

CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DE ELETRICIDADE E DE GÁS NATURAL

1. OBJETO

1.1 O objeto do presente contrato (adiante designado “Contrato”) é o fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural pela JAFplus, Lda, (adiante designado “Comercializador”) ao Cliente nos termos e condições constantes nas Condições Gerais, Condições Particulares e/ou no ANEXO I - Ficha de Informação Normalizada de Oferta de Fornecimento de Energia, nos pontos de consumo aí identificados.

1.2 O presente Contrato pode ainda incluir a prestação ao Cliente de serviços adicionais, caso a respetiva opção conste indicada nas Condições Particulares, e/ou no ANEXO I - Ficha de Informação Normalizada de Oferta de Fornecimento de Energia, sendo neste caso também aplicáveis as condições gerais e particulares do serviço adicional contratado.

1.3 Este Contrato é pessoal e intransmissível, devendo o Cliente ser o utilizador efetivo da energia fornecida, sendo-lhe vedado o uso distinto daquele para o qual foi contratado, não podendo ceder a energia, aliená-la ou colocá-la à disposição de terceiros ou de outras instalações ou pontos de consumo, ainda que da titularidade do Cliente sob pena de interrupção de fornecimento.

1.4 Do contrato de fornecimento de energia elétrica e/ou do gás natural, fazem parte integrante os seguintes documentos: As presentes Cláusulas Contratuais Gerais, as Condições Particulares, o ANEXO I, – Ficha de Informação Normalizada de Oferta de Fornecimento de Energia, o ANEXO II - Autorização de Débito Direto SEPA, o ANEXO III - Informação sobre Proteção de Dados Pessoais e Declaração de Consentimento e o ANEXO IV – Modelo de Formulário de Livre Resolução.

1.5 Em caso de dúvida ou contradição, as Condições Particulares e/ou Anexo I prevalecem sobre as Condições Gerais, e as Condições de Preço Regulado, prevalecem sobre as Condições Gerais e Particulares deste contrato.

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

2.1 O presente Contrato é celebrado pelo prazo de 12 (doze) meses, contado a partir da data de início de do

período de fornecimento de de eletricidade e/ou gás natural (consoante o que ocorrer em primeiro lugar), renovando-se automática e sucessivamente pelo período de 12 (doze) meses, caso nenhuma das Partes se oponha à renovação, através de carta registada com AR, com uma antecedência mínima de 60 (sessenta) dias relativamente à data do seu termo inicial ou de qualquer uma das suas renovações, salvo se, mediante acordo com o Cliente, a JAFplus acordar prazos de vigências e avisos prévios distintos nas Condições Particulares.

2.2 O início de fornecimento de eletricidade e/ou gás natural, em relação a cada uma das instalações e pontos de entrega identificados nas Condições Particulares, individualmente considerados, está dependente da verificação, entre outros, dos seguintes requisitos:

- a)** Os pontos de entrega deverão reunir todas as condições legais e regulamentares de acesso ao fornecimento;
- b)** As instalações de utilização de eletricidade e/ou gás natural do Cliente deverão reunir as condições técnicas e de segurança adequadas e legalmente exigidas.
- c)** No caso de fornecimento de gás natural, a apresentação pelo Cliente do Relatório e Certificado de inspeção, quando aplicável ou exigível.

2.3 O Cliente será notificado pelo Comercializador sobre a data de início do respetivo fornecimento.

2.4 A JAFplus poderá recusar a celebração do contrato de fornecimento de energia elétrica e gás, nomeadamente, nas situações seguintes:

- a)** falta de legitimidade para a respetiva celebração;
- b)** Existência de dívidas anteriores do Cliente ou quando for manifesto que a alteração do titular do contrato visa o não pagamento da dívida, caso o anterior Cliente já tenha dívidas junto da JAFplus.

2.5 O Cliente, tratando-se de consumidor doméstico e de contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, poderá resolver livremente o Contrato no prazo de catorze (14) dias a contar da data da respetiva celebração, sem necessidade de indicar o motivo, mediante comunicação escrita, em conformidade com o modelo do ANEXO IV do contrato de fornecimento de energia. Caso, o faça, deve pagar à JAFplus um montante proporcional ao que lhe foi

fornecido até ao momento dessa comunicação.

2.6 A energia elétrica deve ser fornecida, em cada ponto de entrega, à tensão definida contratualmente, com as tolerâncias estabelecidas no RQS, sendo que, em Baixa Tensão, considera-se, para efeitos contratuais, que o fornecimento se efetua à tensão de 400 V entre fases, a que corresponde 230 V entre fase e neutro.

