especificado nas Condições Particulares e na Ficha Normalizada.

9.3 O atraso no pagamento de qualquer fatura importará o pagamento de juros de mora à taxa de juro legal em vigor, calculados a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura, sem prejuízo do disposto nas cláusulas 14<sup>a</sup> e 15<sup>a</sup> das presentes Condições Gerais.

## 10. RECLAMAÇÕES E INFORMAÇÕES

10.1 O Cliente poderá dirigir ao Comercializador qualquer reclamação ou pedido de informação, incluindo os relativos a tarifas e preços aplicáveis.

10.2 Os pedidos de informação e reclamações apresentados pelo Cliente deverão conter a identificação do requerente, a morada do local de consumo, o número de cliente ou CPE (código de ponto de entrega), as questões colocadas ou a descrição dos motivos da reclamação e outros elementos informativos que facilitem o seu tratamento.

10.3 Os referidos pedidos e reclamações serão objeto de resposta, por parte do Comercializador, no prazo máximo de quinze (15) dias úteis a contar da data da receção dos mesmos pelo Comercializador.

10.4 As reclamações devem ser apresentadas através dos seguintes meios: a) telefone, através do número 808 100 500 (custo chamada local); b) por correio normal dirigido à comercializadora; c) por correio eletrónico disponível em [apoiocliente@jafplus.pt](mailto:apoiocliente@jafplus.pt); d) no livro de reclamações.

## 11. MODIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS

11.1 Após a conclusão do primeiro ano de duração do Contrato, o Comercializador poderá rever as condições estabelecidas no mesmo, incluindo os preços identificados nas Condições Particulares e na Ficha Normalizada.

11.2 Para o efeito, deverá informar diretamente o Cliente da sua intenção de alterar as condições contratuais, de forma

fundamentada e com pelo menos trinta (30) dias de antecedência relativamente à data em que pretenda iniciar a aplicação das novas condições contratuais.

11.3 Caso o Cliente não aceite as novas condições contratuais que lhe forem comunicadas nos termos do disposto acima, poderá resolver o presente Contrato sem que seja devido o pagamento de qualquer encargo ou penalização mediante comunicação escrita dirigida ao Comercializador no prazo máximo de vinte (20) dias a contar da data da receção da comunicação do Comercializador acima mencionada.

## 12. NULIDADE

12.1 Caso qualquer das cláusulas deste Contrato venha a ser declarada nula, inválida ou ineficaz por qualquer tribunal ou autoridade competente, ter-se-á a mesma por não escrita, não sendo as restantes disposições do Contrato afetadas de modo algum pela nulidade, invalidade ou ineficácia de tal cláusula, salvo quando se demonstre que o presente Contrato não teria sido concluído sem a mesma.

## 13. CUSTOS DAS INSTALAÇÕES E PRESTAÇÃO DE CAUÇÃO

13.1 Quaisquer custos relacionados com os trabalhos de ligação às redes de distribuição necessários para assegurar o fornecimento das instalações do Cliente ou a ampliação do já existente, que venham a ser incorridos pelo Comercializador nos termos do presente Contrato, ficarão a cargo do Cliente, salvo disposição legal ou regulamentar em contrário.

13.2 Verificando-se a interrupção do fornecimento de eletricidade por facto imputável ao Cliente, designadamente nas situações previstas na Cláusula 14, a JAFPLUS, Lda. pode exigir a prestação de uma caução para garantir o cumprimento das obrigações decorrentes do presente contrato. Quando prestada a caução, se o Cliente, uma vez regularizada a dívida vencida, optar pelo sistema de débito direto como forma de pagamento ou permanecer em situação de cumprimento contratual, continuamente durante o período de 2 anos, a caução será devolvida. Salvo diferente acordo celebrado por escrito entre as partes, a caução é prestada em numerário, cheque, transferência eletrónica, garantia bancária ou seguro-caução.

13.3 O valor da caução corresponderá a 50 dias de consumo calculados com base nos valores médios de faturação do Cliente, verificados nos últimos 12 meses. No caso de o Cliente não dispor de um histórico de consumo de pelo menos 12 (doze) meses, o valor da caução referido será calculado tendo por base o padrão de consumo estimado do Cliente.

13.4 A JAFPLUS, Lda. poderá utilizar o valor da caução, mediante o respetivo acionamento, para regularizar o valor de qualquer montante em dívida, sempre que o Cliente, interpelado para o pagamento da sua dívida, se mantiver em situação de incumprimento decorridos 5 (cinco) dias úteis a contar da data da referida interpelação. Uma vez acionada a caução, a JAFPLUS, Lda. pode exigir, por escrito, a sua reconstituição ou o seu reforço, em prazo não inferior a 10 (dez) dias úteis.

