

Agente Comercial

SECÇÃO I – IDENTIFICAÇÃO DO COMERCIALIZADOR**COMERCIALIZADOR**

Fornecedor	JAFplus, Lda – Sociedade por Quotas – NIPC 513 497 706		
Contactos Comerciais para Pedido de Informação e Reclamação	Telefone 253 722 425 (chamada para a rede fixa nacional – dias úteis das 9h às 12h 13h30 às 18h)	Email apoiocliente@jafplus.pt comercial@jafplus.pt Whatsapp 912 235 053	Carta JAFplus, Lda Edifício SEDE Grupo JAF, Rua 13 de Maio 4800-530 Rendufe – Guimarães
MyJAFplus	https://clientes.jafplus.pt/		

SECÇÃO II – IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE**CLIENTE**

Alteração de Titular? Nome

BI	CC	Outros	Nº de Identificação	NIF
----	----	--------	---------------------	-----

Morada

Código Postal	Concelho	Distrito	
–			
Telefone	Telemóvel	Email	Contacto Preferencial
Beneficiário da Tarifa Social – Anexo I	Cliente com Necessidades Especiais – Anexo I	Família Numerosa	

MORADA DE CORRESPONDÊNCIA

Mesma Morada do Cliente	Morada	
Código Postal	Concelho	Distrito
–		

SECÇÃO III – OBJETO

O objeto do presente contrato é o fornecimento de energia elétrica pela JAFplus ao Cliente consumidor, nos termos das presentes Condições Particulares, das Condições Gerais e dos respetivos Anexos.

SECÇÃO IV – IDENTIFICAÇÃO DA OFERTA

OFERTA

Fornecimento
Eletricidade

Nível de Tensão Multiponto (ANEXO VI)
BTN BTE

Segmento da Oferta
Clientes consumidores com potências superiores a 1,15 kVA

Designação

Certificado de Origem Renovável em nome do Cliente?
Sim Não

Custo Unitário
€/kWh

SECÇÃO V – LOCAL DE FORNECIMENTO

FORNECIMENTO

CPE (Código de Ponto de Entrega) Multiponto (ANEXO VI)

Mesma Morada do Cliente Morada

Código Postal Concelho Distrito
-

Consumo Anual Data de cessação do contrato anterior
kWh DD MM AAAA

ESTIMATIVAS DE CONSUMO – MÉTODO PERFIL

Instalação	Perfil	Potência Contratada	Consumo 12 meses anteriores
MT, BTE, BTN	Classe A	Instalações com potência contratada > a 13,8 kVA	Não aplicável
BTN	Classe B	Instalações com potência contratada ≤ a 13,8 kVA	Consumo anual > 7 140 kWh
BTN	Classe C	Instalações com potência contratada ≤ a 13,8 kVA	Consumo anual ≤ 7 140 kWh

MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONTRATO DE FORNECIMENTO (modelo 2 do IMI) – Portaria 119-A/2015 de 30/04)

Tipo de Cliente	Proprietário	Arrendatário	Subarrendatário	Outro
Tipo de Prédio	Urbano	Rústico	Omisso	Fração/Andar

Declaro que não tenho disponível a informação para preenchimento deste ponto, comprometendo-me a enviar à JAFplus, Lda. no prazo de 10 dias por qualquer meio.

SECÇÃO VI – PREÇO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA OFERTA

Como contrapartida pelo fornecimento objeto do presente Contrato, o CLIENTE obriga-se a pagar um preço global, em euros, que incorpora o preço definido pela JAFplus, o(s) preço(s) aprovado(s) pela ERSE (Preços Regulados), estabelecidos por via legislativa ou custos resultantes da gestão global do sistema. Este preço é aplicado ao segmento, potência contratada e aos consumos quarto-horário do cliente, apurados em função do ciclo e respetivos períodos horários, nos termos descritos no Anexo I – Ficha de Informação Normalizada.

SECÇÃO VII – QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

A JAFplus obriga-se a cumprir com o estabelecido no Regulamento da Qualidade de Serviço, em matéria de qualidade do Serviço Comercial:

Atendimento comercial aos clientes	Telefónico: tempo de espera até 60 segundos e Escrito
Resposta a pedidos de informação	Prazo de Resposta e Reclamações: 15 dias úteis
Resposta a reclamações	Prazo de Resposta de Pedido de Informação: 15 dias úteis
Em caso incumprimento do prazo de resposta	Valor da compensação 5.00€

SECÇÃO VIII – ROTULAGEM DE ENERGIA ELÉTRICA

A rotulagem consiste na apresentação de informação sobre as ofertas de fornecimento de energia ativa, através das contribuições percentuais (mix) dos recursos energéticos primários utilizados na produção da energia elétrica e respetivos impactes ambientais (CO₂) – Anexo I – Ficha de Informação Normalizada.