3. LOCAL DE FORNECIMENTO

3.1 Para 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 e de gás natural, nomeadamente no que respeita à segurança de pessoas e bens.

4. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

4.1 Os equipamentos de medição, instalados pelos Operadores de Rede no Local de Fornecimento, são propriedade destes, cuja manutenção lhes fica incumbida, contudo, tais equipamentos ficam ao cuidado do Cliente, enquanto fiel depositário e detentor da direção efetiva das instalações identificadas nas Condições Particulares, sendo-lhes imputáveis quaisquer prejuízos que possam ocorrer como consequência da respetiva utilização.

4.2 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, serão imputados ao Cliente, salvo disposição legal em contrário.

4.3 Os operadores das redes de transporte ou de distribuição de energia elétrica e de gás natural são as entidades responsáveis pela leitura dos equipamentos

de medição instalados no Local de Consumo.

4.4 Não obstante, têm ainda 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;
- b) O Comercializador.

4.5 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.

4.6 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.

4.7 Se, durante mais de 4 (quatro) meses consecutivos, por facto imputável ao Cliente, não tiver sido possível efetuar a leitura dos equipamentos de medição de algum(s) ou todos os Pontos de Consumo, a JAFplus terá o direito de exigir ao Cliente que este, proceda à marcação, junto do operador de rede de distribuição relevante, de uma data para o efeito e, conseqüentemente, ao pagamento do serviço de leitura extraordinária.

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

4.9 Os erros de leitura dos equipamentos de medição dos Pontos de Consumo resultantes de qualquer anomalia verificada no respetivo equipamento, que não tenham origem em procedimento fraudulento serão corrigidos

em função da melhor estimativa do fornecimento durante o período em que a anomalia se manteve. Esta estimativa será calculada pelo operador da rede de distribuição respetiva, de acordo com a regulamentação aplicável.

4.10 Qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos equipamentos de medição do(s) respetivo(s) Pontos de Consumo constitui um incumprimento do presente Contrato, podendo o Cliente incorrer em responsabilidade civil e/ou criminal.

4.11 O Cliente é o único responsável pela correta instalação, operação, inspeção e manutenção das instalações recetoras de gás natural, assim como dos demais equipamentos a gás natural, sendo sua a responsabilidade assegurar que os mesmos se encontram devidamente licenciados e inspecionados pelas entidades competentes nos termos da legislação aplicável e que obedecem às especificações do Operador de Rede a que estejam conectados, sendo-lhe imputáveis quaisquer prejuízos que possam ocorrer, em consequência da inapropriada utilização.

4.12 Em caso de avaria e/ou fuga na instalação de utilização de gás natural e/ou eletricidade, o Cliente deve proceder de imediato ao corte do abastecimento, conforme as regras de segurança em vigor e imediatamente comunicar a ocorrência à JAFplus energia ou diretamente ao Operador de Rede de Distribuição.

4.13 A suspensão do Gás Natural pode ser efetuada pelo Operador de Rede, sem aviso prévio, sempre que existirem situações que comprometam a segurança, não podendo ser vedado o acesso à sua instalação pelo Cliente. Após a eliminação das anomalias identificadas, por parte do Cliente, proprietário ou usufrutuário e da certificação por uma entidade inspetora, o restabelecimento será efetuado.

5. TRANSMISSÃO DAS INSTALAÇÕES DE UTILIZAÇÃO

5.1 A responsabilidade contratual do Cliente mantém-se até à celebração de novo contrato de fornecimento ou até à produção de efeitos da comunicação escrita, a efetuar no prazo de 15 dias, da transmissão da instalação de utilização.

5.2 Passado o prazo mencionado sem que o novo utilizador proceda à celebração de novo contrato, o fornecimento pode ser interrompido, após pré-aviso.

5.3 Não é necessária a celebração de novo contrato de fornecimento, no caso da transmissão das instalações de utilização decorrente da atribuição da casa de morada de família em processo de divórcio ou de separação judicial de pessoas e bens, sem prejuízo da necessária alteração de titularidade.

5.4 No caso de transmissão a qualquer título das instalações de utilização com consumo anual de gás superior a 10 000 m³ (n), sempre que haja alterações técnicas à instalação ou ao regime de funcionamento relativamente à utilização anterior, o operador de rede de distribuição deve ser previamente informado a fim de avaliar se se mantêm as condições de fornecimento.

6. SERVIÇO AO CLIENTE

6.1 A qualidade do serviço prestado pelo Comercializador obedecerá aos padrões de qualidade estabelecidos nos Regulamentos de Qualidade e Serviço (RQS) e regulamentações complementares ou substitutivas, devendo o Cliente ser compensado quando se verifique o incumprimento dos mesmos.

