

## 1. IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

Nome

Doc. Identificação

Nº Doc. Ident.

N.I.F.

Telemóvel:

Telefone:

E-mail:

## 2. DADOS DE FATURAÇÃO

Morada de Envio de Correspondência

Código Postal:

Localidade:

Concelho:

Modo de Envio de Faturas

## 3. DADOS DOS CARTÕES

N.º ID Contrato	Nome a Colocar no Cartão	Tarifa	Ciclo Horário	Plano Contratado

## 4. PRODUTOS CONTRATADOS E CONDIÇÕES COMERCIAIS

Plano Contratado:	Condições*	Benefícios

\*Condições em vigor à data de contratação

## 5. PREÇO

Preços finais em vigor incluem as tarifas de acesso à rede de mobilidade elétrica em vigor aprovadas pela ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos assim como os respetivos descontos definidos pela Entidade Gestora da Mobilidade Elétrica. As variações ao preço de energia ser-lhe-ão antecipadamente comunicadas, podendo, se assim o entender, cancelar o seu contrato sem quaisquer penalizações. As variações que resultam das alterações às tarifas de acesso às redes determinadas pela ERSE, ser-lhe-ão comunicadas na fatura emitida após a referida atualização. O preço final resulta da aplicação dos valores acima indicados aos seus consumos, deduzidos dos benefícios aplicáveis em função do plano de descontos contratado, e acrescido de IVA à taxa legal em vigor, de impostos especiais sobre o consumo e de quaisquer outros impostos, taxas, encargos ou contribuições previstos na lei no momento da emissão da fatura.

## 6. SERVIÇOS ADICIONAIS E DADOS INFORMATIVOS

Sem serviços adicionais:

Instalação de Wall box:

Nº de Veículos 100% elétricos (BEV):

Nº. de Veículos Híbridos Plug-In (PHEV):

Tipo de estacionamento em casa: Lugar de estacionamento  Box  Parque de estacionamento  Rua

## 7. MODALIDADE DE PAGAMENTO

Multibanco

Débito Direto: A autorização de débito em conta aqui referida é efetuada através do preenchimento e assinatura do mandato de autorização SEPA, que deverá ser apresentado à Galp Power.

## 8. DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTOS

Declaro ter recebido informação necessária à correta compreensão das finalidades de tratamento de dados solicitadas pela Galp Power e de forma livre, específica, informada e explícita:

- Autorizo o tratamento para a realização de sondagens e inquéritos de opinião pela Galp Power
- Autorizo o tratamento para atividades comerciais e de marketing pelas restantes empresas do Grupo Galp
- Autorizo o tratamento para receber ofertas personalizadas da Galp Power com base nas minhas preferências e comportamentos

O contrato é composto pelas presentes Condições Particulares, Condições Gerais e Condições de Utilização da Rede de Mobilidade Elétrica que se encontram de seguida, para as quais recomendamos a sua leitura. As características comerciais associadas aos produtos contratados estão disponíveis para consulta através da página de Internet [casa.galp.pt](http://casa.galp.pt) ou [galpeletric.pt](http://galpeletric.pt), podendo igualmente ser obtidas através dos restantes canais da Galp Power.

Solicito desde já o acesso imediato aos pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica, para proceder ao carregamento de baterias de veículos elétricos, embora não tenha ainda ocorrido o termo do prazo legal de 14 (catorze dias) para o exercício do direito de livre resolução do contrato.

Sim  Não

**NOTA:** Não aplicável à contratação nas lojas, balcões ou estabelecimentos comerciais da Galp Power.

**Titular do Contrato** - "Declaro que recebi, tomei conhecimento e aceito as Condições Particulares, as Condições Gerais e as Condições de Utilização da Rede de Mobilidade Elétrica, que me foram entregues pela Galp Power".

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Titular do Contrato

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
dia mês ano

## 1. Objeto do Contrato

- 1.1. As presentes Condições Gerais estabelecem os termos e as condições aplicáveis ao fornecimento de eletricidade, pela Galp Power, S.A., doravante designada por Galp Power ou Comercializador, ao Cliente, para carregamento das baterias dos seus veículos elétricos nos pontos de carregamento de acesso público ou privativo, integrados na rede de mobilidade elétrica, através da utilização de um ou mais Cartões Galp, entregue(s) pela Galp Power.
- 1.2. Constituem pontos de carregamento as infraestruturas ou equipamentos dedicados exclusivamente ao carregamento de baterias de veículos elétricos, excluindo as tomadas elétricas convencionais, que estão integrados na rede nacional de mobilidade elétrica e que se encontram identificados na página da internet [www.mobie.pt](http://www.mobie.pt).
- 1.3. A utilização dos pontos de carregamento pelo Cliente rege-se pelo disposto nas Condições de Utilização da Rede de Mobilidade Elétrica que constam em anexo às presentes Condições Gerais.
- 1.4. O fornecimento de eletricidade para a mobilidade elétrica rege-se ainda pelas Condições Particulares acordadas com o Cliente, as quais em conjunto com as presentes Condições Gerais constituem o Contrato de Fornecimento de Eletricidade em Pontos de Carregamento da Rede de Mobilidade Elétrica entre a Galp Power e o Cliente («Contrato»).

## 2. Duração do Contrato

- 2.1. O contrato tem a duração de 1 (um) ano, contado a partir da data da sua celebração, efetivada através da subscrição das Condições Particulares, sendo automática e sucessivamente renovado por iguais períodos, caso nenhuma das Partes se oponha à renovação, através de notificação escrita enviada à outra, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data do seu termo inicial ou de qualquer uma das suas renovações.

## 3. Pontos de Carregamento

- 3.1. Para o efeito de carregamento de baterias de veículos elétricos, o Cliente pode aceder a qualquer ponto de carregamento de acesso público integrado na rede de mobilidade elétrica, obrigando-se a respeitar as regras de utilização e condições técnicas e de segurança afixadas no local, bem como as Condições Gerais de Utilização da Rede de Mobilidade Elétrica constantes do anexo às presentes Condições Gerais.
- 3.2. O carregamento de baterias de veículos elétricos não pressupõe nem implica a contratação entre o Cliente e os Operadores dos Pontos de Carregamento (OPC).
- 3.3. O preço devido pelos serviços de carregamento praticado em cada ponto de carregamento encontra-se obrigatoriamente afixado no local e é cobrado pelo OPC à Galp Power, que por sua vez o repercute na fatura de fornecimento de eletricidade emitida ao abrigo do presente Contrato.
- 3.4. O acesso aos pontos de carregamento de acesso privativo integrados na rede de mobilidade elétrica está dependente do preenchimento, por parte do Cliente, das respetivas condições exclusivamente determinadas pelo respetivo detentor do Ponto de Carregamento e/ou proprietário do espaço onde o mesmo se encontra instalado.
- 3.5. O Cliente é informado do fim do carregamento do seu veículo, pela Entidade Gestora da Mobilidade Elétrica (EGME) ou pela Galp Power, através de comunicação enviada para o seu endereço eletrónico, devendo retirar de imediato o veículo do ponto de carregamento, sob pena de se encontrar em situação de estacionamento indevido.
- 3.6. Conforme previsto nas Condições de Utilização da Rede de Mobilidade Elétrica, em caso de situações de cabo preso ou outras dificuldades no carregamento, o Cliente deve entrar em contacto com a Entidade Gestora da Mobilidade Elétrica (EGME) para a linha de atendimento MOBI.E disponível 24 horas por dia, através do número de telefone 800 916 624, e/ou para qualquer outro contacto disponibilizado para essas situações e que esteja afixado pelo OPC no local.