## 14. INTERRUPTÃO DO FORNECIMENTO

14.1 O Comercializador poderá requerer aos Operadores das Redes a interrupção do fornecimento, por motivo imputável ao Cliente, nomeadamente em caso de falta de pagamento no prazo estipulado das faturas emitidas no âmbito do presente Contrato ou de montantes devidos a título de acertos de faturação ou de correções efetuadas em consequência de procedimentos fraudulentos.

14.2 A interrupção do fornecimento com base no disposto acima só pode ter lugar após um pré-aviso de interrupção enviado por escrito, com uma antecedência mínima de vinte (20) dias ou de quinze (15) dias úteis, caso se trate de um cliente economicamente vulnerável, em relação à data em que irá ocorrer a respetiva interrupção.

14.3 Do pré-aviso de interrupção devem constar o motivo da interrupção, os meios ao dispor do Cliente para evitar a interrupção, as condições de restabelecimento e os preços dos serviços de interrupção e de restabelecimento do fornecimento.

14.4 A interrupção do fornecimento de eletricidade por facto imputável ao Cliente não suspende a faturação dos termos fixos de energia. Caso o motivo da interrupção do fornecimento seja a falta de pagamento de faturas emitidas no âmbito do presente Contrato, o seu restabelecimento estará condicionado ao prévio pagamento dos montantes em

dívida, incluindo os juros de mora vencidos, e do preço dos serviços de interrupção e de posterior restabelecimento do fornecimento.

14.5 Uma vez solucionada a causa determinante da interrupção do fornecimento, o Comercializador solicitará aos Operadores das Redes o seu restabelecimento com a maior brevidade possível. A interrupção do fornecimento não isenta o Cliente da responsabilidade civil e criminal em que haja incorrido nem da sua obrigação de pagar o montante da faturação pendente ao abrigo do presente Contrato e não prejudica o direito de resolução que assiste ao Comercializador nos termos do disposto na cláusula seguinte.

## 15. CESSAÇÃO DO CONTRATO

15.1 Sem prejuízo do disposto noutras disposições das presentes Condições Gerais, o presente Contrato cessará por: (i) oposição à renovação no respetivo termo, apresentada por qualquer das partes; (ii) mútuo acordo; (iii) exercício do direito de resolução por parte do Cliente nos termos do disposto na cláusula 11 ou livre resolução; (iv) incumprimento, mediante resolução por iniciativa da parte cumpridora e notificação prévia à outra parte, quando tenha lugar uma das seguintes causas: a) Falta de pagamento de qualquer montante devido pelo Cliente nos termos do presente Contrato; b) Incumprimento por qualquer das partes de qualquer das obrigações previstas no presente Contrato; c) Fraude ou manipulação indevida por parte do Cliente dos equipamentos de medição ou quaisquer outras irregularidades que afetem a medição do consumo de energia da instalação; e d) Venda ou cedência da energia fornecida no âmbito do presente Contrato a terceiros ou veiculação da mesma para uma instalação distinta da instalação do Cliente, ainda que titulada por este; e v) em caso de denúncia pelo Cliente, em qualquer momento, mediante comunicação escrita dirigida ao Comercializador com a antecedência mínima de trinta (30) dias em relação à data em que pretende que produza efeitos a cessação do Contrato.

15.2 Caso qualquer das partes pretenda resolver o presente contrato com o fundamento identificado nas alíneas a) ou b) do ponto iv) acima, deverá comunicar a sua intenção à outra parte concedendo-lhe um prazo improrrogável de dez (10) dias para que esta proceda à sanção do incumprimento. Uma vez ultrapassado o prazo referido no número anterior sem que a parte incumpridora tenha sanado o incumprimento, a outra parte poderá resolver o contrato mediante comunicação dirigida à parte incumpridora, produzindo tal resolução os seus efeitos trinta (30) dias após a receção da referida comunicação. Não é aplicável às causas de resolução previstas nas alíneas c) e d) do ponto (iv) acima qualquer período de sanção, produzindo a respetiva resolução os seus efeitos uma vez comunicada à parte incumpridora e depois de decorrido o prazo de 30 dias acima mencionado.

15.3 Na data da resolução do contrato, o Cliente deverá efetuar o pagamento de todos os montantes em dívida até esse momento, juntamente com o valor dos juros de mora correspondentes, quando for aplicável.

## 16. FIDELIZAÇÃO

16.1 O presente Contrato contempla a possibilidade de existência de um período de fidelização (opcional), com termo na data identificada nas Condições Particulares e na Ficha Normalizada (o "Período de Fidelização").

