

# Condições Gerais de Fornecimento de Eletricidade e/ou Gás Natural em Mercado Livre - Segmento Particulares

## ÍNDICE

1. Objeto do contrato	1	11. Registo de Cliente com necessidades especiais, prioritário e economicamente vulnerável	5
2. Duração do contrato	1	12. Tratamento de dados pessoais	5
3. Instalações e utilização	1	13. Comunicações e reclamações	7
4. Preço e condições comerciais	2	14. Modificações ao Contrato	7
5. Serviço ao Cliente	2	15. Cessação do Contrato	7
6. Medição e leitura	3	16. Cessão da posição contratual	8
7. Faturação	3	17. Resolução de conflitos	8
8. Pagamento	4	18. Legislação e regulamentação aplicáveis	8
9. Prestação de caução	5		
10. Interrupção de fornecimento	5		

## 1. OBJETO DO CONTRATO

- 1.1. As presentes Condições Gerais estabelecem os termos e condições aplicáveis ao fornecimento de eletricidade e/ou gás natural, pela Galp Power, S.A., doravante designada por Galp Power ou Comercializador, para consumo nas instalações e pontos de entrega identificados nas Condições Particulares, de acordo com a potência contratada e/ou o escalão de consumo nelas previstos.
- 1.2. O fornecimento de eletricidade e/ou gás natural 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 Energia com o Cliente.
- 1.3. O presente Contrato pode ainda incluir a prestação ao Cliente de serviços adicionais, caso a respetiva opção conste indicada nas Condições Particulares, sendo, nesse caso, também aplicáveis as condições gerais do serviço adicional contratado.

## 2. DURAÇÃO DO CONTRATO

- 2.1. O contrato tem a duração de 1 (um) ano, contado a partir da data de início do período de fornecimento, previsto na Cláusula 2.2., 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.
- 2.2. O período de fornecimento começa na data de início do fornecimento de eletricidade e/ou gás natural, consoante a que ocorrer em primeiro lugar, correspondente à data de aceitação comunicada pelo Gestor dos Processos de Mudança de Comercializador (GPMC).
- 2.3. O início do fornecimento de eletricidade e/ou gás natural, em relação a cada uma das instalações e pontos de entrega identificados nas Condições Particulares, individualmente considerados, está dependente da verificação dos seguintes requisitos:
  - a) Os pontos de entrega reunirem todas as condições legais e regulamentares de acesso ao fornecimento de eletricidade e/ou gás natural por comercializadores livres, incluindo os procedimentos de mudança de comercializador; e,
  - b) As instalações de utilização de eletricidade e/ou gás natural do Cliente reunirem as condições técnicas e de segurança adequadas, nos termos previstos na legislação e regulamentação aplicáveis; e,
  - c) No caso do fornecimento de gás natural, a apresentação, pelo Cliente, do relatório e certificado de inspeção, quando aplicável;
  - d) Inexistência de dívidas não prescritas junto da Galp Power, ficando o início do fornecimento condicionado ao pagamento, pelo Cliente, das que eventualmente existam.
- 2.4. Para efeitos do disposto na alínea c) da Cláusula 2.3., sempre que, no momento da celebração do presente Contrato, não existir um contrato de fornecimento em vigor para as instalações de utilização de gás natural do Cliente, estas deverão, nos termos legais aplicáveis, ser submetidas a uma inspeção, a realizar por entidade inspetora reconhecida e credenciada pela Direção-Geral de Energia e Geologia ("DGEG") e a promover pelo Cliente, que suportará os respetivos encargos. Nos casos em que exista um contrato de fornecimento em vigor e contador instalado, decorrendo a celebração do contrato de um pedido de mudança de comercializador ou de titularidade, o Cliente encontra-se dispensado da realização de inspeção extraordinária, desde que se verifiquem os seguintes pressupostos cumulativos:
  - a) O fornecimento às instalações de gás não se encontre interrompido por motivos técnicos;
  - b) Não se verifique nenhuma das seguintes situações: (i) não se proceda à reconversão da instalação de gás ou à instalação dos aparelhos a gás; (ii) não sejam efetuadas alterações na instalação; e (iii) não exista fuga de gás ou interrupção no fornecimento por existência de um defeito grave que impeça o fornecimento de gás ou que obrigue a que o mesmo seja imediatamente interrompido; e,
  - c) Exista declaração de conformidade de execução e/ou declaração de inspeção válidas que aprovem a instalação.

## 3. INSTALAÇÕES E UTILIZAÇÃO

- 3.1. O Cliente tem, para todos os efeitos legais, a direção efetiva das instalações identificadas nas Condições Particulares e dos equipamentos utilizadores de eletricidade e/ou gás natural, utilizando-os no seu próprio interesse, pelo que é o único responsável pela sua correta instalação, operação e manutenção, sendo-lhe imputáveis quaisquer prejuízos que possam ocorrer como consequência da respetiva utilização.
- 3.2. Cabe ao proprietário ou arrendatário das instalações de gás, consoante o contrato de arrendamento transfira essa responsabilidade para este último, assegurar que sejam efetuadas as inspeções periódicas e extraordinárias legalmente impostas, nos termos e nos prazos estabelecidos na legislação e na regulamentação aplicáveis, designadamente sempre que a instalação de utilização seja objeto de quaisquer alterações ou reparações, cabendo ao Cliente fazer prova da existência da declaração de inspeção válida sempre que a mesma seja necessária ao início ou continuidade do fornecimento de gás natural.
- 3.3. Sempre que seja detetada qualquer avaria ou fuga na instalação de gás natural, o Cliente deve proceder de imediato ao corte do abastecimento de gás natural, em conformidade com as regras de segurança em vigor e imediatamente comunicar a ocorrência à Galp Power ou diretamente ao respetivo Operador de Rede de Distribuição (ORD), para os contactos de emergência indicados na ficha normalizada de oferta de fornecimento de energia entregue no momento da celebração do Contrato e faturas.
- 3.4. Nos termos da legislação em vigor, em caso de fuga o fornecimento de gás natural será interrompido, devendo ser restabelecido após a eliminação das anomalias identificadas e a certificação, por entidade inspetora, de que a instalação pode voltar a ser abastecida.
- 3.5. Para efeitos do disposto na Cláusula 3.4. e demais situações de emergência, estando em causa a segurança de pessoas e bens, o Cliente deve permitir, mesmo sem qualquer aviso prévio, o acesso à sua instalação por parte do representante do ORD devidamente identificado.
- 3.6. O Cliente deve utilizar a eletricidade e/ou gás natural apenas para consumo nas instalações identificadas nas Condições Particulares, de acordo com as regras aplicáveis, não podendo ceder, alienar ou colocar à disposição de terceiro qualquer dessas energias.
- 3.7. Para efeitos do disposto na Cláusula 3.6., o abastecimento de eletricidade e/ou gás natural pelo Cliente a partir de uma instalação para outra instalação de utilização distinta das previstas nas Condições Particulares, ainda que seja da sua propriedade ou posse, é considerado cedência a terceiros, nos termos da cláusula anterior.