6.2 O Comercializador possibilita ao Cliente a escolha entre mais do que um meio de envio da fatura (por email ou carta) e meio de pagamento (por débito direto, multibanco ou transferência bancária).

7. PREÇO

7.1 O Cliente obriga-se a pagar o Preço que se encontra estabelecido nas Condições Particulares e /ou Anexo I- FIN (Ficha de Informação Normalizada de Oferta de Fornecimento de Energia).

7.2 No caso de alterações na legislação e regulamentação aplicáveis, das tarifas de acesso à rede, de natureza fiscal, ou quaisquer outras que venham a ter impacto nos preços ou tarifas aplicáveis, estas serão automaticamente repercutidas de modo transparente no preço do fornecimento, sem que isso constitua uma alteração contratual.

7.3 O Comercializador deve informar o Cliente, anualmente, sobre os preços aplicáveis, devendo para o efeito enviar-lhe uma notificação, por escrito, onde comunique o novo preço a cobrar pela energia elétrica e/ou do gás natural, com uma antecedência não inferior a 30 (trinta) dias sobre o termo do prazo do presente Contrato ou de qualquer uma das suas prorrogações. O Cliente poderá, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, opor-se (por escrito) à alteração dos preços, caso em que o Contrato cessará, sem que recaia sobre o Cliente qualquer encargo a título de penalização. Decorrido o prazo indicado sem que o Cliente tenha comunicado a sua oposição, considerar-se-á aceite a modificação das condições contratuais.

7.4 Os preços definidos no presente contrato poderão ser alvo de revisão, após a data do seu início, se ocorrer:

a) Variações substanciais nos preços dos mercados grossistas de eletricidade ou gás natural, alheios à vontade do Comercializador.

b) Alterações substanciais no perfil de consumo face às estimativas que serviram de base para a determinação do preço fixado nas Condições Particulares e/ou no ANEXO I - Ficha de Informação Normalizada de Oferta de Fornecimento de Energia.

7.5 O Comercializador deverá comunicar ao Cliente a intenção de alteração do preço, com fundamento no ponto 7.4, mediante comunicação escrita efetuada com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data em que pretenda produzir efeitos.

7.6 Caso o Cliente não aceite as novas condições contratuais, poderá resolver o contrato mediante comunicação escrita ao Comercializador, no prazo de 30 dias a contar da receção da comunicação referida no número anterior, sem que recaia sobre o Cliente qualquer encargo a título de penalização por esse facto. Decorrido o prazo supra referenciado, sem qualquer comunicação por parte do Cliente, considerar-se-á tacitamente aceite a modificação das condições contratuais.

8. FATURAÇÃO

8.1 As faturas serão emitidas mensalmente, salvo se outra periodicidade for acordada entre as partes, e discriminarão, individualmente, os montantes referentes

à energia fornecida e aos custos associados aos produtos contratados, conforme expressamente identificados nas Condições Particulares e/ou no ANEXO I - Ficha de Informação Normalizada de Oferta de Fornecimento de Energia elétrica e/ou gás natural.

8.2 A faturação tem por base as quantidades apuradas pelo Operador Rede de Distribuição, sem prejuízo dos subsequentes acertos, quando a leitura tenha sido efetuada por estimativa.

8.3.1 A estimativa de consumo para o setor da eletricidade tem os seguintes métodos de cálculo:

- a)** Consumo Padrão com histórico: A estimativa de consumo é realizada com base nos consumos médios diários do período homólogo do ano anterior, com base nas leituras reais.
- b)** Consumo Padrão sem histórico: A estimativa de consumo é realizada com base no consumo médio anual por escalão de potência contratado e os perfis de consumo são publicados anualmente pela ERSE. Os métodos a) e b) aplicam-se por defeito.
- c)** Consumo fixo: A estimativa é feita por acordo com o Cliente e tem por base o consumo médio mensal.

8.3.2 A estimativa de consumo para o setor do gás natural tem os seguintes métodos de cálculo:

- a)** Histórico homólogo simples: A estimativa de consumo é realizada com base nos consumos médios diários do período homólogo do ano anterior, com base nas leituras reais. Este método aplica-se por defeito.
- b)** Histórico homólogo corrigido: A estimativa de consumo é realizada com base no consumo médio diário do ano anterior relativo aos 3 meses anteriores ao período homólogo.

8.4 A faturação do fornecimento de energia é efetuada e emitida após a JAFplus ter os dados de consumo, disponibilizados no portal pelo Operador de rede de Distribuição.

8.5 A faturação baseada em estimativa de consumo efetuada nos termos legais, poderá dar lugar a acertos de faturação. Caso se mostre necessário efetuar um acerto 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.