16.2 Caso o Cliente ponha termo ao presente Contrato antes do termo do Período de Fidelização por facto não imputável ao Comercializador, este reserva o direito de cobrar uma tarifa de cancelamento antecipado, calculada com base no montante do desconto mensal oferecido ao Cliente, em contrapartida da aplicação do Período de Fidelização e outros, conforme aplicável, multiplicado pelo número de meses ou fração de mês em falta para o termo do Período de Fidelização, conforme explicitado nas Condições Particulares.

16.3 A tarifa de cancelamento antecipado, se aplicável, será faturada na última fatura emitida ao Cliente pelo fornecimento realizado nos termos do presente Contrato.

## 17. CESSAÇÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

17.1 O Comercializador poderá livremente ceder, por qualquer forma, total ou parcialmente, a sua posição contratual no presente Contrato e os direitos e obrigações decorrentes do mesmo a qualquer sociedade participada, controlada ou sucessora do Comercializador que possa

prestar no futuro o objeto do Contrato, mediante prévia comunicação dirigida ao Cliente, sem prejuízo do disposto na cláusula 15.ª do presente Contrato.

## 18. COMUNICAÇÕES

18.1 As comunicações e notificações a realizar pelo comercializador podem ser feitas por qualquer um dos contactos do cliente indicados nas condições particulares, aceitando o cliente que o comercializador o notifique, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, através de correio normal, correio eletrónico ou SMS, sempre que este último seja um meio adequado à transmissão do conteúdo da comunicação.

18.2 O Cliente poderá contactar a comercializadora para os contactos disponibilizados na página da internet [www.jafplus.pt](http://www.jafplus.pt).

## 19. DADOS PESSOAIS

19.1 Nos termos da legislação em vigor relativa ao tratamento de dados pessoais, o Comercializador informa o Cliente que os seus dados serão integrados e tratados em ficheiro informático ou manual sob a responsabilidade do Comercializador, diretamente por este ou por entidades subcontratadas, com as seguintes finalidades: (i) gestão e administração do contrato, incluindo, nomeadamente, a prestação dos serviços contratados, a sua adequação às necessidades e interesses do Cliente e a realização das diligências necessárias ao ressarcimento de quaisquer montantes em dívida relacionados com o contrato; e (ii) comunicação aos Operadores das Redes e/ou ao Gestor dos Processos de Mudança de Comercializador nos termos do disposto na Cláusula 1.ª das presentes Condições Gerais.

19.2 Os dados pessoais do Cliente poderão, ainda, de acordo com a opção assinalada nas Condições Particulares, ser objeto de tratamento e/ou transmissão para a promoção de ações de marketing ou outras formas de prospeção e avaliação dos produtos, serviços e atividades (incluindo estudos de mercado, sondagens e inquéritos de satisfação) da JAFPLUS, Lda. de outras empresas do Grupo JAF.

19.3 O Comercializador compromete-se a guardar sigilo relativamente aos dados pessoais recolhidos e adotará as medidas de segurança legalmente previstas e necessárias para evitar a sua alteração, perda, tratamento ou acesso não autorizados, tendo sempre em conta a evolução da tecnologia aplicável. O Cliente poderá, desde que devidamente identificado, exercer os seus direitos de acesso, retificação, correção e oposição, mediante o envio de comunicação escrita ao comercializador.

## 20. LEI APLICÁVEL À RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

20.1 O Cliente, quando se trate de um consumidor nos termos definidos na Lei n.º 24/96, de 31 de julho, com a última redação dada pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho (pessoa singular que dê um uso não profissional ao fornecimento ou serviço contratado), pode submeter os conflitos de consumo, relativos ao presente Contrato, às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, nomeadamente a Direção-Geral do Consumidor ([www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt)), ou aos mecanismos de resolução alternativa de litígios que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, incluindo os disponibilizados pela ERSE ([www.erse.pt](http://www.erse.pt)). 2. A JAFPLUS energia está sujeita a arbitragem necessária nos termos da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, com a última redação dada pela Lei n.º 10/2013 de 28 de janeiro, quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, os litígios de consumo sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados. O Cliente pode obter informação adicional e atualizada sobre estes centros de arbitragem de conflitos de consumo e, bem assim, sobre quaisquer outras entidades de Resolução Alternativa de Litígios (entidades RAL), no sítio eletrónico da Direção-Geral do Consumidor acessível em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt). 3. Sem prejuízo do definido nos números anteriores, qualquer das partes, incluindo clientes que sejam pessoas singulares ou coletivas, pode sujeitar a resolução dos conflitos de qualquer natureza emergentes ou relacionados com o presente Contrato aos tribunais judiciais competentes.