SECÇÃO IX – INFORMAÇÕES SOBRE INSTALAÇÕES EM BAIXA TENSÃO INTEGRADAS EM REDES INTELIGENTES OU NÃO INTEGRADAS EM REDES INTELIGENTES, MAS DOTADAS DE CONTADOR INTELIGENTE

O Regulamento n.º 817/2023 de 27 de julho de 2023 define os serviços a prestar pelos operadores das redes de distribuição (ORD) em BT, pelos comercializadores e pelos agregadores, quando as instalações elétricas em BT estão integradas nas redes inteligentes de distribuição de energia elétrica e aprova disposições aplicáveis às instalações elétricas em BT não integradas em redes inteligentes, relativamente ao acesso aos dados e aos preços dos serviços regulados. O titular dos dados de energia presta o devido consentimento à JAFplus para aceder e tratar dos mencionados dados, nos termos do ANEXO IV, obrigando-se esta a observar as regras de proteção de dados.

SECÇÃO X – INFORMAÇÃO SOBRE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO

O Cliente autoriza expressamente a JAFplus, até à revogação do consentimento, a proceder ao tratamento dos seus dados pessoais nos termos e para os efeitos previstos no anexo V.

SECÇÃO XI – ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES

Declaro que recebi, li, fiquei ciente e aceito o conteúdo das presentes Condições Particulares, das Cláusulas Gerais e respetivos anexos, que me foram entregues na presente data, | | (DD | MM | AAAA).

Em
|
DD | MM | AAAA

Nº Identificação

Validade
|
DD | MM | AAAA

Assinatura do Titular do Contrato
ou Representante Legal

Assinatura do Representante
da Empresa JAFplus, Lda

ANEXO II – AUTORIZAÇÃO DÉBITO DIRETO SEPA
A PREENCHER POR JAFPLUS, LDA
Referência Autorização (ADD)

Receberá a referência da sua autorização na próxima fatura ou na seguinte

Código de Identificação do Credor ID	Identificação	NIF/NIPC
Identificação do Credor/Beneficiário Final dos Fundos	Morada	
Código Postal	Concelho	País
–		

Ao subscrever esta autorização, está a autorizar a JAFplus, Lda. a enviar instruções ao seu Banco para debitar na sua conta, de acordo com as instruções da JAFplus, Lda. Os seus direitos incluem a possibilidade de exigir do seu Banco o reembolso do montante debitado, nos termos e condições acordados com o seu Banco. O reembolso deve ser solicitado até um prazo de oito semanas, a contar da data do débito na sua conta. Os seus direitos são explicados em declaração que pode obter no seu Banco. A JAFplus, Lda. comunicará posteriormente ao Cliente o número atribuído à autorização de débito em conta gerado pelo sistema de Débito Direto SEPA e o número de identificação da JAFplus, Lda. no sistema de Débito Direto SEPA, de acordo com as recomendações do Banco de Portugal.

DADOS DO TITULAR DO CONTRATO

CPE	Multiponto	NIF/NIPC
Nome	Morada	
Código Postal	Concelho	País
–		

DADOS DO TITULAR DO PAGAMENTO

Mesmo titular do contrato

CPE	Multiponto	NIF/NIPC
Nome	Morada	
Código Postal	Concelho	País
–		

DADOS PARA O PAGAMENTO

Pagamento Recorrente

Prestador do Serviço de Pagamento	SWIFT/BIC	IBAN
Montante Máximo de Autorização de Débitos Efetuados	€	

ASSINATURA

Assinatura do Titular do Pagamento

Todos os campos têm que ser preenchidos OBRIGATORIAMENTE. Uma vez assinada, esta autorização de débito direto deverá ser enviada por correio normal dirigido a JAFplus, Lda, para a seguinte morada: Edifício SEDE Grupo JAF, Rua 13 de Maio, 4800-530 Guimarães, ou por correio eletrónico, através do email comercial@jafplus.pt, para custódia.

Em
DD | MM | AAAA

Nº Identificação

Validade

DD | MM | AAAA

Assinatura do Titular do Contrato
ou Representante Legal

Assinatura do Representante
da Empresa JAFplus, Lda

ANEXO IV – CONSENTIMENTO DO TITULAR DE DADOS DE ENERGIA DE INSTALAÇÕES INTEGRADAS NAS REDES INTELIGENTES OU NÃO INTEGRADAS EM REDE INTELIGENTE MAS DOTADAS DE CONTADOR INTELIGENTE

Nos termos do disposto no Regulamento dos Serviços das Redes Inteligentes de Distribuição de Energia Elétrica (RSRI) – Regulamento n.º [817/2023](#), de 27 de julho.

ELEMENTOS IDENTIFICATIVOS DA INSTALAÇÃO

Instalação Nova	Instalação Existente	CPE Produção	CPE Consumo
CPE Armazenamento	Morada		
Freguesia	Concelho	Coordenadas Geográficas	

DADOS DO TITULAR DO CONTRATO/PROPRIETÁRIO DO IMÓVEL/FRAÇÃO

Nome	NIF/NIPC
Email	Telefone
Morada	Código Postal
	–

COMERCIALIZADOR/AGREGADOR

Nome	NIF/NIPC
Email	Telefone
Morada	Código Postal
	–

AUTORIZAÇÃO

Na qualidade de titular dos dados recolhidos na instalação supra identificada, autorizo o Comercializador de Eletricidade/ Agregador da mesma, a aceder a todos os dados de energia e respetivos serviços estabelecidos no RSRI, nomeadamente os seguintes:

INSTALAÇÃO INTEGRADA EM REDE INTELIGENTE:

Acesso à porta de comunicação normalizada do contador inteligente;
Acesso ao Diagrama de Cargas Diário (consumo e injeção);
O acesso aos dados de energia acumulada da instalação, nomeadamente aos dados diários acumulados por período tarifário e aos dados de consumo agregados da carteira de comercialização, pelo comercializador da instalação e pelo agregador da instalação, é obrigatório, visando o cumprimento das obrigações de verificação e faturação.