## 4. Preço e Condições Comerciais

- 4.1. O preço de fornecimento de eletricidade para mobilidade elétrica, devido pelo Cliente por cada carregamento de bateria de veículo elétrico («Preço»), é composto pelo somatório das seguintes componentes:
  - 4.1.1. Preço de energia, constante das Condições Particulares, em função da quantidade total de eletricidade em quilowatt hora (kWh) fornecida em cada carregamento;
  - 4.1.2. Tarifa de acesso às redes de energia elétrica para a mobilidade elétrica, aprovadas pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), calculadas em função do tipo de fornecimento e período horário;
  - 4.1.3. Preço do Posto de Carregamento cobrado pelo respetivo OPC.
- 4.2. O Preço referido nos números anteriores é ainda acrescido de IVA à taxa legal em vigor no momento da emissão da fatura, de quaisquer outros impostos, taxas, encargos ou contribuições aplicáveis ao fornecimento de eletricidade para mobilidade elétrica, previstos na lei ou regulamentação aplicável no momento da emissão da fatura.
- 4.3. A Galp Power tem o direito de refletir no Preço a pagar pelo Cliente as alterações aprovadas pela ERSE nas tarifas de acesso às redes e de gestão da mobilidade elétrica, a partir da data em que sejam aplicáveis, as quais serão comunicadas através da fatura emitida após as referidas alterações.

## 5. Faturação

- 5.1. A faturação é realizada mensalmente e tem por base os carregamentos de eletricidade efetuados nos pontos de carregamento no mês em referência, registados nos Cartões Galp do Cliente.
- 5.2. A fatura discrimina todas as componentes do Preço constantes da Cláusula anterior, desagregando, por cada carregamento, a informação relativa ao fornecimento de eletricidade e a informação relativa ao acesso ao ponto de carregamento.
- 5.3. A fatura contém ainda a seguinte informação:
  - 5.3.1. Fontes de energia primária utilizada e a contribuição de cada fonte de energia para o total de eletricidade adquirida;
  - 5.3.2. Os impactos ambientais correspondentes aos fornecimentos de eletricidade, designadamente produção de resíduos radioativos e emissões de CO<sub>2</sub>, em micrograma/kWh e em grama CO<sub>2</sub>/kWh, respetivamente;
  - 5.3.3. As fontes de consulta em que se baseiam as informações disponibilizadas ao público sobre os impactos ambientais resultantes da produção de eletricidade comercializada;
  - 5.3.4. Quando aplicáveis, os descontos e subsídios atribuídos, direta ou indiretamente pelo Estado, à mobilidade elétrica.

- 5.4. A fatura emitida é enviada para o endereço eletrónico do Cliente, constante das Condições Particulares, implicando o reconhecimento e aceitação expressa do Cliente em receber as faturas exclusivamente em formato eletrónico, observadas as respetivas exigências legais.
- 5.5. O Cliente que tenha aceite a faturação eletrónica obriga-se a manter a sua caixa de correio eletrónico disponível para a respetiva receção e a comunicar de imediato qualquer alteração de endereço de correio eletrónico indicado no momento da adesão ao referido serviço.
- 5.6. A Galp Power pode, a qualquer momento, suspender e/ou cancelar este formato de faturação, nomeadamente em caso de impossibilidade de entrega da mesma na caixa de correio eletrónico indicada pelo Cliente, podendo ainda, a qualquer momento, solicitar a confirmação de qualquer elemento fornecido pelo Cliente.

## 6. Pagamento

- 6.1. O Cliente deve pagar a quantia devida nos termos da fatura emitida no prazo máximo de 21 (vinte e um) dias contados da data da sua emissão, por meio de débito direto ou pagamento por multibanco, consoante a modalidade escolhida nas Condições Particulares.
- 6.2. O não pagamento da fatura dentro do prazo estipulado para o efeito sujeita o Cliente ao pagamento de juros de mora, sem prejuízo de também poder levar ao bloqueio de utilização do (s) Cartão (ões) Galp ou à cessação do presente Contrato, nos termos previstos nas presentes Condições Gerais.
- 6.3. Os juros moratórios são calculados à taxa de juros moratórios supletiva fixada pela lei para créditos de que sejam titulares empresas comerciais, a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura até ao dia, inclusive, em que o pagamento integral desse montante seja efetuado na conta bancária da Galp Power, devendo ser incluídos, de forma discriminada, na fatura seguinte à data de realização do pagamento da dívida a que respeitam.
- 6.4. Caso o valor resultante do cálculo dos juros previsto no número anterior não atingir a quantia mínima de 2 (dois) EUR, os atrasos de pagamento ficam sujeitos ao pagamento dessa quantia, de modo a cobrir os custos de processamento administrativo originados pelo atraso.
- 6.5. A cobrança coerciva de dívidas que sejam decorrentes de incumprimento dos termos do presente Contrato pelo Cliente importa para este, na medida do incumprimento, o pagamento de todos os custos e encargos, incluindo custas judiciais, honorários de advogados e agentes de execução e quaisquer outros que decorram da cobrança coerciva da dívida.

## 7. Condições de utilização do Cartão GalpElectric

- 7.1. Os Cartões Galp são enviados e ativados no prazo de 15 dias úteis contados da data da celebração do Contrato.
- 7.2. A utilização dos Cartões Galp disponibilizados ao Cliente através do Contrato é da sua exclusiva responsabilidade, podendo autorizar a sua utilização por terceiros, e destinam-se a efetuar o carregamento das baterias dos veículos elétricos por estes utilizados.
- 7.3. O Cliente obriga-se a garantir a segurança do (s) Cartão (ões) Galp que lhe (s) esteja (m) associado (s), bem como a sua utilização por si e por terceiros autorizados.
- 7.4. Os Cartões Galp são válidos durante o período de vigência do presente Contrato.