#### 4. PREÇOS E CONDIÇÕES COMERCIAIS

- 4.1. O Cliente obriga-se a pagar o Preço que se encontre definido nas Condições Particulares para cada tipo de energia fornecida ao abrigo do presente Contrato, de acordo com as condições comerciais associadas ao Plano contratado.
- 4.2. As condições comerciais associadas ao Plano contratado, que sejam referentes à contratação conjunta de eletricidade, gás natural e serviços adicionais, são válidas apenas para a mesma morada de fornecimento.
- 4.3. As condições comerciais referentes à contratação conjunta de eletricidade e/ou gás natural só são aplicadas e faturadas, a partir da data de início de ambos os fornecimentos, sendo consideradas, para cada uma das energias, as respetivas datas de início. Até essa data, aplicar-se-ão as condições comerciais que se encontrarem em vigor para o tipo de energia cujo fornecimento foi já iniciado, que podem ser consultadas através da página da internet [casa.galp.pt](http://casa.galp.pt) ou obtidas através dos restantes canais de contacto da Galp Power.
- 4.4. As condições comerciais resultantes do Plano contratado, constantes das Condições Particulares, são válidas apenas enquanto se mantiver o fornecimento dos produtos de energia e os eventuais serviços adicionais associados ao referido Plano, também identificados nas Condições Particulares.
- 4.5. O Preço é fixado tendo por base os custos de aquisição de eletricidade e/ou gás natural pela Galp Power e o quadro regulatório estabelecido na legislação e regulamentação da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) e Direção Geral de Energia e Geologia (DGEG) vigente à data da celebração do Contrato, bem como nas condições de acesso às redes aplicáveis à mesma data e no perfil de consumo identificado nas Condições Particulares.
- 4.6. A Galp Power tem o direito de refletir no Preço a pagar pelo Cliente as alterações introduzidas pela ERSE nas tarifas de acesso às redes, as quais serão comunicadas através da fatura emitida após as referidas alterações.

#### 5. SERVIÇO AO CLIENTE

- 5.1. O serviço de fornecimento de eletricidade e/ou gás natural pela Galp Power deve obedecer aos padrões de qualidade estabelecidos nos Regulamentos da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural, nomeadamente os seguintes:
  - a) Atendimento

A Galp Power disponibiliza aos Clientes os seguintes meios de atendimento:

    - i) Atendimento presencial em centros de atendimento;
    - ii) Atendimento telefónico, cujo custo não pode exceder o de uma chamada local;
    - iii) Atendimento por escrito, incluindo correio eletrónico.

Os meios de atendimento acima referidos encontram-se devidamente identificados na página da internet [casa.galp.pt](http://casa.galp.pt).
  - b) Resposta a pedidos de informações e reclamações

Os pedidos de informação apresentados em centros de atendimento telefónico devem ser respondidos de imediato ou, não sendo possível, no prazo máximo de três dias úteis, contado da data da realização do contacto inicial pelo Cliente, salvo motivo devidamente justificado, nos termos do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, quando aplicável. A Galp Power deve responder aos pedidos de informação recebidos por escrito e às reclamações que lhe sejam dirigidas para os endereços previstos na Cláusula 13.3., no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis após a data da sua receção. 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. Sempre que recaiam quaisquer dúvidas sobre as instruções, ou não sendo as mesmas suficientemente claras e precisas, a Galp Power reserva-se o direito de solicitar, por escrito e previamente à sua execução, uma confirmação das referidas instruções.

A apresentação de reclamações sobre faturação, desde que acompanhada de informações concretas e objetivas que coloquem em evidência a possibilidade de ter ocorrido um erro de faturação, determina a suspensão de eventuais ordens de suspensão de fornecimento por falta de pagamento da fatura reclamada até à apreciação da reclamação. Na sequência da reclamação, é dado a conhecer ao Cliente a informação necessária ao esclarecimento da situação reclamada, em particular os elementos necessários à compreensão dos valores faturados, elementos associados à leitura do contador e resultado da apreciação da reclamação.
  - c) Visita combinada

O agendamento da visita combinada, destinada à deslocação do ORD à instalação do Cliente, é efetuada por acordo entre o Cliente e a Galp Power, para o que esta última deve comunicar com o ORD respetivo cujos técnicos efetuarão as visitas. A visita combinada deve ter lugar no intervalo de tempo previamente acordado com o Cliente, de acordo com o disposto nos Regulamentos de Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural.

Qualquer das partes pode cancelar ou reagendar a visita combinada, devendo o cancelamento ou reagendamento ser realizado até às 17h do dia útil anterior. Caso o Cliente falte à visita ou cancele fora do referido prazo, a Galp Power pode cobrar ao Cliente a compensação por si devida ao ORD, no valor de 20 (vinte) EUR, tendo o Cliente direito ao pagamento dessa importância sempre que essa falta, cancelamento e/ou reagendamento fora de prazo, sejam da Galp Power ou do ORD.
  - d) Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente

Ultrapassada a situação que deu origem à interrupção do fornecimento, e efetuados todos os pagamentos devidos, o fornecimento de eletricidade e/ou gás natural deve ser restabelecido nos seguintes prazos, contados do momento da regularização da situação:

    - i) No prazo de doze horas, para os Clientes em baixa tensão normal e/ou domésticos;
    - ii) No prazo de oito horas, para os restantes Clientes e/ou Clientes não domésticos;
    - iii) No prazo de quatro horas, caso o Cliente pague o preço para restabelecimento urgente previsto no Regulamento das Relações Comerciais.
- 5.2. Os pedidos de informação e as reclamações devem conter a identificação e o endereço completo do local do consumo, as questões colocadas ou a descrição dos motivos reclamados e demais elementos informativos facilitadores ou complementares para a caracterização da situação questionada ou reclamada.
- 5.3. O incumprimento do prazo de resposta às reclamações, do prazo expectável de resposta ou do conteúdo mínimo da comunicação intercalar, previstos na alínea b) da Cláusula 5.1., confere ao Cliente o direito a uma compensação no valor de 5 (cinco) EUR, nos termos definidos nos Regulamentos da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural.
- 5.4. Quando houver lugar a um incumprimento dos indicadores de qualidade individual de natureza comercial, a Galp Power fica obrigada a compensar o Cliente na fatura que seja emitida após terem decorrido um máximo de 45 dias contados da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação.
- 5.5. Sempre que houver lugar ao pagamento de uma compensação por incumprimento de padrão de continuidade de serviço, a Galp Power informa o Cliente e procede ao pagamento do valor de compensação, devida pelo respetivo ORD, nos termos do Regulamento de Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Gás Natural, no primeiro trimestre seguinte ao do ano civil a que a compensação se reporta.
- 5.6. Com exceção do valor respeitante ao incumprimento do prazo máximo de resposta a reclamações definido na Cláusula 5.3. e do disposto na cláusula 5.11., o valor das compensações por incumprimento dos padrões individuais de serviço comercial e de continuidade do serviço é calculado nos termos do disposto nos Regulamentos de Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Sector do Gás Natural.

- 5.7. A Galp Power não está obrigada ao pagamento de compensações quando os Clientes afetados não diligenciem no sentido de permitir o desenvolvimento das ações necessárias ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço, nomeadamente nas seguintes situações:
- Impossibilidade comprovada de aceder às instalações do Cliente, caso se revele indispensável ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade;
  - Não disponibilização pelo Cliente da informação indispensável ao tratamento das reclamações, nomeadamente a identificação e morada do local de consumo;
  - Inobservância, pelo Cliente, dos procedimentos definidos regulamentarmente para solicitação de serviços ou apresentação de reclamações.
- 5.8. A Galp Power não fica obrigada a suportar qualquer compensação ao Cliente nas situações originadas por casos fortuitos ou de força maior.
- 5.9. A Galp Power pode exigir ao Cliente o pagamento de uma compensação, no caso de ausência do Cliente na sua instalação no período de visita combinada ou de assistências técnicas realizadas pelo ORD que tenham origem em avarias situadas nas instalações de utilização do Cliente ou em instalações de utilização coletiva que alimentem as mesmas, devendo informá-lo previamente desta eventualidade e do respetivo valor, calculado nos termos do disposto no Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Sector do Gás Natural. Esta compensação é devida ao respetivo ORD, nos termos da referida regulamentação.
- 5.10. 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.
- 5.11. Em caso de incumprimento contratual da Galp Power, esta é responsável pelo ressarcimento dos danos emergentes comprovadamente sofridos pelo Cliente até ao limite de 25 (vinte e cinco) EUR por dia no caso do fornecimento de gás natural e de 50 (cinquenta) EUR por dia no caso de fornecimento de eletricidade ou de ambas as fontes de energia, tendo como limite máximo o valor correspondente à faturação estimada para um período de 12 (doze) meses, calculado por referência apenas à componente de energia consumida (ou seja, ao preço unitário sem tarifas de acesso às redes). 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.

## 6. MEDIÇÃO E LEITURA

- 6.1. O ORD, o Comercializador e o Cliente têm o direito de efetuar a leitura dos contadores e de verificar os respetivos selos, atribuindo-se a qualquer uma das leituras a mesma relevância para efeitos de faturação, sem prejuízo dos respetivos acertos, no caso de erro de leitura ou de faturação por estimativa.
- 6.2. A comunicação das leituras pelo Cliente pode ser efetuada através de qualquer dos meios disponibilizados para o efeito pelos ORD de eletricidade e/ou gás natural ou diretamente para a Galp Power, mediante comunicação para os contactos de comunicação de leituras identificados na fatura e na página da internet [casa.galp.pt](http://casa.galp.pt).
- 6.3. Sem prejuízo do disposto na Cláusula 6.1., os ORD têm a obrigação de realizar leituras dos contadores para assegurar uma faturação baseada em consumos reais.
- 6.4. Na realização das leituras, o ORD efetuará uma das seguintes diligências, utilizando os meios adequados:
- Avisar o Cliente da data em que irá ser realizada a leitura direta do contador;
  - Avisar o Cliente de que foi tentada, sem êxito, uma leitura direta do contador.
- 6.5. Os avisos referidos na Cláusula 6.4. devem conter informação, designadamente sobre os meios disponíveis para o Cliente transmitir os seus dados de consumo, fixando-lhe o prazo para o efeito.
- 6.6. Se, durante 6 (seis) meses consecutivos, por facto imputável ao Cliente, não for possível o acesso ao contador de gás natural em duas tentativas de leitura, e/ou o acesso ao contador de eletricidade e se o Cliente não fornecer qualquer informação sobre leituras respeitantes aos consumos de eletricidade e/ou gás natural, a Galp Power poderá exigir ao Cliente que este, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, proceda à marcação junto do ORD respetivo, de uma data para a realização de uma leitura extraordinária, sendo o pagamento dos respetivos encargos da responsabilidade do Cliente, de acordo com os preços aprovados e publicados anualmente pela ERSE.
- 6.7. A data para a realização da leitura extraordinária deve ser acordada diretamente entre o Cliente e o ORD respetivo ou através da Galp Power.
- 6.8. Para efeitos do disposto nas Cláusulas 6.6. e 6.7., o ORD pode efetuar, a expensas do Cliente, e no prazo máximo de 20 (vinte) dias contados da data da respetiva notificação, a interrupção do fornecimento de eletricidade e/ou gás natural, se verificada qualquer uma das seguintes situações:
- Impossibilidade de acordo sobre uma data para a leitura extraordinária dos contadores de eletricidade e/ou gás natural, nos termos previstos nas Cláusulas 6.6. e 6.7.;
  - 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.
- 6.9. Os contadores podem igualmente ser sujeitos a verificações extraordinárias, sempre que o Cliente, o Comercializador ou o ORD suspeitem ou detetem defeito no seu funcionamento.
- 6.10. Caso, uma vez solicitada e efetuada a verificação extraordinária, nos termos e para os efeitos previstos na Cláusula 6.9., se confirmar que o contador funciona dentro dos limites de tolerância, a responsabilidade pelos respetivos encargos é da entidade que solicitou a verificação extraordinária. Nas restantes situações a responsabilidade é do proprietário do equipamento, nomeadamente o ORD.
- 6.11. Os erros de medição do consumo, resultantes de qualquer anomalia verificada no contador, que não tenham origem em procedimento fraudulento, serão corrigidos em função da melhor estimativa dos fornecimentos efetuados durante o período em que a anomalia se verificou e nos termos previstos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados (GMLDD) dos Sectores Elétrico e do Gás Natural, aprovados pela ERSE.
- 6.12. Qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos contadores constitui violação do presente Contrato.
- 6.13. A verificação do procedimento fraudulento e o apuramento de responsabilidade civil e criminal que lhe possam estar associadas obedecem às regras constantes da legislação aplicável.
- 6.14. Sem prejuízo do disposto no número anterior, as entidades lesadas com o procedimento fraudulento têm o direito de ser ressarcidas dos prejuízos sofridos e designadamente das quantias que venham a despendar para corrigir, reparar ou substituir equipamentos ou sistemas.
- 6.15. A determinação dos montantes previstos no número anterior considerará também o regime de tarifas e preços aplicável ao período durante o qual perdurou o procedimento fraudulento, bem como todos os factos relevantes para a estimativa dos fornecimentos realmente efetuados, designadamente as características da instalação de utilização, o regime de funcionamento e os fornecimentos antecedentes, se os houver.