INSTALAÇÃO NÃO INTEGRADA EM REDE INTELIGENTE, MAS DOTADA DE CONTADOR INTELIGENTE:

Recolha pontual de diagramas de carga (DC Pontual);

Esta declaração é válida até à cessação do contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e/ou PPA/Contrato de compra e venda de Energia Elétrica.

Declaro que recebi, li, fiquei ciente e aceito o conteúdo das presentes Condições Particulares, das Cláusulas Gerais e respetivos anexos, que me foram entregues na presente data, | | (DD | MM | AAAA).

Em
DD | MM | AAAA

Nº Identificação

Validade
DD | MM | AAAA

Assinatura do Titular do Contrato
ou Representante Legal

Assinatura do Representante
da Empresa JAFplus, Lda

ANEXO V – INFORMAÇÃO SOBRE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO

No âmbito da Lei n.º 58/2019 de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

Responsável pelos dados: JAFplus, Lda. – Responsável pelo tratamento dos dados, garantindo a sua segurança e tratamento confidencial.

Email: dop@jaf.com.pt

Autoridade Nacional de Controlo de Dados Pessoais: Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD) (www.cnpd.pt, ou por correio para Avenida D. Carlos I, no 134, 1200-651, Lisboa.)

FINALIDADES E PRAZO DE CONSERVAÇÃO DOS DADOS

1. 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 (**obrigatória para a celebração do presente contrato**);
2. Cumprimento das obrigações legais necessárias para a celebração do presente contrato (**obrigatória para a celebração do presente contrato**);
3. Os dados pessoais recolhidos no âmbito do RSRI serão tratados pela JAFplus exclusivamente para assegurar o cumprimento de obrigações legais e interesses legítimos desta;
4. Informação sobre o Mercado de Energia (que inclui o fornecimento de energia), pelo período de vigência contratual;
5. Comunicação de conteúdos informativos, produtos e serviços relacionados com o mercado de energia, adequados ao perfil do Cliente, considerando os perfis de consumo, diagrama de carga, através do acesso a dados de contagem, que forem registados pelo equipamento de medição do operador de rede de distribuição, instalado no ponto de entrega (CPE) que no presente momento é por mim titulado e ainda os equipamentos instalados, localização geográfica e produtos e serviços contratualizados, pela JAFplus, Lda. ou seus parceiros comerciais, enquanto a relação comercial se mantiver ativa;
6. Comunicação de campanhas e comercialização direta de produtos e serviços da JAFplus ou dos seus parceiros comerciais que não estejam diretamente relacionados com o contrato de fornecimento de energia celebrado com a JAFplus, Lda., pelo período de vigência contratual;
7. Comunicações referidas nos números 3,4 e 5 anteriores, mesmo após a cessação da relação comercial com a JAFplus e até o titular dos dados retirar o consentimento.

Legitimação: Execução do contrato, consentimentos obtidos, interesse legítimo e cumprimento de obrigações legais.

Destinatários: JAFplus, Lda., Agente Comercial responsável do Cliente, Parceiros comerciais, Operadores da Rede e/ou Gestor dos Processos de Mudança de Comercializador, terceiros prestadores de serviços e Serviços Públicos, incluindo Autoridade Tributária e Aduaneira, Segurança Social (nos casos de tarifa social).

Direitos: Acesso, informação, retificação, apagamento, limitação de tratamento, portabilidade dos dados, oposição, retirar consentimento e direito de não ficar sujeito a decisões automatizadas.

Providência: O titular dos dados, empresa distribuidora, fontes de acesso público e organismos públicos.

Prazo: Os dados são conservados durante o período necessário ao cumprimento da finalidade que se pretende atingir ou durante o período que resulte de imposição legal ou seja objeto de decisão administrativa, findo o qual os dados pessoais devem ser eliminados ou anonimizados.

ACEITAÇÃO DO ANEXO V

Declaro que autorizo o tratamento dos meus dados pessoais nos pontos acima assinalados.