## 8. Segurança e bloqueio do Cartão GalpElectric

- 8.1. A utilização do Cartão GalpElectric pode ainda ser bloqueada pela Galp Power ou pela Entidade Gestora da Mobilidade Elétrica (EGME) por motivos objetivamente fundados, que se relacionem com:
  - a) A integridade do Cartão GalpElectric;
  - b) A segurança da utilização de equipamentos de carregamento de baterias de veículos elétricos;
  - c) A segurança do Sistema de Gestão da Rede de Mobilidade elétrica;
  - d) A suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta do Cartão GalpElectric;
  - e) Incumprimento contratual da Galp Power, perante um ou mais agentes da mobilidade do setor elétrico.
  - f) Perda, deterioração, roubo, furto, qualquer outro modo de apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada do cartão.
- 8.2. Nos casos referidos nas alíneas a) a d) do número anterior, a Galp Power informará o Cliente, por escrito, do bloqueio da utilização do Cartão GalpElectric e da respetiva justificação, se possível antes de bloquear o Cartão GalpElectric ou, o mais tardar, imediatamente após o bloqueio, salvo se tal informação não puder ser prestada por razões de segurança objetivamente fundamentadas ou se for proibida por outras disposições legais aplicáveis.
- 8.3. No caso da alínea f), e para além de participar às autoridades policiais, o Cliente tem a obrigação comunicar de imediato à Galp Power a ocorrência de qualquer uma das situações aí previstas, através da linha de atendimento telefónico da Galp Power prevista na Cláusula 9.2, que assegurará o respetivo bloqueio no prazo máximo de 48 horas.
- 8.4. O Cliente será responsável por e suportará todas as perdas resultantes de operações não autorizadas, se as mesmas (i) forem devidas a atuação fraudulenta ou ao incumprimento dos deveres de utilização do cartão de acordo com os termos e condições estipulados ou (ii) ocorrerem após a perda, roubo, furto, outro modo de apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada do cartão não comunicadas e/ou até o decurso do prazo máximo para bloqueio previsto no número anterior.
- 8.5. Logo que deixem de se verificar os motivos que levaram ao bloqueio, a Galp Power desbloqueará a utilização do Cartão GalpElectric dentro de um prazo máximo de 48 horas ou promoverá a substituição do mesmo por um novo cartão, sem prejuízo da cobrança de custos de reemissão sempre que a causa de bloqueio e/ou substituição seja imputável ao Cliente.
- 8.6. A Galp Power pode ainda suspender o fornecimento efetuado ao abrigo do presente Contrato, através do bloqueio da utilização do Cartão GalpElectric, de modo a suspender o fornecimento de eletricidade efetuado ao abrigo do presente Contrato, sempre que se verifique uma das seguintes condições:
  - a) Seja atingindo o limite máximo de consumo (plafond) fixado nas Condições Particulares;
  - b) O Cliente não proceda ao pagamento atempado de qualquer montante faturado;
  - c) e, em ambos os casos, tenha sido advertido, por escrito, para o contacto de correio eletrónico previsto nas Condições Particulares, com uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias relativamente à data em que irá ter lugar a interrupção;

## 9. Serviço ao Cliente

- 9.1.** O serviço de fornecimento de eletricidade para mobilidade elétrica deve obedecer aos padrões de qualidade estabelecidos nos Regulamentos publicados pela ERSE aplicáveis ao Setor da Mobilidade Elétrica e aos níveis estabelecidos nas presentes Condições Gerais, nomeadamente;
- 9.2.** Atendimento comercial
- 9.2.1.** A Galp Power disponibiliza aos Clientes os seguintes meios de atendimento:
- a) Atendimento telefónico, através do número 808 50 30 30 (custo de chamada local), disponível no horário das 9h às 21h nos dias úteis (2<sup>ª</sup>f a 6<sup>ª</sup>f);
  - b) Por correio, dirigido à Galp Power na morada: Apartado 4039 EC S. Domingos de Benfca 1501-001 Lisboa
  - c) Através do formulário de contacto disponível em <https://casa.galp.pt/ajuda/fale-connosco>.
- 9.3.** Reclamações
- 9.3.1.** As reclamações devem ser apresentadas através de qualquer um dos canais de atendimento acima referidos, podendo também ser apresentadas através do livro de reclamação em formato eletrónico, cujo acesso é disponibilizado através da página de internet [casa.galp.pt](https://casa.galp.pt) ou [www.galpelectric.pt](https://www.galpelectric.pt)
- 9.4.** Resposta a pedidos de informação e reclamações
- 9.4.1.** A Galp Power obriga-se a responder a todas as reclamações e pedidos de informação que lhe sejam dirigidos através de qualquer um dos canais de atendimento previstos nas alíneas anteriores.
- 9.4.2.** Consideram-se reclamações as comunicações em que o Cliente considera não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas.
- 9.4.3.** A Galp Power deve responder aos pedidos de informação recebidos por escrito e às reclamações que lhe sejam dirigidas no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a data da sua receção.
- 9.4.4.** No caso de apresentação de uma reclamação e na impossibilidade de cumprimento do prazo definido no parágrafo anterior, a Galp Power deve informar o Cliente, através de comunicação intercalar, das diligências efetuadas, bem como dos factos que impossibilitaram a resposta no prazo estabelecido, indicando o prazo de resposta expectável e, sempre que possível, uma pessoa para contacto.
- 9.4.5.** Caso a reclamação não tenha sido integralmente decidida a favor das pretensões do Cliente, assiste ao Cliente o direito de reclamar junto da ERSE, sendo disso informado na resposta emitida pela Galp Power.
- 9.5.** O Cliente deverá comunicar de imediato à Galp Power qualquer irregularidade detetada no serviço de fornecimento de eletricidade prestado ao abrigo do presente Contrato, incluindo problemas detetados na utilização do Cartão GalpElectric e na faturação de carregamentos.
- 9.6.** Quaisquer avarias ou falhas técnicas relacionadas com o funcionamento dos pontos de carregamento devem ser comunicadas ao respetivo OPC, para o contacto telefónico afixado no local, que deve estar permanentemente disponível e não comportar quaisquer custos para o Cliente, podendo ainda ser comunicadas à EGME através do e-mail [mobie@mobie.pt](mailto:mobie@mobie.pt) ou, em situações urgentes, para a linha de atendimento MOBI.E disponível 24 horas por dia, através do número de telefone 800 916 624. Nos referidos contactos com o OPC e a EGME o Cliente deverá identificar-se comunicando a identificação externa (ID externo) constante do seu Cartão.
- 9.7.** Os pedidos de informação e as reclamações devem conter a identificação completa do Cliente, as questões colocadas ou a descrição dos motivos reclamados e demais elementos informativos facilitadores ou complementares para a caracterização da situação questionada ou reclamada.
- 9.8.** A Galp Power não fica obrigada a suportar qualquer compensação ao Cliente nas situações originadas por casos fortuitos ou de força maior.
- 9.9.** A Galp Power não assume a responsabilidade por factos ou deficiências ocorridos no contexto da utilização do serviço telefónico ou de correio eletrónico acima referidos, que não lhe sejam diretamente imputáveis.
- 9.10.** Em caso de incumprimento contratual da Galp Power, que impossibilite o carregamento de baterias de veículos elétricos através da utilização do Cartão GalpElectric, esta é responsável pelo ressarcimento dos danos emergentes comprovadamente sofridos pelo Cliente até ao limite de 30 EUR (trinta euros) por dia de inutilização do Cartão GalpElectric. Não fica abrangido o ressarcimento de quaisquer lucros cessantes ou danos indiretos do Cliente ou de terceiros, incluindo os resultantes de falhas de fornecimento ou de qualidade dos serviços prestados. Excetua-se em ambos os casos as situações de dolo ou culpa grave.