## 7. FATURAÇÃO

- 7.1. A faturação é realizada mensalmente, salvo se outra periodicidade for acordada nas Condições Particulares.
- 7.2. A fatura emitida pela Galp Power deve discriminar o preço a pagar pelo consumo de gás natural e/ou energia elétrica, escalão de consumo e/ou potência contratada no período de consumo em causa, 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, identificando os encargos relativos às tarifas de acesso às redes e, no caso do fornecimento de eletricidade, os custos referentes a medidas de política energética, de sustentabilidade ou de interesse económico geral.

- 7.3. Para além das informações constantes da Cláusula anterior, e no caso do fornecimento de eletricidade, a Galp Power deve disponibilizar ao Cliente, na fatura, na documentação que a acompanhe ou no respetivo sítio na internet, a seguinte informação:
- Fontes de energia primária utilizada e, no caso da eletricidade, a contribuição de cada fonte de energia para o total de eletricidade adquirida;
  - Os impactes ambientais correspondentes aos fornecimentos de eletricidade, designadamente produção de resíduos radioativos e emissões de CO<sub>2</sub>, em micrograma/kWh e em grama/kWh, respetivamente;
  - As fontes de consulta em que se baseiam as informações disponibilizadas ao público sobre os impactos ambientais resultantes da produção de eletricidade comercializada.
- 7.4. A faturação de eletricidade e/ou gás natural pode ter por base a informação sobre os dados do consumo efetivo disponibilizada pelo ORD respetivo, pelo Cliente ou, no caso de falta de leitura do equipamento de medição nos 5 (cinco) dias anteriores ao final do período de faturação, uma estimativa do consumo.
- 7.5. Para efeitos de cálculo da estimativa de consumo e sempre que a mesma não seja comunicada pelo ORD, a Galp Power utilizará:
- No caso do fornecimento de eletricidade e na falta de indicação em contrário dada pelo Cliente, o método de estimativa A – “Perfil”, que tem por base o consumo médio diário e o perfil de consumo do Cliente, nos termos previstos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados de Energia Elétrica. Assiste ao Cliente o direito de optar pelo método de estimativa B – “Valor fixo”, que permite a faturação por um valor de consumo médio mensal previamente indicado pelo Cliente, bastando ao Cliente, para o efeito, comunicar o exercício dessa opção à Galp Power. Caso no decurso do período contratual a estimativa de consumo anterior se revele desajustada, face às leituras reais comunicadas pelo ORD, a Galp Power poderá propor ao Cliente uma revisão do valor fixo mensal;
  - No caso do fornecimento de gás natural, o método de estimativa “histórico homólogo simples”, que tem por base o consumo médio diário registado no período homólogo do ano anterior ou, caso o Cliente tenha um histórico de leitura inferior a duas leituras reais, tenha ocorrido uma mudança de titular ou uma alteração da capacidade contratada, o consumo médio diário característico do perfil de consumo aplicável ao escalão do Cliente.
- 7.6. Nos casos em que a periodicidade mensal de faturação não for observada pela Galp Power, o Cliente pode solicitar que o pagamento do valor exigido seja feito em prestações mensais, considerando o período de faturação, sendo informado desse facto na respetiva fatura que comporte um ou mais períodos de faturação.
- 7.7. Os eventuais acertos decorrentes das estimativas do consumo ou erros de medição devem ser repercutidos na primeira fatura emitida após a leitura dos equipamentos de medição ou correção dos erros, consoante o caso.
- 7.8. A fatura emitida é enviada para o endereço postal ou eletrónico do Cliente, consoante a modalidade escolhida, constante das Condições Particulares.
- 7.9. A escolha pela fatura eletrónica, no momento da celebração do Contrato ou em qualquer altura durante a sua execução, implica o reconhecimento e aceitação expressa do Cliente em receber as faturas exclusivamente em formato eletrónico, observadas as respetivas exigências legais, deixando assim de estar disponível e de ser enviada a fatura convencional em papel.
- 7.10. O Cliente que escolha 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.
- 7.11. 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.
- 7.12. O Cliente pode solicitar o cancelamento do serviço de fatura eletrónica, através de qualquer um dos meios de atendimento presencial, telefónico e eletrónico indicados na página da internet [casa.galp.pt](http://casa.galp.pt), sem prejuízo de tal poder implicar alterações nas condições comerciais do Plano contratado.
- 7.13. A interrupção do fornecimento de eletricidade e/ou gás natural por facto imputável ao Cliente não suspende a faturação de quaisquer encargos a que a Galp Power esteja obrigada a suportar, nos termos da lei e regulamentação aplicáveis, nomeadamente dos termos fixos de eletricidade e/ou gás natural.
- 7.14. Sempre que as condições de abastecimento no local de consumo, nomeadamente as condições técnicas da instalação de gás natural, obriguem ao fornecimento do gás a uma pressão de fornecimento diferente da pressão de referência, o consumo é corrigido por um fator multiplicador, de acordo com a seguinte fórmula:  $\text{volume a faturar} = (\text{pressão absoluta de fornecimento} / \text{pressão de referência}) \times \text{consumo em que: pressão de referência} = 1,034 \text{ bar}$  consumo é a diferença entre duas leituras, reais ou estimadas, consecutivas.