8.6 A fatura de fornecimento de energia elétrica, de gás natural ou dual, é transmitida em suporte eletrónico ou em papel. O Cliente deve manter os dados para o envio das faturas sempre atualizados e comunicar ao comercializador qualquer alteração que pretenda efetuar, sob pena de não produzir qualquer efeito.

8.7 A faturação no gás natural é efetuada em euros por kilowatt-hora (€/kWh). No caso do equipamento de medição registar unicamente o volume em m³, a conversão é efetuada através da aplicação de um fator de conversão ao volume registado no contador, dependendo este do Poder Calorífico Superior (PCS) do gás natural e do fator de correção de pressão e temperatura de fornecimento, nos termos do disposto no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

8.8 A tensão e pressão de fornecimento, o escalão e a opção tarifária a considerar para efeitos de faturação encontram-se detalhadas nas Condições Particulares e/ou ANEXO I - Ficha de Informação Normalizada de Oferta de Fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural.

8.9 O Cliente de MT (Média Tensão) deverá comunicar os desvios previstos de consumos superiores a 10% face ao dia homólogo da semana anterior, até ao 3º dia anterior aquele em que é previsto o desvio. A não observância desta comunicação pode implicar o débito de desvios ao Cliente, na fatura mensal.

8.10 Para fornecimentos em MAT, AT, MT e BTE, nos casos em que nas instalações de consumo se tenha procedido a investimentos com vista à utilização mais racional da energia elétrica, da qual tenha resultado uma redução da potência contratada com caráter permanente, o pedido de redução de potência contratada deve ser satisfeito no mês seguinte.

9. PAGAMENTO

9.1 As faturas emitidas pela JAFplus energia devem ser pagas pelo Cliente no prazo e condições que vierem a ser estabelecidas nas Condições Particulares e/ou FIN,

nomeadamente através de débito direto, transferência bancária e referência multibanco.

9.2 O prazo limite de pagamento para Clientes fornecidos em Baixa Tensão Normal (BTN) no caso da energia elétrica e de Baixa Pressão (BP) para o gás natural é de, pelo menos, 10 dias úteis, a contar da data da sua emissão. No caso de Clientes economicamente vulneráveis e com necessidades especiais, o prazo limite de pagamento é alargado para 20 dias úteis. Nos restantes casos, o prazo limite de pagamento é de 26 dias de calendário contados a partir da data da respetiva emissão.

9.3 O não pagamento da fatura dentro do prazo estipulado confere à JAFplus o direito de cobrar juros de mora à taxa legal em vigor, sobre o valor em dívida, calculados desde o dia seguinte ao vencimento da fatura até efetivo e integral pagamento, sem prejuízo de poder acarretar a interrupção do fornecimento de energia elétrica e/ou de gás natural, à obrigação de prestação de caução, quando aplicável à inibição de mudança de comercializador, à mudança das condições comerciais iniciais ou à resolução do presente Contrato.

9.4 Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a JAFplus reserva-se ainda, no direito de cobrar por cada fatura em atraso, um custo de gestão de cobrança no montante de: a) Clientes fornecidos em BTN - 4,00€ quando as potências contratadas estejam compreendidas entre 3,45 a 6,90 KVA, de 16,00€ para potências compreendidas entre 10,35 e 20,70KVA, de 35,00€ entre 27,60 e 41,40KVA; b) Clientes fornecidos em BTE ao valor de 40,00€; c) Clientes fornecidos em MT ao montante de 60,00€; d) Clientes fornecidos em AT o valor de 100,00€; e) Clientes fornecidos em MAT ao valor de 200,00€; f) Clientes de gás natural com o escalão 1 - será cobrado o valor de 4,00 €, do Escalão 2 o montante de 16 €, Escalão 3 o valor de 30,00 € e do Escalão 4 será cobrado o valor de 40,00 € e BP > 10.000m³ será cobrado o montante de 100,00 €.

10. RECLAMAÇÕES E INFORMAÇÕES

10.1 O Cliente poderá dirigir ao Comercializador qualquer reclamação ou pedido de informação, por escrito, 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 e número de um documento identificativo, a morada do local de consumo, o número de Cliente ou CPE (Código do Ponto de Entrega) e/ou CUI (Código Universal da Instalação), 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 da JAFplus no prazo máximo de quinze (15) dias úteis a contar da data da receção dos mesmos.

10.4 As reclamações devem ser apresentadas através dos seguintes meios: **a)** por correio normal dirigido ao Comercializador; **b)** por correio eletrónico através da conta apoiocliente@jafplus.pt; **c)** no livro de reclamações; **d)** em reclamações online .