## 10. Tratamento de Dados Pessoais

- 10.1.** As «Responsáveis pelo Tratamento» dos dados pessoais recolhidos no âmbito do presente Contrato, na medida dos seus respetivos produtos e/ou serviços (adiante “Responsáveis”), são:
- i. A Galp Power para o fornecimento de produtos e/ou serviços de eletricidade;
  - ii. A Petróleos de Portugal – Petrol, S.A. para o fornecimento de produtos combustíveis.
- 10.2.** No âmbito da execução do presente Contrato, a Galp Power obriga-se a:
- 10.2.1.** Implementar todas as medidas técnicas e organizativas adequadas à proteção de dados desde a conceção e por defeito, por forma a assegurar a conformidade com a legislação em matéria de proteção de dados, e, bem assim, as medidas de segurança adequadas aos riscos decorrentes do respetivo tratamento de dados durante o ciclo de vida dos mesmos;
- 10.2.2.** Tratar apenas os dados pessoais do Cliente que sejam adequados, pertinentes e limitados às finalidades determinadas, explícitas e legítimas do Contrato, não tratando os mesmos de forma distinta e incompatível com essas mesmas finalidades, salvo disposição legal ou consentimento expresso do Cliente;
- 10.2.3.** Prestar todas as informações necessárias e pertinentes sobre o tratamento de dados pessoais relativos aos Clientes não só no momento da recolha como também ao longo de todo o período de conservação dos dados pessoais do Cliente;
- 10.2.4.** Garantir que o acesso aos dados pessoais será estritamente limitado aos colaboradores e subcontratantes que necessitem de ter acesso aos mesmos para efeitos da execução do presente Contrato, e que os mesmos assumem um compromisso de confidencialidade e cumprem o disposto na Lei de Proteção de Dados Pessoais em vigor e demais legislação aplicável, atual ou futura, bem como com o previsto na presente Cláusula;
- 10.2.5.** Conservar os dados pessoais do Cliente pelo período estritamente necessário à finalidade contratual a que se destinam, salvo quando disposições legais imponham a sua conservação por período distinto, obrigando-se a destruí-los findo esse prazo;
- 10.2.6.** Transferir os dados pessoais para fora do Espaço Económico Europeu, quando necessário, de acordo com as disposições aplicáveis em matéria de transferências internacionais de dados.

- 10.3.** Nos termos da Lei de Proteção de Dados Pessoais em vigor e demais legislação aplicável em matéria de tratamento de dados pessoais, atual ou futura, o tratamento de dados pessoais dos Clientes realizado por empresas do Grupo Galp rege-se por acordo intragrupo.
- 10.4.** O tratamento dos dados pessoais tem como finalidades, fundamentos de licitude e prazos de conservação:

Finalidade(s)	Fundamento(s) de Licitude	Prazos de conservação
Gestão de Clientes incluindo (1) a prestação dos serviços e/ou fornecimento de produtos contratados à Galp Power, (2) a gestão administrativa para efeitos de faturação e (3) a gestão de cobranças e recuperação de crédito no âmbito da prestação dos serviços e/ou produtos.	Diligências pré-contratuais ou execução do Contrato entre o Cliente e a Galp Power	Pelo período de 2 (dois) anos após a cessação do contrato, sem prejuízo da conservação dos dados pessoais por um período mais alargado para o cumprimento de obrigações legais.
Atividades comerciais e de <i>marketing</i>	Interesse legítimo ( <i>soft opt-in</i> ) da Galp Power e consentimento para as restantes empresas do Grupo Galp	Pelo período de 1 (um) ano após a cessação do Contrato.
Definição e análise de perfis	Interesse legítimo	Pelo período de 1 (um) ano após a cessação do Contrato
Desenvolvimento de modelos preditivos	Interesse legítimo	
Ações de fidelização através da análise dinâmica de perfis	Consentimento	
Realização de sondagens ou inquéritos de opinião	Consentimento ou interesse legítimo (se for realizado na sequência de uma interação com o Cliente)	Pelo período de 1 (um) ano após o último contacto com o Cliente
Gravação das chamadas para a prova das transações comerciais e quaisquer outras comunicações respeitantes à relação contratual *  Gravação das chamadas para a monitorização da qualidade de atendimento *	Consentimento	Pelo período máximo de 24 (vinte e quatro) meses, acrescido de prazo de caducidade ou prescrição, para a finalidade de prova das transações comerciais e quaisquer outras comunicações respeitantes à relação contratual; Pelo período máximo de 30 (trinta) dias após a gravação das chamadas para a finalidade de monitorização da qualidade de atendimento.

- 10.5.** Gravação de Chamadas
- 10.5.1.** A gravação de chamadas é feita nas linhas de atendimento geral de eletricidade (808 503 030) e de vendas (808 507 500);
- 10.5.2.** As gravações de chamadas objeto de monitorização da qualidade de atendimento são selecionadas de forma aleatória e apenas é objeto deste sistema uma percentagem do volume total que não ultrapassa os 5% de chamadas efetuadas no contexto da relação contratual.
- 10.6.** O Cliente pode opor-se ao tratamento dos dados pessoais para a finalidade de marketing pela Galp Power, tanto no momento da contratação dos serviços como em qualquer comunicação eletrónica subsequente para efeitos de marketing, através de mecanismos de opt-out que serão facultados no momento da contratação e em todas as comunicações, sem que daí lhe advinha qualquer consequência e não carecendo o exercício do direito de oposição da invocação de qualquer fundamento ou justificação específica.
- 10.7.** Se não desejar receber informações sobre os produtos e serviços da Galp Power no âmbito das atividades de marketing, poderá exercer o seu direito de oposição através do e-mail constante em 10.15.1.
- 10.8.** Caso o fundamento de licitude para o tratamento dos dados pessoais seja o consentimento ou o interesse legítimo, o Cliente pode respetivamente retirar o consentimento ou opor-se ao tratamento, a qualquer altura, sem que daí lhe advinha qualquer consequência. Caso seja retirado o consentimento ou verificando-se a oposição expressa por parte do Cliente, a Galp Power e/ou empresas do Grupo Galp obrigam-se a cessar imediatamente o tratamento dos dados pessoais para a finalidade em causa.
- 10.9.** No contexto das finalidades enunciadas, a Galp Power procederá ao tratamento das seguintes categorias de dados pessoais dos Clientes: dados de identificação e de contacto, dados do contrato, dados do veículo, dados de consumo, incluindo mas não limitando, as informações respeitantes ao seu perfil de consumo de eletricidade, dados de pagamento, dados decorrentes de informações no contexto de resposta a quaisquer questões, solicitações e/ou reclamações por parte do Cliente, dados resultantes da recolha de opinião e avaliação dos serviços do Grupo Galp pelo Cliente e dados de tráfego e de conteúdo das chamadas realizadas.
- 10.10.** Os dados pessoais do Cliente podem ser facultados às empresas encarregues da prestação de serviços e produtos da Galp Power. Estas empresas estão vinculadas à Galp Power por contrato escrito, apenas podem tratar os seus dados pessoais para os fins especificamente estabelecidos acima e não estão autorizadas a tratá-los, direta ou indiretamente, para qualquer outra finalidade, em proveito próprio ou de terceiro.
- 10.11.** Os dados pessoais do Cliente podem ainda ser comunicados pela Galp Power às empresas do Grupo Galp que cumprirão as regras de proteção de dados aplicáveis em função das finalidades do tratamento.
- 10.12.** Em cumprimento de obrigações legais e/ou contratuais, os dados pessoais podem também ser transmitidos aos Operadores de Ponto de Carregamento e/ou para a Entidade Gestora para a Mobilidade Elétrica, a terceiros com quem a Galp Power estabeleça parcerias, a autoridades judiciais, administrativas, de supervisão ou regulatórias e ainda a entidades que realizem, licitamente, ações de compilação de dados, ações de prevenção e combate à fraude, estudos de mercado ou estatísticos.