Em
DD | MM | AAAA

Nº Identificação

Validade
DD | MM | AAAA

Assinatura do Titular do Contrato
ou Representante Legal

Assinatura do Representante
da Empresa JAFplus, Lda

ANEXO VI – MULTIPONTO

NIF/NIPC

Nome

MULTIPONTO

PONTO 1	CPE	Tarifa	Potência/Escalão	Ciclo
	C. Estimado (kWh)	DCCA	Localidade	
	Morada		Código Postal	–
PONTO 2	CPE	Tarifa	Potência/Escalão	Ciclo
	C. Estimado (kWh)	DCCA	Localidade	
	Morada		Código Postal	–
PONTO 3	CPE	Tarifa	Potência/Escalão	Ciclo
	C. Estimado (kWh)	DCCA	Localidade	
	Morada		Código Postal	–
PONTO 4	CPE	Tarifa	Potência/Escalão	Ciclo
	C. Estimado (kWh)	DCCA	Localidade	
	Morada		Código Postal	–
PONTO 5	CPE	Tarifa	Potência/Escalão	Ciclo
	C. Estimado (kWh)	DCCA	Localidade	
	Morada		Código Postal	–
PONTO 6	CPE	Tarifa	Potência/Escalão	Ciclo
	C. Estimado (kWh)	DCCA	Localidade	
	Morada		Código Postal	–
PONTO 7	CPE	Tarifa	Potência/Escalão	Ciclo
	C. Estimado (kWh)	DCCA	Localidade	
	Morada		Código Postal	–
PONTO 8	CPE	Tarifa	Potência/Escalão	Ciclo
	C. Estimado (kWh)	DCCA	Localidade	
	Morada		Código Postal	–
PONTO 9	CPE	Tarifa	Potência/Escalão	Ciclo
	C. Estimado (kWh)	DCCA	Localidade	
	Morada		Código Postal	–
PONTO 10	CPE	Tarifa	Potência/Escalão	Ciclo
	C. Estimado (kWh)	DCCA	Localidade	
	Morada		Código Postal	–

DCCA – Data de Cessação do Contrato Anterior.

Cliente declara ter recebido e tomado pleno conhecimento das Condições Gerais, Particulares e respetivos Anexos, que são parte integrante do Contrato de Fornecimento de Energia, pelo que concordando e aceitando expressamente o seu conteúdo, assina o presente documento.

Em
DD | MM | AAAA

Nº Identificação

Validade
DD | MM | AAAA

Assinatura do Titular do Contrato
ou Representante Legal

Assinatura do Representante
da Empresa JAFplus, Lda

ANEXO VII – MODELO DE FORMULÁRIO DE LIVRE RESOLUÇÃO**APENAS DEVE PREENCHER E DEVOLVER O PRESENTE FORMULÁRIO SE QUISER RESOLVER O CONTRATO**

Conforme Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14/02, apenas aplicável a pessoa singular que atue com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional.

DIREITO À LIVRE RESOLUÇÃO

O consumidor tem o direito de livre resolução, se o presente contrato for celebrado à distância e fora do estabelecimento comercial da JAFplus, no prazo de 14 dias de calendário, a contar da celebração do mesmo.

O mencionado prazo é alargado para 30 dias, nos casos dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial da JAFplus, em que sejam:

Celebrados no domicílio do consumidor;

Celebrados durante uma deslocação organizada pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços ou por seu representante ou mandatário, fora do respetivo estabelecimento comercial.

Para que o prazo de livre resolução seja respeitado, basta que a sua comunicação referente ao exercício do direito de livre resolução seja enviada antes do termo do prazo de resolução para JAFplus, Lda., Rua 13 de Maio, n.º 1297, Rendufe, 4800-530 Guimarães ou apoiocliente@jafplus.pt.

EFEITOS DA LIVRE RESOLUÇÃO

Em caso de resolução do presente Contrato, a JAFplus, Lda. reembolsará o Cliente dos pagamentos recebidos, que não relativos ao preço dos serviços prestados por solicitação do Cliente, no prazo de catorze (14) dias a contar da data em que for informada da resolução do Contrato.

O reembolso será feito através de transferência bancária, para o IBAN a indicar pelo Cliente aquando do exercício do direito legal de livre resolução, ou, na falta de indicação do IBAN, por cheque.

Se o Cliente tiver solicitado que o fornecimento de gás e/ou eletricidade comece durante o prazo de livre resolução, pagará à JAFplus um montante razoável proporcional ao que lhe foi fornecido até ao momento em que comunicou a resolução do presente contrato, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato.

À JAFplus, Lda., pelo presente comunico a resolução do meu contrato de fornecimento:

Recebido em

Receberá a referência da sua autorização na próxima fatura ou na seguinte

Nome do Cliente**Morada****Doc. de Identificação****NIF/NIPC****CPE****IBAN****ASSINATURA****Em**

DD | MM | AAAA

Nº Identificação**Validade**

DD | MM | AAAA

Assinatura do Titular do Contrato
ou Representante Legal

Assinatura do Representante
da Empresa JAFplus, Lda

CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DE ELETRICIDADE**1. OBJETO**

1.1 O objeto do presente contrato (adiante designado "Contrato") é o fornecimento de energia elétrica 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, 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 do período de fornecimento de eletricidade, 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 45 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 distintos nas Condições Particulares e sem prejuízo do disposto na Cláusula 15ª.

2.2 O Contrato considera-se celebrado:

- a)** Na data da sua assinatura por ambas as Partes, quando seja celebrado presencialmente;

b) Na data em que se verifique a aposição de assinatura eletrónica por ambas as partes;

c) Na data em que o Cliente receba o Contrato assinado pela JAFplus e o aceite de forma expressa, quando:

- (i)** Seja celebrado após pedido do Cliente no sítio de internet da JAFplus;
- (ii)** Seja celebrado após contacto telefónico da JAFplus (ou prestador de serviços a seu cargo) ou fora do estabelecimento comercial desta, desde que o Cliente tenha solicitado por escrito a celebração de contrato de fornecimento ou por outra forma dado o seu consentimento.