10.5 A reclamação deve ser apresentada no prazo máximo de 30 (trinta) dias de calendário, a contar do conhecimento dos factos pelo Cliente.

11. MODIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS

11.1 O Comercializador poderá rever as condições estabelecidas no Contrato no decurso do período contratual (apenas em situações excecionais no caso dos consumidores), incluindo os preços identificados nas Condições Particulares e/ou no ANEXO I - Ficha de Informação Normalizada de Oferta de Fornecimento de Energia.

11.2 As modificações contratuais são previamente comunicadas, por escrito, ao Cliente, de forma fundamentada, com pelo menos trinta (30) dias de antecedência relativamente à data em que pretenda produzir os seus efeitos.

11.3 Caso o Cliente não aceite as novas condições contratuais que lhe forem comunicadas, nos termos do disposto acima, poderá o mesmo resolver o presente Contrato, sem que seja devido o pagamento de qualquer encargo ou penalização, mediante comunicação escrita dirigida ao Comercializador no prazo de trinta (30) dias a contar da data da receção da comunicação do

Comercializador. Passado esse prazo, sem que nada seja dito pelo Cliente, considera tacitamente aceite pelo mesmo as modificações contratuais.

11.4 No caso de variações de preço que decorram da mera alteração das tarifas de acesso às redes aprovadas pela ERSE a JAFplus não é obrigada a comunicar a alteração ao Cliente, basta que que explicita a alteração ocorrida e repercute no preço final na primeira fatura que o aplique.

12. NULIDADE

12.1 Caso alguma 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 afetando as restantes cláusulas contratuais.

13. CUSTOS DAS INSTALAÇÕES E PRESTAÇÕES DE CAUÇÃO

13.1 A JAFplus tem o direito de exigir a prestação de caução para garantir o cumprimento das obrigações decorrentes do contrato de fornecimento de eletricidade e gás natural:

- a)** a todos os Clientes, no momento da celebração do contrato, quando se verifique um aumento de potência contratada ou uma alteração da opção tarifária ou da capacidade ou escalão de consumo contratados;
- b)** no caso de Clientes BTN e consumidores, apenas nas situações de restabelecimento do fornecimento, na sequência de interrupção, decorrente de incumprimento contratual imputável ao Cliente;
- c)** no caso de instalações eventuais e provisórias.

13.2 Os Clientes referidos na alínea b) do número anterior podem, em qualquer momento, obstar à prestação de caução se, regularizarem a dívida objeto do incumprimento e optarem pela transferência bancária como meio de pagamento.

13.3 Tratando-se de Clientes referidos na alínea b) do número 13.1 a caução é prestada em numerário, cheque, transferência eletrónica, garantia bancária ou seguro-caução e, nos casos dos restantes clientes, os meios de prestação de caução são objeto de acordo entre o cliente e a JAFplus.

13.4 O valor da caução aplicável aos Clientes em BTN e consumidores deve corresponder ao valor médio de faturação, por cliente, verificado nos últimos 12 meses, num período de consumo igual ao período de faturação, acrescido do prazo de pagamento da fatura e, caso não disponham de histórico de consumo de pelo menos 12 meses para a opção tarifária, potência contratada, escalão de consumo ou capacidade contratada, o valor do consumo a considerar no cálculo da caução é estimado pela JAFplus com base nas características e condições de funcionamento da instalação indicadas pelo cliente, devendo o valor ser alterado assim que o cliente disponha de um histórico de consumo de 12 meses.

13.5 A alteração da potência, da opção tarifária, da capacidade ou do escalão de consumo contratados pode determinar a alteração do valor da caução.

13.6 Prestada a caução pelo cliente em BTN ou consumidor, o comercializador deve utilizar o valor da caução para a satisfação do seu crédito quando aquele consumidor ou cliente, interpelado para o pagamento da sua dívida, se mantiver em situação de incumprimento, sendo que a utilização do valor da caução impede a JAFplus de exercer o direito de solicitar a interrupção do fornecimento. Sendo acionada a caução, o comercializador pode exigir, por escrito, a sua reconstituição ou o seu reforço em prazo não inferior a dez dias úteis, sob pena de interrupção, mediante pré-aviso.

13.7 A caução deve ser restituída ao cliente em BTN ou consumidor, sem necessidade de ser solicitada por este:

- no momento da cessação do contrato de fornecimento e, a quantia a restituir, deve ser atualizada com base no Índice de Preços no Consumidor, depois de deduzidos os montantes eventualmente em dívida.
- vier posteriormente a optar pela transferência bancária como meio de pagamento ou se permanecer em situação de cumprimento contratual, continuamente, durante o período de dois anos.