- 10.13.** O Cliente tem o direito de: i) solicitar e receber informações pertinentes a respeito do tratamento de dados pessoais efetuado pela Galp Power e/ou pelas empresas do Grupo Galp; ii) solicitar o acesso aos seus dados pessoais, designadamente, obter a confirmação de que os seus dados pessoais são objeto de tratamento; iii) retificar, apagar ou restringir o tratamento dos dados pessoais por parte da Galp Power e/ou das empresas do Grupo Galp.
- 10.14.** O Cliente tem igualmente o direito de apresentar queixa junto da autoridade de controlo competente, a Comissão Nacional de Proteção de Dados – CNPD, se considerarem que o tratamento realizado aos dados pessoais viola os seus direitos e/ou as leis de proteção de dados aplicáveis.
- 10.15.** O Cliente poderá a qualquer momento, por escrito:
- 10.15.1.** Exercer os direitos consagrados na Lei de Proteção de Dados Pessoais e demais legislação aplicável através do e-mail [data.privacy@galp.com](mailto:data.privacy@galp.com); e,
- 10.15.2.** Contactar o encarregado de proteção de dados do Grupo Galp para quaisquer questões relacionadas com a proteção e privacidade dos seus dados pessoais através do e-mail [dpo@galp.com](mailto:dpo@galp.com).

## 11. Comunicações

- 11.1.** Todas as notificações e comunicações a realizar pela Galp Power ao Cliente podem ser feitas para qualquer um dos contactos do Cliente indicado nas Condições Particulares, aceitando o Cliente que a Galp Power 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.
- 11.2.** Caso o Cliente pretenda contactar a Galp Power, poderá fazê-lo para os contactos de atendimento comercial indicados na Cláusula 9, que se encontram também disponíveis na página da internet [casa.galp.pt](http://casa.galp.pt) e [galpelectric.pt](http://galpelectric.pt).

## 12. Modificações ao Contrato

- 12.1.** Sem prejuízo do direito de livre revogação do Contrato por parte do Cliente, a todo o tempo, a Galp Power pode ainda rever as condições contratuais mediante o envio de comunicação escrita prévia ao Cliente, considerando-se aceites as novas condições contratuais, se, no prazo de 14 dias a contar da receção da aludida comunicação pelo Cliente, este não manifestar a sua oposição às mesmas, o que equivalerá à denúncia do Contrato.
- 12.2.** As novas condições contratuais entram em vigor a partir da data definida pela Galp Power para o efeito.
- 12.3.** Sempre que uma modificação ao conteúdo ou teor de qualquer cláusula das presentes Condições Gerais e/ou das Condições Particulares constitua uma vantagem objetiva para o Cliente não é aplicável o disposto no número anterior, sem prejuízo do dever da Galp Power de informar o Cliente da referida modificação.

## 13. Cessação do Contrato

- 13.1.** O presente Contrato pode cessar nas seguintes situações:
- Por revogação, mediante acordo entre as Partes;
  - Por denúncia de qualquer das Partes, com o pré-aviso fixado na Cláusula 2;
  - Por resolução pelo Cliente ou pela Galp Power, nomeadamente nos casos previstos nos números 13.2. e 13.3., respetivamente;
  - Por revogação unilateral, a todo o tempo, por iniciativa do Cliente;
  - Por morte do titular do Contrato;
  - No caso de insolvência de qualquer uma das Partes;
  - Em caso de extinção de qualquer uma das Partes, qualquer que seja a causa, salvo nas situações de transformação, fusão ou cisão;
  - No caso de impossibilidade de cumprimento por caso fortuito ou de força maior que afete qualquer uma das Partes, se após um período de 60 (sessenta) dias consecutivos os motivos invocados persistirem;
  - Nos demais casos previstos na lei.
- 13.2.** O Cliente pode ter a iniciativa de cessar o presente Contrato por resolução, nomeadamente, no caso de não cumprimento da obrigação de fornecimento de electricidade para carregamento de veículos elétricos por facto imputável à Galp Power, bem como nas situações de bloqueio do Cartão Galp pelo motivo indicado na alínea e) da Cláusula 8.1.
- 13.3.** A cessação do presente Contrato por resolução pode ocorrer por iniciativa da Galp Power no caso de não pagamento atempado de qualquer importância faturada ou utilização indevida e/ou fraudulenta do (s) Cartão (ões) GalpElectric, sem prejuízo das obrigações de pagamento pelo Cliente das quantias em dívida se manterem.
- 13.4.** A cessação do presente Contrato é efetivada através de notificação dirigida à outra Parte, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data de produção de efeitos da cessação, com exceção das situações previstas na alínea e) e g) em que ocorre de forma automática.
- 13.5.** A extinção do Contrato, por qualquer motivo, importa o vencimento automático de todas as obrigações existentes entre as Partes.
- 13.6.** Nos casos em que o Contrato for celebrado através da página de internet disponibilizada para o efeito pela Galp Power, o Cliente tem o direito de, livremente, sem necessidade de indicar o motivo e sem necessidade de pagamento de qualquer valor ou indemnização, com exceção dos consumos efetuados até essa data, resolver o contrato no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data da celebração do mesmo.
- 13.7.** Caso o Cliente pretenda exercer o seu direito de livre resolução previsto no número anterior deverá comunicar à Galp Power, dentro do prazo acima referido, a sua decisão de resolução por meio de uma declaração inequívoca, que poderá ser comunicada por telefone, mediante contacto para a linha de atendimento comercial identificada nas Condições Particulares, ou por escrito, utilizando os contactos indicados na cláusula 9.
- 13.8.** Para efeitos do disposto no número anterior, o Cliente poderá utilizar o formulário de livre resolução que se encontra em anexo às presentes Condições Gerais, mas tal não é obrigatório.

## 14. Cessão da Posição Contratual

- 14.1.** A Galp Power poderá ceder livremente a sua posição contratual neste Contrato a uma empresa com a qual se encontre em relação de grupo, desde que a mesma cumpra toda a legislação e regulamentação aplicáveis à atividade prosseguida e esteja na posse de todas as autorizações, licenças ou aprovações necessárias à prossecução da atividade de comercialização, mantendo-se as condições ora acordadas, devendo a Galp Power notificar o Cliente previamente dessa cessão.

### **15. Resolução de Conflitos**

- 15.1.** Em caso de existência de conflito, nomeadamente sobre a interpretação, execução e aplicação das disposições legais ou contratuais aplicáveis, o Cliente e a Galp Power procurarão resolvê-lo através da celebração de um acordo entre as Partes.
- 15.2.** Por opção do Cliente, este pode solicitar a intervenção de uma entidade de resolução alternativa de litígios, nomeadamente através do recurso aos mecanismos de arbitragem e mediação de conflitos disponibilizados.
- 15.3.** O Cliente poderá recorrer a qualquer uma das entidades disponíveis para o efeito, seguidamente elencadas: CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo ([www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org)); CIMAAL – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve ([www.consumidoronline.pt](http://www.consumidoronline.pt)); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra ([www.centrodearbitragemdecoimbra.com](http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com)); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa ([www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)); Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto ([www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave ([www.triave.pt](http://www.triave.pt)); Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo ([www.ciab.pt](http://www.ciab.pt)); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira ([www.srrh.gov-madeira.pt](http://www.srrh.gov-madeira.pt)) e Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (<http://arbitragem.autonoma.pt>).
- 15.4.** A lista de entidades acima referida é permanentemente atualizada pela Direção-Geral do Consumidor ([www.consumidor.gov.pt](http://www.consumidor.gov.pt)).

### **16. Legislação e Regulamentação Aplicáveis**

- 16.1.** O presente Contrato rege-se pelo direito português, em particular pela legislação e regulamentação aplicável ao Setor da Mobilidade Elétrica, atualmente constante do Decreto-Lei n.º 39/2010, de 26 de abril, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 90/2014, de 11 de junho, e pelo Regulamento da Mobilidade Elétrica, aprovado pelo Regulamento da ERSE n.º 879/2015, de 22 de dezembro.