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

- a)** Falta de legitimidade para a respetiva celebração ou disponibilização pelo Cliente de documentação que ateste a sua legitimidade para celebrar o contrato naquele local;
- 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.

2.4 O início de fornecimento de eletricidade, em relação a cada uma das instalações e pontos de entrega identificados nas Condições Particulares, individualmente considerados, está dependente da satisfação de os requisitos legais e regulamentares, entre outros, dos seguintes:

- a)** Conclusão do processo de mudança de comercializador;
- b)** Os pontos de entrega deverão reunir todas as condições legais e regulamentares de acesso ao fornecimento;
- c)** As instalações de utilização de eletricidade do Cliente deverão reunir as condições técnicas e de segurança adequadas legalmente exigidas.

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

2.6 O Cliente, tratando-se de consumidor doméstico e de contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, poderá resolver livremente o Contrato, respetivamente, no prazo de catorze (14) dias e de 30 (trinta) dias, no caso dos contratos celebrados no domicílio do consumidor ou durante uma deslocação organizada pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços ou por seu representante ou mandatário, fora do respetivo estabelecimento comercial, 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, no caso de ter pedido expressamente, por escrito, que o fornecimento se inicie antes terminar o prazo de livre resolução.

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, nomeadamente no que respeita à segurança de pessoas e bens.

4. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS E LEITURA

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 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 No sentido de evitar a faturação por estimativa, a JAFplus deve incluir na fatura mensal as indicações necessárias para que o Cliente possa transmitir ao operador da rede ou diretamente à JAFplus as leituras por si feitas diretamente.

4.6 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.

4.7 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.

4.8 Se, por facto imputável ao Cliente, após duas tentativas, não for possível o acesso ao equipamento de medição,

para efeitos de leitura, durante um período que não deve ultrapassar os quatro meses consecutivos, e não existindo qualquer comunicação por parte do cliente sobre os dados de consumo durante o mesmo período, o operador da rede deve promover a realização de uma leitura extraordinária, em data a ser acordada entre as partes, sendo o pagamento dos encargos com a mesma da responsabilidade do cliente. No caso dos clientes em Baixa Tensão Normal e dos clientes em Baixa Pressão com consumo anual igual ou inferior a 10 000 m³ (n), os operadores das redes de distribuição devem efetuar, pelo menos, uma das seguintes diligências, utilizando os meios que considerem adequados:

- a) Avisar os clientes da data em que irá ser efetuada uma leitura direta do equipamento de medição;
- b) Avisar os clientes de que foi tentada, sem êxito, uma leitura direta do equipamento de medição.

4.9 Na impossibilidade de acordo sobre uma data para a leitura extraordinária dos equipamentos de medição, num prazo máximo de 20 dias após notificação, os operadores das redes podem interromper o fornecimento, o que ocorre igualmente se acordada a data para a realização da leitura extraordinária, não for possível o acesso ao equipamento de medição para o efeito, por facto imputável ao Cliente.

4.10 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.

4.11 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.

4.12 O Cliente é o único responsável pela correta instalação, operação, inspeção e manutenção das instalações recetoras de gás natural, assim como dos emais 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.

4.13 Em caso de avaria e/ou fuga na instalação de utilização de 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.

4.14 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 000m³ (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 São direitos do Cliente, no âmbito do Regulamento de Qualidade e Serviço (RQS), nomeadamente os seguintes:

- a)** Beneficiar de um fornecimento contínuo de energia elétrica, salvaguardadas as interrupções previstas na regulamentação aplicável, e que cumpra os padrões de qualidade de serviço previstos na referida regulamentação;
- b)** 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;
- c)** Obter, por parte do Operador da Rede de Distribuição, o restabelecimento do fornecimento, caso este tenha sido interrompido por facto imputável ao Cliente, no prazo de doze horas ou oito horas, consoante se trate de consumidor ou restantes clientes, ou quatro horas, em caso de urgência e sendo paga a taxa correspondente, desde que tenham sido pagos os montantes devidos pelo Cliente;
- d)** Solicitar à JAFplus a marcação de visitas do operador de rede à instalação de consumo, pagando os encargos respetivos, devendo a JAFplus articular a data da visita junto do operador de rede;
- e)** Apresentar reclamações e pedidos de informação, nos termos do disposto na Cláusula 10^a;
- f)** Consultar informação atualizada sobre os preços do fornecimento de energia elétrica, pela prestação dos serviços objeto do contrato no site da JAFplus (www.jafplus.pt), podendo ainda consultar a informação sobre

as tarifas de acesso às redes aplicáveis, no endereço eletrónico da ERSE (www.erse.pt);

g) Solicitar à JAFplus, a todo o tempo, a alteração das modalidades de faturação, de pagamento ou outras condições contratadas e definidas nas Condições Particulares, sem prejuízo de tal poder implicar alterações nas condições comerciais associadas;

h) O Cliente tem ainda o direito de solicitar à JAFplus a alteração da potência contratada e das opções de preço e tarifárias, nos termos da regulamentação aplicável, sem prejuízo do pagamento dos custos necessários para o efeito e da eventual alteração do Preço, só se efetivando a alteração na data de ativação comunicada pelo operador de rede.