## 8. PAGAMENTO

- 8.1. O Cliente deve pagar a quantia devida nos termos da fatura emitida, por meio de débito direto, pagamento por multibanco, diretamente nos balcões e lojas disponibilizados para o efeito pela Galp Power ou através do serviço payshop dos CTT, consoante a modalidade escolhida nas Condições Particulares.
- 8.2. O prazo de pagamento da fatura é de 21 (vinte e um) dias contados a partir da data da sua emissão.
- 8.3. No caso de Clientes economicamente vulneráveis, definidos como tal nos termos do disposto nos Decretos-Lei n.ºs 138-A/2010, de 28 de dezembro, e 101/2011, de 30 de setembro, na redação em vigor, o prazo de pagamento da fatura, previsto na Cláusula 8.2., é alargado para 31 (trinta e um) dias.
- 8.4. 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 à interrupção do fornecimento de eletricidade e/ou gás natural, à obrigação de prestação de caução ou à cessação do presente Contrato, nos termos previstos nas presentes Condições Gerais.
- 8.5. 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.
- 8.6. 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.
- 8.7. 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.
- 8.8. Sempre que forem cobrados, por débito direto, valores de consumo antes do prazo acordado com o Cliente e indicado na fatura, o Cliente terá direito ao pagamento de juros de mora à taxa legal em vigor, calculados sobre as quantias indevidamente adiantadas.

## 9. PRESTAÇÃO E CAUÇÃO

- 9.1. Verificando-se a interrupção do fornecimento de gás e/ou eletricidade por facto imputável ao Cliente, designadamente nas situações previstas na Cláusula 10.ª, a Galp Power pode exigir-lhe a prestação de uma caução para garantir o cumprimento das obrigações decorrentes do presente contrato.
- 9.2. Quando prestada a caução, se o Cliente, uma vez regularizada a dívida vencida, optar pelo sistema de débito direto como forma de pagamento ou permanecer em situação de cumprimento contratual, continuamente durante o período de 2 (dois) anos, a caução será devolvida.
- 9.3. Caso a caução seja exigível, nos termos dos números anteriores, esta deve ser prestada pelo Cliente em numerário, transferência eletrónica, garantia bancária ou seguro-caução.
- 9.4. O valor da caução corresponderá a 51 (cinquenta e um) dias de consumo calculados com base nos valores médios de faturação do Cliente, verificados nos últimos 12 (doze) meses.
- 9.5. No caso de o Cliente não dispor de um histórico de consumo de pelo menos 12 (doze) meses, o valor da caução referido na Cláusula 9.4. será calculado tendo por base o padrão de consumo estimado do Cliente.
- 9.6. A Galp Power poderá utilizar o valor da caução, mediante o respetivo acionamento, para regularizar o valor de qualquer montante em dívida, sempre que o Cliente, interpelado para o pagamento da sua dívida, se mantiver em situação de incumprimento decorridos 5 (cinco) dias úteis a contar da data da referida interpelação.
- 9.7. Uma vez acionada a caução, a Galp Power pode exigir, por escrito, a sua reconstituição ou o seu reforço, em prazo não inferior a 10 (dez) dias úteis.
- 9.8. A Galp Power obriga-se a restituir a caução ao Cliente, sem necessidade de ser solicitada por este, quando ocorrer a cessação do Contrato, por verificação de qualquer uma das causas identificadas nas Condições Gerais, salvo se subsistirem dívidas por regularizar, caso em que poderá ser acionada.

## 10. INTERRUPTÃO DE FORNECIMENTO

- 10.1. O fornecimento de eletricidade e/ou gás natural será efetuado de modo permanente e contínuo, só podendo ser interrompido nos termos legais e regulamentares aplicáveis, designadamente por caso fortuito ou de força maior, por razões de interesse público, de serviço, de segurança, por acordo com o Cliente ou por facto que lhe seja imputável, conforme previsto nos Regulamentos das Relações Comerciais do Setor do Gás Natural e do Setor Elétrico.
- 10.2. Sem prejuízo do direito à aplicação de juros de mora, previsto na Cláusula 8.4., em caso de falta de pagamento atempado de uma fatura relativa ao fornecimento de eletricidade e/ou gás natural, dos montantes devidos em caso de mora, de acerto de faturação, bem como em caso de falta de prestação ou de atualização de caução, quando exigível, a Galp Power pode também solicitar ao respetivo ORD a interrupção do fornecimento de eletricidade e/ou gás natural, com fundamento na verificação de facto imputável ao Cliente.
- 10.3. O disposto na Cláusula 10.2. é igualmente aplicável quando ocorra uma falta de pagamento atempado de quantias devidas por correção de valores na sequência de procedimento fraudulento, entendendo-se como tal qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos equipamentos de medição, o qual constitui uma violação do presente Contrato.
- 10.4. Nos casos previstos nas Cláusulas 10.2. e 10.3., a interrupção do fornecimento de eletricidade e/ou gás natural só pode ter lugar após o Cliente ter sido advertido, por escrito, incluindo o envio através de correio eletrónico no caso de o Cliente o ter disponibilizado previamente, com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data em que irá ter lugar a interrupção. Nas situações que esteja em causa a segurança de pessoas e bens ou procedimento fraudulento, bem como a cedência de gás natural a terceiros, a interrupção poderá ser imediata, sem prejuízo de posterior comunicação ao cliente quanto à ocorrência desse facto.
- 10.5. No caso dos Clientes economicamente vulneráveis, o prazo de pré-aviso estabelecido na Cláusula 10.4. anterior é no mínimo de 15 (quinze) dias úteis.
- 10.6. Do pré-aviso previsto nas Cláusulas 10.4. e 10.5. devem constar o motivo da interrupção do fornecimento, os meios ao dispor do Cliente para evitar a interrupção, as condições de restabelecimento, bem como os preços dos serviços de interrupção e restabelecimento devidos por facto imputável ao Cliente.
- 10.7. A interrupção do fornecimento de eletricidade e/ou gás natural por facto imputável ao Cliente, com base na verificação de alguma das situações previstas nas Cláusulas 10.2. e 10.3., não suspende a faturação e obrigação de pagamento dos termos fixos de eletricidade e/ou gás natural.