14. INTERRUPÇÃO DE 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 supra, só pode ter lugar após um pré-aviso, enviado por escrito, com uma antecedência mínima de vinte (20) dias (ou de 30 (trinta) dias caso se trate de um Cliente economicamente vulnerável), em relação à data em que irá ocorrer a respetiva interrupção.

14.3 No caso de Clientes devedores, em Baixa Tensão Normal, deverá ocorrer a redução da potência contratada para 1,15kVA, solicitada pelo comercializador. Não sendo possível a redução, por falta de acesso à instalação, deverá ser notificado o Cliente de um pré-aviso de 5 dias para efetivar a redução de potência, e não o fazendo, a interrupção ocorrerá nos 20 dias seguintes.

14.4 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.

14.5 Nos contratos de fornecimento de energia elétrica ou de gás, a interrupção do fornecimento, por facto imputável ao Cliente ou acordo com este, suspende a faturação das respetivas tarifas de acesso às redes, durante o período de interrupção.

14.6 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 previsto no presente contrato, a

cessação do contrato de fornecimento de energia elétrica e/ou de gás natural pode, ainda, verificar-se:

(i) por oposição à renovação, apresentada pelo Cliente, por escrito, com 60 de antecedência relativamente à data do seu termo;

(ii) por mútuo acordo entre o Cliente e a JAFplus, Lda;

(iii) por denúncia do Cliente, em qualquer momento, mediante comunicação escrita dirigida ao Comercializador com a antecedência mínima de sessenta (60) dias, em relação à data em que pretende que produza os efeitos da cessação do Contrato;

(iv) pela celebração de contrato de fornecimento de energia com outro comercializador;

(v) pela entrada em vigor do contrato de uso das redes, no caso dos Clientes que sejam agentes de mercado;

(vi) na sequência de 2 ou mais interrupções do fornecimento de energia elétrica ou gás, num período de 12 meses imediatamente anteriores ou de uma interrupção que se prolongue por um período superior a 30 dias;

(vii) por morte do titular do contrato, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, quando demonstrada a vivência em economia comum;

(viii) por extinção da entidade titular do contrato;

(ix) por incumprimento, mediante resolução por iniciativa da parte cumpridora e notificação prévia à outra parte, piorescrita, 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.

15.2 No caso de não existir fidelização e pretendendo o Cliente de eletricidade em BTE (Baixa Tensão Especial) e MT (Média Tensão), e no caso de gás natural em Média Pressão (MP) e Alta Pressão (AP), migrar para outro Comercializador, deverá comunicar com 60 dias de antecedência sobre a data que pretenda produza os seus efeitos, a sua intenção de sair, à JAFplus. O não

cumprimento deste aviso prévio, concede à JAFplus o direito de aplicar uma penalização de 0.030 €/kWh, equivalente a um mês de consumo, com base na energia prevista a consumir, definida nas Condições Particulares e/ou no ANEXO I. No caso de não estar mencionada a energia prevista de consumo no ANEXO I, será contabilizado o consumo referente à última fatura emitida pela JAFplus ao Cliente.

15.3 No caso de qualquer das partes pretender resolver o contrato com o fundamento identificado nas alíneas a) ou b) do ponto ix) da cláusula 14.1, 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 a resolução pela iniciativa do Comercializador 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) qualquer período de sanção, produzindo a respetiva resolução os seus efeitos uma vez comunicada pelo Comercializador ao Cliente e depois de decorrido o prazo de 30 dias acima mencionado.

15.4 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 e demais custos previstos nas restantes cláusulas, quando aplicáveis.

16. FIDELIZAÇÃO

16.10 presente contrato prevê a possibilidade de existência de um período de fidelização, não suscetível de renovação automática, devendo tal constar expressamente nas Condições Particulares e/ ou no ANEXO I - Ficha de Informação Normalizada de Oferta de Fornecimento de Energia.

16.2 Este período de fidelização, a existir, no caso de Clientes em Baixa Tensão Normal (eletricidade) e de Baixa Pressão (gás natural), pressupõe a atribuição de uma vantagem ao Cliente como contrapartida.

16.3 Nos casos em que se convencie a cláusula de fidelização e exista uma quebra antecipada do contrato de fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural pode ser aplicada uma penalização:

a) ao Cliente, o comercializador pode aplicar uma penalização de 0.030€/kWh não consumido, equivalente à diferença da energia consumida e a energia que era previsto consumir, estipulada Na Fin e/ou Anexo I ou nas condições particulares.

b) ao comercializador, nos casos de contratos celebrados com clientes em MT ou nível de tensão superior e/ou consumo anual de gás superior a 10000m³, que terá de indemnizar o cliente em 0.030€/kWh não consumido, equivalente à diferença da energia consumida e a energia que era previsto consumir, estipulada Na Fin e/ou Anexo I ou nas condições particulares.