6.3 Em caso de incumprimento pela JAFplus ou pelos operadores de rede, dos indicadores e padrões individuais de qualidade de serviço de natureza comercial ou técnica, definidos nos Regulamentos da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico, o Cliente tem o direito a uma compensação, de valor publicitado na página institucional da JAFplus (www.jafplus.pt).

6.4. Quando houver lugar ao pagamento de compensações ao Cliente, a JAFplus informa o Cliente e procede ao respetivo pagamento, o mais tardar, na primeira fatura emitida após decorridos 45 (quarenta e cinco) dias do evento que fundamenta a compensação ou da data em que tome dele conhecimento.

6.5. Não obstante o disposto no número anterior, a JAFplus não é contratualmente responsável por lucros cessantes ou danos indiretos, incluindo os resultantes de falhas de fornecimento ou de qualidade dos serviços prestados, ficando a sua responsabilidade limitada, em qualquer caso, aos danos que resultem diretamente do incumprimento com dolo ou culpa grave, de obrigações contratuais, por si ou por representantes, agentes, auxiliares ou quaisquer outras pessoas que utilize para o cumprimento das suas obrigações.

7. PREÇO

7.1 O Cliente obriga-se a pagar o preço livremente acordado entre as Partes e que se encontra estabelecido nas Condições Particulares e/ou Anexo I – FIN (Ficha de Informação Normalizada de Oferta de Fornecimento de Energia), acrescido do valor dos impostos, taxas, contribuições e outros encargos aplicável em cada momento.

7.2 O preço é composto por:

- i)** Custo de aquisição da energia elétrica fornecidos pela JAFplus ao Cliente;
- ii)** Tarifa de acesso às redes de energia elétrica aplicável a consumidores fornecidos por comercializadores livres.

7.3 O preço pode ser alterado durante o período contratual por parte da JAFplus, sem ser considerado uma alteração do contrato nas seguintes situações:

- i)** Caso ocorram variações de preço que decorram da mera alteração das tarifas de acesso às redes aprovadas pela ERSE;
- ii)** No caso de alterações de taxas, impostos ou encargos aplicáveis, desde que legalmente exigíveis à JAFplus;
- iii)** Quaisquer outros encargos resultantes de alterações legislativas e regulamentares no setor da energia.

7.4 As alterações referenciadas na Clausula 7.3 devem ser notificadas ao Cliente e consideram-se cumpridas, desde que, a JAFplus explicita a alteração e a repercute na primeira fatura que o aplique.

7.5 O preço pode ser alterado, durante o período contratual por parte da JAFplus, constituindo uma alteração contratual, nomeadamente, nas seguintes situações:

- a)** 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;
- b)** Variações substanciais nos preços dos mercados grossistas de eletricidade ou alterações no custo de aquisição de energia fornecida pela JAFplus ao Cliente, alheios à vontade do Comercializador.

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

7.7 O Cliente pode recusar as novas alterações contratuais, no âmbito da Cláusula anterior, até à data indicada à produção dos efeitos, mediante comunicação escrita ao Comercializador, sem que recaia sobre o mesmo qualquer encargo a título de penalização por esse facto. Na falta da comunicação pelo Cliente dentro do prazo estipulado, considera-se 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.

8.2 A fatura de fornecimento de energia elétrica é transmitida em suporte eletrónico ou em papel, conforme estipulado nas condições particulares. 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.

8.3 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.

8.4 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.

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

8.6. Sem prejuízo do referido no número anterior, a JAFplus poderá realizar estimativas de consumo para efeitos de faturação ao Cliente, tendo este o direito a escolher o método de estimativa, mencionados nas Cláusulas 8.7 e 8.8 entre as opções disponibilizadas para o efeito pelo Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

8.7 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.

8.8 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.

8.9 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.

8.10 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.

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, nomeadamente através de débito direto, transferência bancária e referência multibanco, podendo o Cliente a todo o tempo solicitar a alteração da modalidade de pagamento, podendo o Cliente a todo o tempo solicitar a alteração da modalidade de pagamento.

9.2 Quando o Cliente optar pelo pagamento por débito direto, deve assinar e entregar à JAFplus o Anexo II (autorização de débito direto).

9.3 O prazo limite de pagamentos para Clientes fornecidos em Baixa Tensão Normal (BTN) no caso da energia elétrica é de, pelo menos, 10 dias úteis, a contar da data da sua

apresentação. No caso de Clientes economicamente vulneráveis e com necessidades especiais, o prazo limite de pagamento é alargado para 20 dias úteis.

9.4 O não pagamento da fatura dentro do prazo estipulado confere os seguintes direitos à JAFplus a:

- (i) 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;
- (ii) A solicitar a interrupção do fornecimento de energia elétrica, nos termos e prazos previsto na Cláusula 14ª;
- (iii) A prestação ou atualizar a caução, quando aplicável, nos termos da Cláusula 13ª;
- (iv) Quando aplicável, à inibição de mudança de comercializador.