## 11. REGISTO DE CLIENTE COM NECESSIDADES ESPECIAIS, PRIORITÁRIO E ECONOMICAMENTE VULNERÁVEL

- 11.1. Caso o Cliente pretenda a sua inscrição como Cliente com necessidades especiais ou como Cliente prioritário, deverá solicitar à Galp Power, que transmitirá essa solicitação ao ORD, a quem cabe o respetivo registo, nos termos e para os efeitos do disposto nos Regulamentos da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural.
- 11.2. O pedido de registo é voluntário e da exclusiva responsabilidade do Cliente.
- 11.3. De acordo com o disposto na regulamentação aplicável, por Cliente com necessidades especiais, entende-se:
  - a) O Cliente com limitações no domínio da visão - cegueira total ou hipovisão;
  - b) O Cliente com limitações no domínio da audição - surdez total ou hipoacusia;
  - c) O Cliente com limitações no domínio da comunicação oral;
  - d) O Cliente com limitações no domínio do olfato que impossibilitem a identificação do gás natural ou que coabitem com pessoa com esta deficiência;
- 11.4. Os Clientes que se encontram na dependência de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica, e Clientes que coabitem com pessoas nestas condições são considerados Clientes prioritários.
- 11.5. O pedido a que se refere a Cláusula 11.1. deverá ser instruído com os comprovativos da respetiva situação, identificada nas Cláusulas 11.3. ou 11.4., consoante o caso, e com a indicação de qual o meio de comunicação adequado às especificidades do Cliente.
- 11.6. No caso de Cliente com necessidades especiais com incapacidade temporária, o registo tem a validade máxima de um ano, devendo ser renovado ao fim desse período caso se mantenha a situação que justificou a sua aceitação.
- 11.7. Sempre que o Cliente tenha necessidades especiais, deverá indicar à Galp Power o meio preferencial de contacto.
- 11.8. Sempre que o Cliente reúna as condições legais que lhe permita beneficiar da tarifa social de eletricidade e/ou gás natural, previstas, respetivamente, nos Decretos-Lei n.ºs 138-A/2010, de 28 de dezembro, e 101/2011, de 30 de setembro, na redação em vigor, poder-lhe-á ser atribuído automaticamente o desconto associado à mesma, sendo esse processo de verificação promovido pela DGEG, sem prejuízo de o Cliente também poder requerer diretamente à Galp Power, mediante a apresentação dos comprovativos obtidos junto das instituições de segurança social ou da Autoridade Tributária e Aduaneira, consoante o caso. O Cliente poderá encontrar informações sobre as condições de elegibilidade e processo de atribuição da tarifa social na página da internet da Galp Power.

## 12. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

- 12.1. A Galp Power é a responsável pelo tratamento dos dados pessoais do Cliente recolhidos no âmbito do presente Contrato.
- 12.2. Na qualidade de responsável pelo tratamento de dados pessoais, a Galp Power obriga-se a cumprir o disposto na legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais e de privacidade, atual ou futura, nacional ou europeia, determinando as finalidades e os meios do tratamento dos dados

peçoais do Cliente.

12.3. No âmbito da execução do presente Contrato, a Galp Power obriga-se a:

- a) 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 tratamento de dados;
- b) 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;
- c) Prestar todas as informações necessárias e pertinentes sobre o tratamento de dados pessoais relativos ao Cliente não só no momento da recolha como também ao longo de todo o período de conservação dos mesmos;
- d) Garantir que o acesso aos dados pessoais será limitado aos colaboradores e subcontratantes que necessitem de ter acesso aos dados para efeitos da execução do presente contrato, e que os mesmos assumem um compromisso de confidencialidade e cumprem o disposto na legislação em matéria de proteção de dados e de privacidade aplicável, atual ou futura, bem como o previsto na presente cláusula;
- e) Conservar os dados pessoais pelo período estritamente necessário à finalidade a que se destinam, sem prejuízo da conservação dos mesmos por um período mais longo de acordo com disposições legais em vigor.

12.4. O tratamento dos dados pessoais tem como finalidades:

a) Gestão de Clientes

O tratamento dos dados pessoais tem como finalidade principal a gestão de clientes, incluindo (1) a prestação dos serviços e/ou fornecimento de produtos contratados à Galp Power, (2) a concessão de vantagens ao Cliente através de parcerias, (3) a gestão administrativa para efeitos de faturação e (4) a gestão de cobranças e recuperação de crédito no âmbito da prestação dos serviços e/ou produtos e fundamenta-se em diligências pré-contratuais ou na execução do contrato entre o Cliente e a Galp Power.

b) Atribuição automática da tarifa social e abono social para o audiovisual

No contexto do fornecimento ao Cliente de eletricidade e/ou gás, a Galp Power trata os dados pessoais para permitir a atribuição automática da tarifa social aos clientes economicamente vulneráveis e da taxa reduzida da contribuição para o audiovisual. O fundamento de licitude para o tratamento dos dados pessoais é o cumprimento de obrigações legais por parte da Galp Power.

c) Registo de Cliente com necessidades especiais, prioritários e economicamente vulneráveis

Em cumprimento de obrigações legais, a Galp Power poderá ainda tratar os dados pessoais do Cliente para registo de necessidades especiais, prioritário e economicamente vulneráveis.

d) Gravação de chamadas

A Galp Power procede à gravação de chamadas para as finalidades de (1) prova das transações comerciais e quaisquer outras comunicações respeitantes à relação contratual e (2) para a monitorização da qualidade de atendimento nas linhas de atendimento disponibilizadas para o efeito e nos termos constantes da Política de Privacidade disponível no website da Galp Power. O fundamento de licitude para o tratamento dos dados pessoais no contexto das linhas de atendimento é o consentimento do Cliente a recolher no contexto e momento da realização da chamada.

e) Atividades comerciais

Na relação com o Grupo Galp, os dados pessoais poderão também ser tratados pela Galp Power e/ou pelas empresas do Grupo Galp para:

- i) Atividades comerciais e de marketing;
- ii) Definição e análise de perfis;
- iii) Desenvolvimento de modelos preditivos;
- iv) Realização de sondagens e inquéritos de opinião;
- v) Ações de fidelização através da análise de perfis dos Clientes.

Os fundamentos de licitude para os tratamentos dos dados pessoais no contexto das finalidades enunciadas são:

- i) O interesse legítimo da Galp Power para o desenvolvimento de atividades comerciais e de marketing no âmbito deste contrato e/ou para a definição e análise de perfis e/ou para o desenvolvimento de modelos preditivos e/ou para a realização de inquéritos de opinião na sequência de uma interação com o Cliente, pelo seu caráter genérico e não intrusivo;
- ii) O consentimento do Cliente para o desenvolvimento de atividades comerciais e de marketing pelas restantes empresas do Grupo Galp e/ou para a realização de sondagens e inquéritos de opinião e/ou para as ações de fidelização resultantes da análise de perfis dos Clientes.