### 1. Vigência das Condições de Utilização da Rede de Mobilidade Elétrica

As presentes Condições de Utilização da Rede de Mobilidade Elétrica (“Condições”) aplicam-se aos Utilizadores de Veículos Elétricos (“UVE”) a partir do início do pagamento dos carregamentos dos veículos elétricos, no universo de pontos de carregamento definido, em cada momento, pela EGME, que ocorrerá no dia 1 de novembro de 2018.

### 2. A Rede de Mobilidade Elétrica

- 2.1. A rede de mobilidade elétrica compreende o conjunto integrado de pontos de carregamento e demais infraestruturas, de acesso público e privativo, relacionado com o carregamento de baterias de veículos elétricos, destinando-se a permitir o acesso dos UVE à mobilidade elétrica.
- 2.2. A existência de uma rede integrada, como é o caso da rede de mobilidade elétrica, garante a interoperabilidade entre os pontos de carregamento, os sistemas de gestão, as marcas e os sistemas de carregamento de baterias de veículos elétricos, assim como o acesso universal e equitativo dos UVE ao serviço de carregamento de baterias de veículos elétricos e demais serviços integrados na rede de mobilidade elétrica.
- 2.3. Constituem pontos de carregamento as infraestruturas ou equipamentos dedicados exclusivamente ao carregamento de baterias de veículos elétricos, aos quais podem estar associados outros serviços relativos à mobilidade elétrica, excluindo as tomadas elétricas convencionais.
- 2.4. As atividades principais associadas à mobilidade elétrica compreendem:
  - A comercialização de eletricidade para a mobilidade elétrica;
  - A operação de pontos de carregamento da rede de mobilidade elétrica;
  - A gestão de operações da rede de mobilidade elétrica.
- 2.5. A atividade de comercialização de eletricidade para a mobilidade elétrica só pode ser exercida por operadores de pontos de carregamento devidamente licenciados para o efeito pela Direção-Geral de Energia e Geologia (DGEG) e registados enquanto Comercializadores de Eletricidade para a Mobilidade Elétrica (“CEME”) pela mesma entidade - DGEG.
- 2.6. A atividade de operação de pontos de carregamento só pode ser exercida por entidades devidamente licenciadas para o efeito pela DGEG, enquanto Operadores de Pontos de Carregamento (“OPC”).
- 2.7. A gestão de operações da rede de mobilidade elétrica corresponde à gestão dos fluxos energéticos e financeiros associados às operações da rede de mobilidade elétrica, bem como à gestão da respetiva plataforma, sendo esta atividade exercida pela Entidade Gestora da Rede de Mobilidade Elétrica (“EGME”).
- 2.8. De acordo com a estrutura do sistema de mobilidade elétrica, para carregar as baterias do seu veículo o UVE estabelece um contrato com um ou mais CEME, que presta o serviço de comercialização de eletricidade para a mobilidade elétrica.
- 2.9. Não estando prevista a existência de relação contratual entre UVE e OPC, a contrapartida pela utilização dos pontos de carregamento do OPC é paga pelo UVE ao respetivo CEME, procedendo posteriormente o CEME ao pagamento dessa mesma contrapartida ao OPC.
- 2.10. Na Fase Piloto da Mobilidade Elétrica (“Fase Piloto”), iniciada em 2011, não há lugar a qualquer pagamento por parte dos UVE que carregam os seus veículos na rede de mobilidade elétrica.
- 2.11. O encerramento da Fase Piloto prevê-se que ocorra entre 2018 e 2019, coincidindo o encerramento da Fase Piloto com o início do pagamento pelos UVE dos carregamentos que venham a efetuar.
- 2.12. É previsível que o encerramento da Fase Piloto venha a ocorrer de forma faseada, em função da potência dos pontos de carregamento entretanto instalados e a instalar.
- 2.13. Em concreto, os pontos de carregamento podem ser de potência normal ou de alta potência (rápido), sendo no primeiro caso caracterizados por permitirem a transferência de eletricidade para um veículo elétrico com potência inferior ou igual a 22 kW e, no segundo, por permitirem a transferência de eletricidade com potência superior a 22 kW.
- 2.14. A publicação das datas oficiais para o início do pagamento, pelos UVE, do carregamento de veículos elétricos nos postos de carregamento normal e de alta potência, é da responsabilidade da EGME.

### 3. Pontos de Carregamento Integrados na Rede de Mobilidade Elétrica

- 3.1. Com o objetivo de proceder ao carregamento de baterias de veículos elétricos, o UVE pode aceder a qualquer ponto de carregamento de acesso público, obrigando-se a respeitar as regras de utilização e condições técnicas e de segurança afixadas no local.
- 3.2. O carregamento de baterias de veículos elétricos não pressupõe a realização prévia de qualquer negócio ou a existência de um contrato entre o UVE e o OPC.
- 3.3. A remuneração pelos serviços prestados pelos OPC e respetivo custo direto, ou indireto, imputado ao UVE, não pode ser discriminatório em função do CEME contratado pelo UVE.
- 3.4. Aos UVE deve ser disponibilizada informação adequada sobre os preços e as condições comerciais de acesso aos pontos de carregamento, por parte dos OPC, devendo essa informação estar obrigatoriamente visível no ponto de carregamento, não obstante poder ser disponibilizada através outros meios, designadamente API ou outros meios eletrónicos.
- 3.5. O OPC deverá permitir o acesso dos UVE, independentemente do CEME contratado por estes, aos pontos de carregamento por si explorados.
- 3.6. O preço devido pelos serviços de carregamento praticado em cada ponto de carregamento é cobrado pelo OPC ao CEME, que por sua vez repercute a remuneração devida ao OPC na fatura do UVE emitida ao abrigo das Condições Particulares do Contrato entre o UVE e o CEME.
- 3.7. O acesso aos pontos de carregamento de acesso privativo, mas integrados na rede de mobilidade elétrica, está dependente do preenchimento, por parte do UVE, das respetivas condições exclusivamente determinadas pelo respetivo detentor do ponto de carregamento e/ou o proprietário do espaço.
- 3.8. Os operadores de pontos de carregamento só podem discriminar o acesso aos respetivos pontos de carregamento em casos de incompatibilidade técnica.
- 3.9. A EGME disponibiliza, em tempo real, informação do estado de todos os pontos de carregamento localizados em espaço de acesso público, designadamente, informação do estado de operacionalidade e de utilização (em carregamento versus em stand by) dos pontos, assim como das características técnicas dos mesmos.

- 3.10.** Em caso de discrepância entre a informação, relativa à quantidade de energia elétrica consumida em determinado carregamento, exibida no ponto de carregamento logo aquando do termo do carregamento, a informação exibida no veículo elétrico e a informação posteriormente incluída na fatura que o UVE venha a receber do CEME relativa à quantidade de energia consumida naquele mesmo carregamento, prevalece, para todos os efeitos, a informação constante da fatura recebida pelo UVE.
- 3.11.** O CEME obriga-se a informar o UVE, aquando da celebração do contrato de fornecimento de energia, do direito do OPC ao exercício da prerrogativa prevista no ponto 9. das “Condições Gerais” constantes do Acordo de Adesão ao “Sistema de Gestão de Informação Integrado” dos Fluxos Energéticos e Financeiros Associados às Operações da Rede de Mobilidade Elétrica.