16.4 O incumprimento do disposto no número anterior é invocável pelo cliente e determina a exclusão do contrato da cláusula relativa ao período de fidelização.

16.5 O período de fidelização acordado com consumidores não pode ter uma duração superior a 12 meses e obsta à estipulação de indexação das condições de preço ou de ofertas a preços dinâmicos.

16.6 O comercializador não pode alterar as condições contratuais, incluindo as relativas ao preço, enquanto estiver em vigor um período de fidelização, exceto se for do interesse do cliente e houver acordo expresso.

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, incluindo os direitos e obrigações decorrentes do presente Contrato, a terceiras entidades, de grupo, participadas, controladas ou sucessoras do Comercializador, mediante prévia comunicação dirigida ao Cliente.

18. COMUNICAÇÕES

18.1 As comunicações e notificações a realizar pelo Comercializador podem ser feitas através de qualquer um dos contactos 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 aceita que as modificações ao Preço a cobrar pela energia elétrica, gás natural e/ou prestações de serviços adicionais, lhe possam ser notificadas por escrito, nomeadamente, em campo autónomo, nas faturas a emitir pela JAFplus.

18.3 As notificações do Cliente à JAFplus, Lda, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, deverão ser realizadas por correio eletrónico ou por correio normal para os endereços identificados nas Condições Particulares ou no sítio da internet em 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 da JAFplus, Lda, diretamente por este ou por entidades subcontratadas, com as seguintes finalidades: (i) Gestão comercial, administrativa e execução dos contratos de fornecimento de energia, e outros serviços contratuais no âmbito daqueles, incluindo a verificação da qualidade de venda, que inclui a atualização dos dados, pelo período de vigência contratual e a realização das diligências necessárias ao ressarcimento de quaisquer montantes em dívida relacionados com o contrato; (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, e (iii) prestadores de serviços responsável pela gestão e manutenção do sistema de gestão de Clientes e responsáveis pelo desenvolvimento/manutenção do website da JAFplus.

19.2 As empresas mencionadas no ponto 18.1, estão obrigadas a manter sigilo de modo a garantir a segurança relativa aos dados pessoais do Cliente, não podendo utilizá-los para outros fins.

19.3 A JAFplus, Lda, poderá comunicar conteúdos informativos, produtos e serviços adequados ao

perfil do Cliente, considerando os perfis de consumo, equipamentos instalados, localização geográfica e produtos e serviços contratualizados pela JAFplus, Lda, enquanto a relação comercial se mantiver ativa; poderá também informar de campanhas de produtos e serviços que não estejam diretamente relacionados com o contrato de fornecimento de energia celebrado com a JAFplus, Lda, pelo período de vigência contratual;

19.4 Ao Cliente é garantido, sem qualquer custo, o direito de acesso aos ficheiros que contenham os seus dados, nomeadamente para confirmação da sua veracidade, correção ou aditamento de elementos errados ou incompletos, eliminação e o direito de se opor ao tratamento e portabilidade dos mesmos, bem como para verificação da sua finalidade.

19.5 Qualquer alteração dos elementos constantes do Contrato relativos à identificação, residência ou sede do Cliente, deve ser comunicada, por este, ao Comercializador, por escrito, no prazo de trinta (30) dias a contar da data da alteração, devendo ainda o Cliente apresentar comprovativos da alteração verificada, quando tal lhe forem exigidos pelo Comercializador.

19.6 Os dados pessoais em posse do Comercializador, relativamente ao Contrato de fornecimento de energia e ao “sistema” são dados fornecidos pelo Cliente e pelos Operadores das Redes, nomeadamente a informação sobre o consumo, através da leitura de equipamentos de medição dos pontos de consumo.

19.7 Os dados fornecidos pelo Cliente são necessários para a realização do contrato de energia sendo o Cliente responsável pela veracidade dos mesmos.

19.8 Os dados são conservados de uma forma que permita a identificação dos seus titulares apenas durante o período necessário para as finalidades para as quais são tratados; Podem ser conservados durante um outro período desde que resulte de imposição legal ou seja objeto de decisão administrativa. Findo os prazos de conservação os dados pessoais devem ser eliminados ou anonimizados.

19.9 O Cliente poderá contactar o Comercializador

para qualquer questão relacionada com a proteção de dados pessoais, por escrito, através do endereço eletrónico dop@jaf.com.pt ou via correio postal para a morada Edifício Sede Grupo Jaf - Rua 13 de Maio, número 1297, 4800-530 Rendufe – Guimarães, bem como poderá aceder ao Regulamento Geral de Proteção de Dados em vigor no sítio da internet em www.jafplus.pt no separador “Informações” e na aba “Política de Privacidade e Proteção de Dados”.