12.5. O Cliente pode retirar o seu consentimento ou opor-se ao tratamento dos dados pessoais, em qualquer altura, através de mecanismos facultados em todas as comunicações ou do endereço de e-mail [data.privacy@galp.com](mailto:data.privacy@galp.com), sem que daí lhe advenha qualquer consequência e não carecendo da invocação de qualquer fundamento específico, obrigando-se nesse caso a Galp Power e/ou as empresas do Grupo Galp a cessar imediatamente o tratamento dos dados pessoais para a finalidade em causa.

12.6. No contexto das finalidade(s) mencionada(s), a Galp Power e/ou as empresas do Grupo Galp poderão proceder ao tratamento das seguintes categorias de dados pessoais do Cliente: dados de identificação e de contacto, dados do contrato, dados associados a clientes com necessidades especiais, prioritários e economicamente vulneráveis, dados de leitura do contador, código universal de instalações (CUI) e código de ponto de entrega (CPE) indicados na fatura, dados de pagamento, dados de consumo, dados associados às preferências e interesses do Cliente, na medida em que estejam relacionados com os produtos e/ou serviços da Galp Power, dados decorrentes de informações no contexto de resposta a quaisquer questões, solicitações ou reclamações, dados resultantes da recolha de opinião e avaliação dos serviços da Galp Power e/ou dados de tráfego e de conteúdo das chamadas realizadas.

12.7. Sempre que a Galp Power recorra aos serviços de um subcontratante que envolvam o tratamento de dados do Cliente, compromete-se a assegurar que aquele cumpre o disposto na legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais e de privacidade, atual ou futura, nacional ou europeia, bem como o disposto no presente contrato.

12.8. A Galp Power pode transferir os dados pessoais do Cliente para fora do Espaço Económico Europeu, caso tal se justifique no âmbito da execução de um contrato ou em cumprimento de uma obrigação legal, assegurando que os dados apenas são transferidos ao abrigo de uma decisão de adequação da Comissão Europeia ou das cláusulas-tipo de proteção de dados aprovadas pela Comissão Europeia.

12.9. Os dados pessoais do Cliente poderão ser comunicados pela Galp Power (i) à Petrogal, S.A., no âmbito da adesão ao plano Galp + e (ii) às empresas do Grupo Galp, para fins administrativos, por via de um acordo de partilha de dados intragrupo, que cumprirão as regras de proteção de dados aplicáveis em função das finalidades do tratamento.

12.10. Em cumprimento de obrigações legais e/ou contratuais, os dados pessoais poderão também ser transmitidos aos operadores de rede, a terceiros com quem a Galp Power estabeleça parcerias, a autoridades judiciais, administrativas ou 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.

12.11. 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.

- 12.12. O Cliente tem igualmente o direito de apresentar queixa junto da autoridade de controlo competente, a Comissão Nacional de Proteção de Dados (“CNPD”), ou obter reparação e/ou indemnização junto da Galp Power, se considerar que o tratamento realizado aos dados pessoais viola os seus direitos e/ou as leis de proteção de dados aplicáveis.
- 12.13. O Cliente poderá a qualquer momento, por escrito:
- Exercer os direitos consagrados na legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais e de privacidade através do e-mail [data.privacy@galp.com](mailto:data.privacy@galp.com); e,
  - 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).

### 13. COMUNICAÇÕES E RECLAMAÇÕES

- 13.1. 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.
- 13.2. Caso o Cliente pretenda contactar a Galp Power, poderá fazê-lo para os contactos disponibilizados na página da internet [casa.galp.pt](http://casa.galp.pt).
- 13.3. As reclamações devem ser apresentadas através de um dos seguintes meios:
- Por telefone, através do número 808 503 030;
  - Por correio normal, dirigido à Galp Power, na morada:  
Apartado 4039  
EC S. Domingos de Benfica  
1501-001 Lisboa
  - Por formulário na página da internet <https://casa.galp.pt/ajuda/fale-conosco>;
  - Nos livros de reclamação existentes na página da internet [casa.galp.pt](http://casa.galp.pt), nos balcões e lojas da Galp Power.
- 13.4. As citações e notificações judiciais ao Cliente serão realizadas para o domicílio identificado nas Condições Particulares, obrigando-se o Cliente a comunicar, por escrito, à Galp Power, a alteração do mesmo.

### 14. MODIFICAÇÕES AO CONTRATO

- 14.1. O Cliente tem o direito, nos termos da legislação aplicável, a modificar a potência contratada para o fornecimento de eletricidade, bem como as opções de preço e tarifárias, constantes das Condições Particulares, devendo para tal solicitar a respetiva alteração à Galp Power, que caso seja necessário transmitirá ao respetivo ORD.
- 14.2. As alterações a que se refere a Cláusula 14.1. só produzirão efeitos a partir da data de ativação comunicada pelo respetivo ORD e poderão levar a uma modificação do Preço, que se aplicará a partir da referida ativação, sendo o Cliente ainda responsável pelo pagamento de todos os custos necessários para efetivar as alterações solicitadas, que sejam eventualmente cobrados pelo ORD, nos termos da regulamentação aplicável.
- 14.3. Se o Cliente optar por cancelar, de forma autónoma ou em simultâneo, um ou mais produtos e/ou serviços objeto do presente Contrato, identificados nas Condições Particulares, as condições inicialmente contratualizadas alterar-se-ão, passando o Cliente automaticamente a usufruir das condições comerciais em vigor para o conjunto de produtos e serviços que mantiver ativos, nomeadamente as condições comerciais para o tipo de energia cujo fornecimento se pretenda manter ou para o fornecimento de eletricidade e gás natural sem serviços associados, consoante o caso, as quais podem ser consultadas na página da internet [casa.galp.pt](http://casa.galp.pt) ou obtidas através dos restantes canais de contacto da Galp Power.
- 14.4. 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, incluindo relativas ao Preço, mediante o envio de comunicação escrita prévia ao Cliente, considerando-se aceites as novas condições contratuais, se, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da receção da aludida comunicação pelo Cliente, este não denunciar o Contrato.
- 14.5. As novas condições contratuais consideradas aceites nos termos da Condição 14.4. entram em vigor a partir da data definida pela Galp Power para o efeito.
- 14.6. 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 nas Cláusulas 14.4., sem prejuízo do dever da Galp Power de informar o Cliente da referida modificação.