#### 4. Serviço Prestado ao UVE

- 4.1.** Os serviços associados à mobilidade elétrica devem obedecer aos padrões de qualidade estabelecidos nos Regulamentos publicados pela ERSE aplicáveis ao Setor da Mobilidade Elétrica e aos níveis estabelecidos nas presentes Condições.
- 4.2.** A EGME gere um sistema de informação que permite informar o UVE dos respetivos consumos na rede de mobilidade elétrica, de acordo com métricas de tempo e energia, utilizadas na determinação dos preços dos serviços prestados por parte dos OPC e dos CEME, assim como de outras tarifas, taxas e impostos aplicáveis e indexados as estas mesmas métricas.
- 4.3.** No caso em que o OPC não dispõe de estabelecimento com caráter fixo ou permanente no qual sejam prestados serviços de atendimento ao público que compreendam o contacto direto com o mesmo, encontra-se dispensado do cumprimento da obrigação de disponibilização de livro de reclamações, devendo, neste caso, disponibilizar no seu sítio na Internet instrumentos que permitam a receção de reclamações dos UVE e afixar, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis pelo UVE, um lereiro com indicação de como poderão ser processadas as reclamações.
- 4.4.** Quaisquer avarias ou falhas técnicas relacionadas com o funcionamento dos pontos de carregamento devem ser comunicadas ao respetivo OPC, para o contacto telefónico afixado no local, que deve estar permanentemente disponível e não comportar quaisquer custos para o UVE, podendo ainda ser comunicadas à EGME e ao respetivo CEME. Mediante acordo prévio entre o OPC e a EGME, o contacto telefónico referido anteriormente poderá ser o da linha de atendimento MOBI.E.
- 4.5.** Quando pretenda comunicar com a EGME em comunicações urgentes (cabos presos ou dificuldades/impossibilidade de carregamento), o UVE tem disponível a linha de atendimento MOBI.E (24 horas por dia), através do número de telefone: 800 916 624.
- 4.6.** Não obstante a EGME proceder de imediato à tentativa de resolução, por via remota, dos problemas/avarias identificadas, sempre que se confirme que a origem da falha é no ponto de carregamento (no equipamento), o respetivo OPC será imediatamente notificado, podendo, caso não seja possível resolver o problema/avaria de forma remota, ser chamado a intervir no local.
- 4.7.** Em caso de ocorrências não urgentes e que não resultem na impossibilidade de o UVE seguir viagem, designadamente as resultantes de situações de cabo preso ou insuficiente autonomia do veículo para a deslocação até ao ponto operacional mais próximo, os UVE poderão entrar em contacto com a EGME através do e-mail: [mobie@mobie.pt](mailto:mobie@mobie.pt).
- 4.8.** Em caso de contacto, pedido de informação ou reclamação dirigida por um UVE a um OPC ou à EGME, os UVE deverão identificar-se e comunicar o ID externo do seu Cartão (“Cartão”).
- 4.9.** No caso das reclamações ou de reporte de avarias/cabos presos, a comunicação entre a EGME e o OPC e o CEME envolvidos deverá conter uma descrição dos motivos reclamados e demais elementos informativos facilitadores ou complementares para a caracterização da situação, além dos elementos identificados no ponto anterior.
- 4.10.** Todo e qualquer contacto de um UVE realizado através da linha de apoio MOBI.E ou do e-mail [mobie@mobie.pt](mailto:mobie@mobie.pt) da EGME será transmitido para o respetivo CEME com quem o UVE tem Contrato para o fornecimento de eletricidade para a mobilidade elétrica, para que EGME e CEME disponham da mesma informação.

#### 5. Tempos de resposta a incidentes e avarias

- 5.1.** O tempo máximo de resposta, por parte do OPC, a situações de cabo preso do lado do ponto de carregamento é de quatro horas, iniciando-se a contagem de tempo com a receção, pelo OPC, da comunicação proveniente do UVE ou da EGME.
- 5.2.** Nas situações que coloquem em causa a segurança dos UVE, dos utentes do local ou da via onde se encontra o ponto de carregamento o tempo máximo de resposta previsto no ponto anterior é reduzido para um máximo de 2 horas, iniciando-se a contagem de tempo com a receção, pelo OPC, da comunicação proveniente do UVE ou da EGME.
- 5.3.** A reposição das condições normais de funcionamento de um ponto de carregamento cuja avaria não se enquadre nos pontos 5.1. ou 5.2. deverá ser assegurada pelo OPC num máximo de 72 horas, iniciando-se a contagem de tempo com a receção, pelo OPC, da comunicação proveniente do UVE ou da EGME.
- 5.4.** Em situações excecionais de avaria, que não se enquadrem nos pontos 5.1. e 5.2. e que sejam avaliadas e efetivamente aceites como excecionais pela EGME, o tempo máximo de resposta será alargado até ao limite de 120 horas, iniciando-se a contagem de tempo com a receção, pelo OPC, da comunicação proveniente do UVE ou da EGME.
- 5.5.** Em situações de avaria ou falhas de comunicação superiores a 72 horas, o ponto de carregamento será temporariamente retirado dos sistemas de informação da EGME, destinados a informar os UVE, de modo a que a informação veiculada pelo sistema não induza os UVE em erro.
- 5.6.** Logo que as condições de operacionalidade e de segurança do ponto de carregamento sejam restabelecidas, e após verificação do bom funcionamento das comunicações entre o ponto de carregamento e o Sistema de Gestão da EGME, o ponto de carregamento será reintroduzido nos sistemas de informação da EGME.

#### 6. Meios de Acesso aos Pontos de Carregamento Integrados na Rede de Mobilidade Elétrica

- 6.1.** O acesso de UVE aos pontos de carregamento pode realizar-se de dois modos:
- Cartão disponibilizado pelo CEME com tecnologia RFID (identificação por rádio frequência) de acesso aos pontos de carregamento da rede de mobilidade elétrica que identifica o UVE na rede, disponibiliza o ponto para carregamento e associa os carregamentos ao presente Contrato;
  - Através de API ou outros meios eletrónicos, que poderão ser disponibilizados pelo CEME, e que permitirão, entre outras funcionalidades, a identificação e autenticação dos respetivos clientes UVE, a visualização dos pontos disponíveis, a seleção do ponto de carregamento a utilizar, assim como dar início e terminar carregamentos de forma remota.
- 6.2.** O Cartão e outros meios de acesso aos pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica são da exclusiva propriedade do CEME, que procede à sua emissão, ao respetivo pedido de ativação, junto da EGME, na rede de mobilidade elétrica, assim como à associação a um contrato com o UVE.
- 6.3.** As operações realizadas através da utilização do seu Cartão ou outro meio de acesso consideram-se autorizadas, salvo se tiver sido previamente comunicado o extravio ou o roubo do Cartão.