9.5 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 – 2,00€ quando as potências contratadas estejam compreendidas entre 3,45 a 6,90 KVA, de 8,00€ para potências compreendidas entre 10,35 e 20,70KVA, de 20,00€ entre 27,60 e 41,40KVA;

9.6 Qualquer pagamento efetuado pelo Cliente será imputado em primeiro lugar aos juros, encargos e outros despesas e subsequentemente à fatura com data de vencimento mais antiga.

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), as questões colocadas ou a descrição dos motivos da reclamação e outros elementos informativos que facilitem o seu tratamento.

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

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 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.

10.6 Na impossibilidade do cumprimento do prazo referidos no número anterior, por factos não imputáveis à JAFplus, esta deve informar aqueles prazos o reclamante, através de comunicação escrita, das diligências efetuadas, bem como dos factos que impossibilitam a resposta no prazo definido, indicando o prazo expectável da resposta final e um meio de contacto.

10.7 O Cliente tem direito a uma compensação de 5,00€ pelo incumprimento do prazo de resposta à reclamação.

11. MODIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS

11.1 O Comercializador poderá rever as condições estabelecidas no Contrato no decurso do período contratual 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.

11.4 Quaisquer alterações à legislação ou regulamentação aplicável, são automaticamente aplicáveis ao Contrato, sem dependência do disposto nos números anteriores.

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 ou alteração do seu valor para garantir o cumprimento das obrigações decorrentes do contrato de fornecimento de eletricidade:

- a) A todos os Clientes, no momento da celebração do contrato e 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, 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, 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, sem necessidade de ser solicitada por este:

- a)** 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;
- b)** 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. INTERRUPTÃO DE FORNECIMENTO

14.1 O fornecimento de energia elétrica pode ser interrompido pelo operador de rede por facto imputável ao Cliente nas seguintes situações:

- a)** O Cliente deixa de ser titular de um contrato de fornecimento ou, no caso de Cliente que seja agente de mercado, de um contrato de uso das redes;
- b)** Por caducidade de licença referente a instalação provisória;
- c)** Impossibilidade de acesso ao equipamento de medição;
- d)** Impossibilidade de acordar data para leitura extraordinária dos equipamentos de medição;
- e)** Alteração da instalação de utilização não aprovada pela entidade administrativa competente;
- f)** Cedência de energia elétrica a terceiros, quando não autorizada;
- g)** Incumprimento das disposições legais e regulamentares relativas às instalações elétricas, no que respeita à segurança de pessoas e bens;
- h)** A instalação seja causa de perturbações que afetem a qualidade técnica do fornecimento a outros utilizadores da rede, de acordo com o disposto no RQS;
- i)** Quando solicitado pelo comercializador, nas situações de falta de pagamento dos montantes devidos no prazo estipulado;
- j)** Quando solicitado pelo comercializador, nas situações de falta de prestação ou de atualização da caução, quando exigível;
- k)** Estando em causa o fornecimento de energia elétrica, impedimento de instalação de dispositivos de controlo da potência nas instalações de Clientes em BTN;
- l)** Utilização da instalação de consumo fora dos

parâmetros técnicos de capacidade estabelecidos para o ponto de entrega;

m) Nos casos em que, não havendo dispositivos de controlo de potência, a potência tomada seja superior potência requisitada ou à potência certificada, se inferior à potência requisitada, por um período de, pelo menos, três meses consecutivos e não for cumprido o procedimento de regularização estabelecido no n.º 8 do Artigo 193.º do RRC, o restabelecimento do fornecimento fica condicionada à apresentação pelo Cliente de um pedido de aumento de potência de acordo com a potência tomada.

14.2 A JAFplus pode solicitar ao operador de rede a interrupção do fornecimento com fundamento na falta de pagamento pelo Cliente de qualquer quantia devida ou falta de prestação ou atualização da caução, quando exigível, desde que avise o Cliente por escrito com a antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data da interrupção, ou de 30 (trinta) dias, no caso dos clientes economicamente vulneráveis, informando-o do fundamento/motivo da interrupção, meios que tem ao seu dispor para a evitar, condições de restabelecimento e os preços de serviços de interrupção e de restabelecimento do fornecimento.

14.3 Para os clientes do fornecimento de energia elétrica em Baixa Tensão Normal, a interrupção do fornecimento nas situações previstas na alínea i) da Cláusula 14.1 pode apenas efetivar-se após a concretização de redução da potência contratada para o escalão de potência contratada de 1,15 kVA por fase, solicitada pela JAFplus ou, não existindo acesso à instalação de consumo para concretizar a referida redução de potência contratada, no decurso do prazo de pré-aviso com a antecedência mínima de 5 dias para a concretização de redução da potência contratada e de 20 dias para a concretização de interrupção se não for possível concretizar a referida redução de potência.

14.4 Nas situações a que se refere o número anterior, na vigência da redução temporária da potência contratada por facto imputável ao cliente, não é suspensa a faturação da potência contratada, nos termos em que se verificava antes da redução.