### 15. CESSAÇÃO DO CONTRATO

- 15.1. 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 2.1.;
  - Por resolução pelo Cliente ou pela Galp Power, nomeadamente nos casos previstos nas Cláusulas 15.2. e 15.3.;
  - Por revogação unilateral, a todo o tempo, por iniciativa do Cliente, com uma antecedência de 30 (trinta) dias face à data pretendida;
  - Por revogação unilateral pelo Cliente ou pela Galp Power, nos casos previstos na Cláusula 15.4.;
  - Nos demais casos previstos na lei.
- 15.2. O Cliente pode ter a iniciativa de cessar o presente Contrato por resolução, nomeadamente, no caso de não cumprimento da obrigação de fornecimento de eletricidade e/ou gás natural por facto imputável à Galp Power.
- 15.3. A cessação do presente Contrato por resolução pode ocorrer por iniciativa da Galp Power, nomeadamente, nos seguintes casos:
- No caso de não pagamento pelo Cliente, no prazo máximo de 20 (vinte) dias após o termo do prazo fixado na Cláusula 8.2. ou 8.3., consoante o que for aplicável, dos montantes devidos nos termos das respetivas faturas, incluindo nos casos a que respeita a Cláusula 10.3.;
  - No caso de interrupção de fornecimento, por qualquer outro facto imputável ao Cliente, que se prolongue por um período superior a 60 (sessenta) dias;
  - Falta de prestação ou atualização da caução, quando exigível nos termos do disposto na Cláusula 9.ª;
  - No caso de cedência de energia elétrica e de gás pelo Cliente a terceiros, a título gratuito ou oneroso, salvo quando devidamente autorizado;
  - No caso de prática de qualquer ato pelo Cliente que altere o correto funcionamento dos equipamentos de medição, nomeadamente a remoção dos respetivos selos, ou que obste à medição da eletricidade e/ou gás natural fornecidos.
- 15.4. O Cliente ou a Galp Power podem revogar unilateralmente o presente Contrato nos seguintes casos:
- Transmissão, a qualquer título, das instalações de utilização, salvo quando decorrer da atribuição da casa de morada de família em processo de divórcio;
  - Pela celebração de contrato de fornecimento com outro Comercializador;

- c) Por morte do titular do Contrato, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, quando demonstrada a vivência em economia comum;
  - d) No caso de insolvência de qualquer uma das Partes;
  - e) Em caso de extinção de qualquer uma das Partes, qualquer que seja a causa, salvo nas situações de transformação, fusão ou cisão;
  - f) 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.
- 15.5. No caso de transmissão, a qualquer título, das instalações do Cliente identificadas nas Condições Particulares, a responsabilidade contratual do Cliente manter-se-á até à celebração de novo contrato de fornecimento de eletricidade e/ou gás natural ou até à comunicação da referida transmissão, por escrito, à Galp Power.
- 15.6. Ressalvados os casos de mudança de Comercializador em que a cessação seja efetivada no âmbito do pedido de celebração de contrato formulado pelo Cliente junto do novo Comercializador, a cessação do presente Contrato poderá ser comunicada por telefone, mediante contacto para a linha de atendimento comercial identificada nas Condições Particulares, ou por escrito, mediante comunicação enviada para os contactos disponibilizados na página da internet [casa.galp.pt](http://casa.galp.pt).
- 15.7. Em caso de cessação do Contrato por iniciativa do Cliente, a Galp poderá, durante o prazo a que se refere a alínea d) da Cláusula 15.1 ou durante o prazo para objeção regularmente fixado nos casos de cessação do contrato decorrente de mudança de comercializador, contactar o Cliente a fim de confirmar a sua intenção de revogar o Contrato, procedendo, se necessário, à recolha de opinião do Cliente sobre o motivo da cessação.
- 15.8. A cessação do presente Contrato pelo Cliente, antes do termo da sua duração inicial ou de qualquer uma das suas renovações, não importa qualquer pagamento de indemnização pelo Cliente, sem prejuízo dos montantes devidos e responsabilidades exigíveis nos termos legais e contratuais aplicáveis.
- 15.9. Sempre que as Condições Particulares acordadas com o Cliente previrem a prestação de serviços adicionais, a cessação do presente Contrato determina a cessação da prestação de serviços adicionais. Caso o Cliente cancele os serviços adicionais, o presente Contrato permanecerá em vigor, aplicando-se as condições comerciais que se encontrarem em vigor para o(s) tipo(s) de energia fornecidos sem esses serviços, que podem ser consultadas através da página da internet [casa.galp.pt](http://casa.galp.pt) ou obtidas através dos restantes canais de contacto da Galp Power.
- 15.10. O disposto nas Cláusulas 15.7. e 15.8. não exonera o Cliente do pagamento dos montantes em dívida à data de cessação do Contrato.
- 15.11. No caso de o Contrato ter sido celebrado por telefone ou por via eletrónica, nomeadamente através da página de internet disponibilizada para o efeito, ou ainda de forma presencial em local distinto das lojas, balcões ou qualquer outro estabelecimento comercial da 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, resolver o contrato no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data da celebração do mesmo.
- 15.12. Caso o Cliente pretenda exercer o seu direito de livre resolução previsto na Cláusula 15.11., 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, mediante comunicação enviada para os contactos disponibilizados na página da internet [casa.galp.pt](http://casa.galp.pt).
- 15.13. Para efeitos do disposto na Cláusula 15.12, o Cliente poderá utilizar o formulário de livre resolução que se encontra em anexo às presentes Condições Gerais, mas tal não é obrigatório.
- 15.14. Uma vez rececionada a comunicação de resolução acima mencionada, a Galp Power procederá à interrupção do fornecimento, caso o mesmo já tenha tido início, ou à reposição do fornecimento no comercializador anterior, caso as suas instalações já estivessem a ser fornecidas anteriormente à celebração do contrato e se tenha pretendido apenas a mudança de Comercializador.

## 16. CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

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.

## 17. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

- 17.1. 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.
- 17.2. 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.
- 17.3. 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)); e Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (<http://arbitragem.autonoma.pt>).
- 17.4. A lista de entidades acima referida é permanentemente atualizada pela Direção-Geral do Consumidor ([www.consumidor.gov.pt](http://www.consumidor.gov.pt)).

## 18. LEGISLAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEIS

O presente Contrato é regido pelo direito português, em particular pela legislação e regulamentação aplicável ao Setor Elétrico e do Gás Natural.