19.10 Caso o Cliente não obtenha resposta ou informação sobre os seus dados pessoais, e/ou considere que o Comercializador violou os direitos de que dispõe nos termos da lei aplicável sobre proteção de dados poderá apresentar reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd) em www.cnpd.pt, ou por correio para Avenida D. Carlos I, no 134, 1200-651, Lisboa.

20. CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS, CLIENTES PRIORITÁRIOS E/OU ECONOMICAMENTE VULNERÁVEIS

20.1 Caso o Cliente pretenda a sua inscrição como Cliente com Necessidades Especiais ou como Cliente Prioritário, deverá solicitar à JAFplus, que transmitirá essa solicitação ao Operador de Rede competente.

20.2 O pedido de registo é, assim, voluntário e da exclusiva responsabilidade do Cliente e deverá ser instruído com documentos que comprovem essa qualidade.

20.3 O Comercializador adotará as medidas e os meios de comunicação adequados às especificidades dos Clientes com necessidades especiais e/ou prioritários ou economicamente vulneráveis, tendo em vista garantir o exercício do seu direito à informação e a um relacionamento comercial de qualidade.

20.4 De acordo com o disposto na regulamentação aplicável, são considerados Clientes com necessidades especiais as pessoas com limitações no domínio da visão (cegueira total ou hipovisão), da audição (surdez total ou hipoacusia), da comunicação oral e/ou do olfato (que impossibilitem a deteção da presença de gás natural ou que coabitem com pessoa com esta deficiência,) e Clientes Prioritários aqueles que prestam serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade e para

os quais a interrupção de fornecimento de energia cause graves alterações a sua atividade.

20.5 Sempre que o Cliente reúna as condições legais que lhe permita beneficiar da tarifa social de eletricidade e/ou gás natural, prevista, respetivamente, nos DL n.os 138- A/2010 de 28 de dezembro e 101/2011 de 30 de setembro, na sua redação em vigor, poder-lhe-á ser atribuído automaticamente, sendo esse processo de verificação promovido pela DGEG, sem prejuízo do próprio Cliente requerer diretamente ao Comercializador, mediante a apresentação dos comprovativos obtidos junto das instituições da Segurança social ou Autoridade Tributária e Aduaneira.

20.6 Sempre que se trate de Cliente com necessidades especiais, este deverá indicar à JAFplus o meio preferencial de contacto. O Comercializador possibilita aos Clientes com necessidades especiais, prioritários e/ou economicamente vulneráveis a escolha entre mais do que um meio de envio de fatura (por email ou em papel) e de pagamento, (por débito direto, multibanco ou transferência bancária).

21. LEI APLICÁVEL À RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

21.1 O Cliente, quando se trate de um consumidor nos termos definidos na lei, ou seja, a pessoa singular que dê um uso não profissional ao fornecimento ou serviço contratado e que por opção expressa peça a intervenção de um dos centros de arbitragem de conflitos de consumo existentes, com os quais foram celebrados protocolos de cooperação com a ERSE, pode submeter os conflitos de qualquer natureza respeitante ao presente Contrato, às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, nomeadamente a Direção-Geral do Consumidor (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) e à arbitragem necessária junto dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo legalmente autorizados.

21.2 Informação sobre as Entidades de Resolução Alternativa de Litígios a que a JAFplus se encontra

vinculada e a indicação do sítio eletrónico na Internet de cada uma:

LISTA DAS ENTIDADES DISPONÍVEIS

•Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

<https://www.cniacc.pt/pt/>

•Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

<https://www.centroarbitragemlisboa.pt/>

•Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

<https://cicap.pt/>

•Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral

<https://www.triave.pt/>

•Tribunal Arbitral de Consumo de Braga

<https://www.ciab.pt/pt/>

•Centro e Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve

<https://www.consumidoronline.pt/pt/>

21.3 Sem prejuízo do definido anteriormente, qualquer das partes, incluindo Clientes que sejam pessoas singulares ou coletivas, podem sujeitar a resolução dos conflitos de qualquer natureza, emergentes ou relacionados com o presente Contrato, aos tribunais judiciais competentes. (<https://www.citius.mj.pt/portalContactosTribunais.aspx> Julgados de Paz <http://www.conselhodosjulgadosdepaz.com.pt/contactos>).

21.4 Ao presente Contrato, incluindo a sua interpretação, aplicação e execução, bem como às situações omissas, aplica-se a Lei Portuguesa e o Regulamento das Relações Comerciais (setores elétrico e gás natural), Regulamento de Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural e o Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.