14.5 Nos contratos de fornecimento de energia elétrica, 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 Em caso de interrupção do fornecimento, a JAFplus não fica obrigada a retomar o fornecimento se o Cliente não pagar todos os valores em dívida, incluindo juros de mora, o valor estabelecido na Cláusula 9.5 e as despesas resultantes da interrupção e do restabelecimento do fornecimento.

14.7 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 A cessação do contrato de fornecimento pode verificar-se:

- a) Por acordo entre as partes;
- b) Por denúncia ou oposição à renovação por parte do Cliente, a todo o tempo, sem encargos, salvo se estiver vigente um período de fidelização, nos termos do disposto na Cláusula 16ª;
- c) Pela celebração de contrato de fornecimento com outro comercializador;
- d) Por resolução por parte do comercializador;
- e) Por resolução por parte do Cliente, em caso de incumprimento definitivo da JAFplus e bem assim no exercício do direito de livre resolução indicado na Cláusula 2.6;
- f) Por morte do titular do contrato, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, quando demonstrada a vivência em economia comum; Neste caso, a posição contratual do Cliente transmite-se aos sucessores do falecido que com ele vivam em economia comum, sem prejuízo de estes deverem informar a JAFplus desse facto no prazo de 60 (sessenta) dias para efeitos da alteração da titularidade do Contrato;
- g) Por extinção da entidade titular do contrato;
- h) Por cessação do evento, no caso das instalações eventuais;
- i) Por caducidade da respetiva licença no caso de instalações provisórias.

15.2 O comercializador não pode, no que respeita a contratos celebrados com consumidores, opor-se à sua renovação, salvo se tiverem ocorrido pelo menos três (3) incumprimentos de pagamento tempestivo no período de doze (12) meses imediatamente anteriores ou se o comercializador pretender cessar a atividade de comercialização de energia elétrica ou não celebrar de forma generalizada novos contratos.

15.3 A oposição à renovação pelo comercializador, quando permitida, depende de pré-aviso com uma antecedência mínima de 45 dias relativamente à data da cessação do contrato, juntamente com a indicação expressa de que tal implica, na ausência de nova contratação, a interrupção do fornecimento.

15.4 O comercializador pode resolver o contrato quando verificadas as seguintes situações:

- (i) Cedência de energia elétrica a terceiros, quando não autorizada;
- (ii) Na sequência de duas (2) ou mais interrupções do fornecimento de energia elétrica num período de doze (12) meses imediatamente anteriores;
- (iii) Na sequência de uma interrupção que se prolongue por um período superior a 30 dias.

15.5 A denúncia ou resolução do Contrato pelo Cliente não importam o pagamento de quaisquer encargos, salvo quando as Condições Particulares estipularem em contrário para o caso de denúncia, sem prejuízo da eventual responsabilidade civil do Cliente em caso de atuação ilícita. No entanto, o Cliente não fica dispensado do pagamento dos montantes em dívida à data da cessação do Contrato, incluindo juros de mora e eventuais despesas judiciais.

15.6 Sem prejuízo do disposto no regime jurídico dos contratos celebrados à distância, a cessação do Contrato nos termos da presente Cláusula por qualquer das Partes, considera-se efetuada por meio de envio de comunicação escrita registada, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias de calendário em relação à data prevista para produção de efeitos, podendo a sua ativação ser posterior por ação do operador da rede de distribuição, caso em que o Contrato manter-se-á válido até esse momento.

16. FIDELIZAÇÃO

16.1 O 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, pressupõe a atribuição de uma vantagem ao Cliente como contrapartida.

16.3 A existir período de fidelização a mesma consta expressamente nas Condições Particulares, bem como a data da sua cessação, e em relação aos consumidores não pode ter uma duração superior a doze (12) meses e obsta à estipulação de indexação das condições de preço ou de ofertas a preços dinâmicos.

16.4 Nos casos em que se convencie a cláusula de fidelização e exista uma quebra antecipada do contrato de fornecimento de energia elétrica pode ser aplicada uma penalização ao Cliente 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.

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

16.6 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. CESSÃO 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 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 esta 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 1ª das presentes Condições Gerais;

(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 17.1, 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 E CLIENTES PRIORITÁRIOS

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 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 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, prevista, nos DL n.ºs 138 – A/2010 de 28 de dezembro, 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.consumoalgarve.pt/index.php/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/portal/default.aspx>; <https://www.conselhodosjulgadosdepaz.com.pt>).

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), Regulamento de Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e o Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

SABER MAIS EM

<https://www.consumidor.gov.pt/>

OUTROS MEIOS

Os consumidores de energia, sejam pessoas singulares ou coletivas, podem, desde logo, recorrer aos meios a seguir indicados para obter uma decisão vinculativa sobre o seu conflito:

Tribunais Judiciais

<https://www.citius.mj.pt/portal/ContactosTribunais.aspx>

Julgados de Paz

<http://www.conselhodosjulgadosdepaz.com.pt/contactos>

VÍDEO ERSE

Aconselhamos a visualização do Vídeo da ERSE que ajuda a resolver questões ou conflitos relacionados com o fornecimento de energia em:

<https://www.erse.pt/comunicacao/multimedia/comoposso-resolver-um-conflito-com-o-fornecedor-de-energia/>