- 6.4. A obrigatoriedade de introdução de PIN para aceder e utilizar o ponto de carregamento depende do tipo de equipamento de carregamento, existindo equipamentos na rede de mobilidade elétrica que dispensam a sua introdução.
- 6.5. O Cartão RFID incorpora na frente a identificação externa (“ID Externo”) do mesmo.
- 6.6. O Cartão incorpora uma identificação interna (“ID Interno”) que é única, no sentido em que não existe outro Cartão, em todo o mundo, com o mesmo ID Interno, e que apenas é visível com equipamento de leitura.
- 6.7. O Cartão é pessoal e intransmissível.
- 6.8. Os meios de acesso através de API (tokens e passwords de acesso) e outros meios eletrónicos são pessoais e intransmissíveis, devendo ser do exclusivo conhecimento do Titular, não podendo ser divulgados ou cedidos a terceiros.
- 6.9. O UVE Titular deve certificar-se periodicamente de que o Cartão permanece na sua posse, de modo a poder aperceber-se o mais cedo possível de alguma eventual ocorrência.
- 6.10. O Cartão deve ser restituído ao CEME que procedeu à sua emissão sempre que se verifique a sua indevida ou inadequada utilização, que coloque em risco a segurança do mesmo, e ainda nos demais casos previstos nas presentes Condições e na lei.
- 6.11. O Titular obriga-se a comunicar imediatamente ao respetivo CEME qualquer ocorrência, logo que dela tenha conhecimento, como a perda, o furto, o roubo, a falsificação, a apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada do Cartão ou dos acessos através de API e outros meios eletrónicos.
- 6.12. A comunicação das ocorrências mencionadas no ponto anterior, verificadas quer em Portugal quer no estrangeiro, deverá ser de imediato dirigida ao respetivo CEME, através dos meios identificados nas Condições Particulares, que deverão funcionar 24 horas por dia.
- 6.13. O UVE Titular deverá também participar às autoridades policiais/judiciais locais as ocorrências, apresentando certidão do respetivo auto de denúncia ao respetivo CEME.
- 6.14. O acesso a terceiros à informação identificada no ponto anterior deverá ser imediatamente comunicado ao CEME que procedeu à criação e disponibilização dos meios de acesso.
- 6.15. Ao mesmo contrato podem estar associados um ou mais Cartões e/ou meios alternativos ou complementares de acesso à rede de mobilidade elétrica, emitidos pelo CEME.
- 6.16. Sendo previsível que a data oficial para o início do pagamento nos pontos de carregamento rápido seja anterior à data oficial para o início do pagamento nos pontos de carregamento normal, entre um momento e o outro, o Cartão e restantes meios de acesso continuarão a dar acesso a todos os pontos da rede de mobilidade elétrica, sendo que a sua utilização nos pontos de carregamento normal permanecerá gratuita nessa primeira fase, passando o carregamento nos pontos de carregamento rápido a ser pago de acordo com as Condições Particulares.
- 6.17. Em condições excecionais e exclusivamente relacionadas com a segurança dos UVE e dos restantes utilizadores dos espaços nos quais se encontram instalados os pontos de carregamento, a EGME poderá bloquear o acesso a todos os carregamentos no ponto ou pontos em causa.

## 7. Bloqueio do Acesso à Rede de Mobilidade Elétrica

- 7.1. A utilização do Cartão ou de meios alternativos de acesso aos pontos da rede de mobilidade elétrica pode ser bloqueada pela EGME por motivos objetivos e fundamentados, que se relacionem com:
  - a) A segurança da utilização dos pontos de carregamento de baterias de veículos elétricos;
  - b) A segurança do sistema de gestão da rede de mobilidade elétrica;
  - c) Incumprimento contratual do CEME, com o qual o UVE tem Contrato, perante um ou mais agentes da mobilidade elétrica ou do setor elétrico.
- 7.2. A utilização do Cartão ou de meios alternativos de acesso aos pontos da rede de mobilidade elétrica pode ser bloqueada pela EGME a pedido do CEME de acordo com as condições Gerais do Contrato entre o UVE e o CEME.
- 7.3. Nos casos referidos nos números anteriores, o CEME informará o UVE Titular, por escrito, do bloqueio da utilização do Cartão e da respetiva justificação, se possível antes de bloquear o Cartão ou, o mais tardar, imediatamente após o bloqueio, salvo se tal informação não puder ser prestada por razões de segurança objetivamente fundamentadas ou se for proibida por outras disposições legais ou regulamentares aplicáveis.
- 7.4. Logo que deixem de se verificar os motivos que levaram ao bloqueio do Cartão, o CEME pode solicitar à EGME o desbloqueio da utilização do mesmo.

## 8. Outros deveres dos UVE

- 8.1. É responsabilidade do UVE informar-se devidamente e com a necessária antecedência sobre o funcionamento dos pontos, seguindo as instruções dadas pelo OPC.
- 8.2. Sempre que reparar na existência de alguma ocorrência num ponto de carregamento o UVE deverá informar o respetivo OPC.
- 8.3. Quando em espaço público, o UVE deverá utilizar o lugar de estacionamento apenas no tempo estritamente indispensável para proceder ao carregamento, sem prejuízo das regras próprias de cada OPC, designadamente, em termos do limite de tempo em que, uma vez terminado o carregamento, o veículo elétrico deve ser retirado do local, sendo o UVE atempadamente informado da situação de incumprimento em que poderá vir a incorrer.
- 8.4. Findo o período de extensão estipulado no número anterior, o UVE encontra-se em situação de estacionamento indevido, estando assim sujeito à atuação das entidades fiscalizadoras do estacionamento.

## 9. Política de Proteção de Dados Pessoais

- 9.1. Sempre que, por motivos operacionais, a EGME tenha acesso a dados pessoais dos UVE, nomeadamente para a realização de notificações em tempo real ou no âmbito de contactos ou de reclamações efetuadas pelos UVE, a EGME trata esses dados pessoais de acordo com os termos previstos na lei, nomeadamente no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, aprovado pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (“RGPD”), bem como em toda a legislação complementar aplicável.
- 9.2. Quando a EGME tenha acesso a dados pessoais de um UVE, são facultadas ao referido UVE, nomeadamente, as informações previstas nos artigos 13.º e 14.º do RGPD, consoante, respetivamente, os dados pessoais tenham sido recolhidos junto do UVE, ou os dados pessoais não tenham sido recolhidos junto do UVE.

#### 10. Alteração das Condições de Utilização da Rede de Mobilidade Elétrica

- 10.1.** As Condições podem ser alteradas mediante comunicação escrita, em suporte papel ou noutra suporte duradouro, dirigida ao UVE Titular.
- 10.2.** As Condições do presente contrato poderão estar sujeitas a alterações decididas e formalmente comunicadas pela EGME aos CEME, no âmbito das atribuições daquela, mantendo-se, em qualquer situação, a obrigação relativa à comunicação.
- 10.3.** A proposta de alteração das Condições será comunicada com uma antecedência mínima de 14 dias antes da data proposta para a sua entrada em vigor, considerando-se que o UVE Titular aceitou as alterações propostas se não tiver comunicado, por escrito e antes da data proposta para as mesmas entrarem em vigor, que não as aceita.
- 10.4.** No caso de o UVE Titular não aceitar as alterações propostas, fica o mesmo investido do direito de denunciar o Contrato com o CEME.



# FORMULÁRIO DE LIVRE RESOLUÇÃO<sup>1</sup>

(A QUE SE REFERE O DISPOSTO NA CLÁUSULA 13.6. E SEGUINTE DAS CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO)

## DESTINATÁRIO

### GALP POWER, S.A.

Rua Tomás da Fonseca - Torre C - 1600-209 Lisboa

<https://casa.galp.pt/ajuda/fale-connosco>

## DECLARAÇÃO

### Pelo presente comunico que resolvo o meu contrato de Mobilidade Elétrica.

Data de realização do contrato

Nome do Titular

NIF  N° Identificação de Contrato

## NOTAS

<sup>1</sup> Só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser resolver o contrato.

Assinatura do Titular do Contrato

Data