

CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DE ELETRICIDADE E DE GÁS NATURAL

1. OBJETO

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

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

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

1.4 Do contrato de fornecimento de energia elétrica e/ou do gás natural, fazem parte integrante os seguintes documentos: As presentes Cláusulas Contratuais Gerais, as Condições Particulares, o ANEXO I - Ficha de Informação Normalizada de Oferta de Fornecimento de Energia - Diretiva ERSE n.º 6/2015 para os clientes em Baixa Tensão Normal (BTN) e para clientes de gás natural com consumo anual inferior à 10 000m³ ou ANEXO I para clientes em Baixa Tensão Especial (BTE), Média Tensão (MT) e Alta Tensão (AT), o ANEXO II - Autorização de Débito Direto SEPA, o ANEXO III - Informação sobre Proteção de Dados Pessoais e Declaração de Consentimento e o ANEXO IV - Modelo de Formulário de Livre Resolução.

1.5 As condições Particulares prevalecem sobre as Condições Gerais em caso de dúvida ou contradição, mas se o cliente optar pelas *Condições de Preço Regulado*, prevalece sobre as Condições Gerais e particulares deste contrato, o que está definido na Diretiva 11/2017 da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE).

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

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

2.2 O Contrato entra em vigor na data da sua celebração e produz efeitos na data em que se iniciar o fornecimento de energia, que está dependente da apresentação pelo Cliente do relatório e certificado de inspeção, quando for aplicável. O Contrato considera-se celebrado assim que for confirmada, por escrito, a sua aceitação pelo cliente, incluindo as Condições Particulares e Gerais enquanto partes integrantes do mesmo.

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

2.4 O Cliente, tratando-se de consumidor doméstico e de contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, poderá, nos termos do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, resolver livremente o Contrato no prazo de catorze (14) dias a contar da respetiva data de celebração, sem necessidade de indicar o motivo, mediante comunicação em conformidade com o modelo do ANEXO IV.

3. LOCAL DE FORNECIMENTO

3.1 Para efeitos do disposto no presente Contrato entende-se por local de fornecimento o ponto de ligação ou de entrega situado na instalação do Cliente, conforme identificado nas Condições Particulares, onde se encontra o equipamento de medição através do qual se efetua a leitura do consumo da energia fornecida pelo Comercializador (adiante designado "Local de Fornecimento").

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

4. EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO

4.1 Os equipamentos de medição são propriedade dos Operadores das Redes e instalados por estes no Local de Fornecimento, ficando ao cuidado do Cliente, enquanto fiel depositário. A manutenção fica a cargo dos Operadores das Redes. Nos termos do disposto nos

Regulamentos de Relações Comerciais do Setor Elétrico e do Setor Gás Natural, os operadores das redes são as entidades responsáveis pela leitura dos equipamentos de medição das instalações dos clientes ligadas às suas redes. Não obstante, têm a faculdade de efetuar a leitura dos equipamentos de medição e a sua comunicação, bem como de verificar os respetivos selos, as seguintes entidades: a) O Cliente; e b) O Comercializador. O Cliente, em conformidade com a legislação em vigor, deverá facultar ao pessoal designado pelo Comercializador ou pelos Operadores das Redes, desde que devidamente credenciados, o acesso físico à sua instalação, de modo a que estes possam realizar os trabalhos de leitura, comprovação, verificação, selagem ou outros que sejam necessários para a execução do objeto do presente Contrato. O Cliente obriga-se a não manipular qualquer dos componentes dos equipamentos de medição, sem prejuízo da responsabilidade que legalmente lhe possa ser imputada pela violação desta obrigação.

5. SERVIÇO AO CLIENTE

5.1 A qualidade do serviço prestado pelo Comercializador obedecerá aos padrões de qualidade estabelecidos nos Regulamentos de Qualidade e Serviço (RQS) e regulamentação complementar, ou outra que a substitua, devendo o Cliente ser compensado quando se verifique o incumprimento dos mesmos.

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

5.3 O Comercializador possibilita aos clientes a escolha entre mais do que um meio de envio da fatura, por email ou em papel, e de pagamento, por débito direto ou multibanco, conforme estabelecido nas cláusulas 8ª e 9ª, respetivamente, das presentes Condições Gerais.

6. CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS OU ECONOMICAMENTE VULNERÁVEIS

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

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

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

6.4 Os termos e condições especiais para o fornecimento de energia a clientes economicamente vulneráveis serão os referidos na lei em vigor competindo ao Comercializador proceder a essa verificação e agir em conformidade, nos termos da legislação e regulamentação aplicáveis.

6.5 A atribuição da tarifa social de fornecimento de energia elétrica e/ou do Gás Natural a clientes economicamente vulneráveis obedece ao modelo único e automático em vigor desde 1 de julho de 2016, em cumprimento do disposto no Artigo 121.º da Lei n.º 7-A/2016 de 30 de março, da legislação que a precede, e da Resolução do Conselho de Ministros n.º 33-A/2016, consubstanciado nas Portarias n.º 178-B/2016 e 178-C/2016, ambas de 1 de julho de 2016.

6.6 O Comercializador possibilita aos clientes com necessidades especiais e/ou economicamente vulneráveis a escolha entre mais do que um meio de envio de fatura, por email ou em papel, e de pagamento, por débito direto ou multibanco, conforme estabelecido nas cláusulas 4ª e 5ª, respetivamente, das presentes Condições Gerais.

7. PREÇO

7.1 Os preços a faturar pelo fornecimento de energia elétrica, do gás natural e demais serviços contratados nos termos das Condições Particulares são acordados livremente entre as partes e têm como referência: (i) a legislação do sector da energia e regulamentação da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) ou da Direção Geral da Energia e Geologia (DGEG); (ii) as condições de acesso à rede estabelecidas pelo Comercializador com os Operadores das Redes.

7.2 No caso de se verificarem alterações na legislação e regulamentação aplicáveis, das tarifas de acesso à rede, de natureza fiscal, ou quaisquer outras que venham a ter impacto nos preços ou tarifas aplicáveis, estas serão automaticamente repercutidas de modo transparente no preço do fornecimento ao abrigo do presente Contrato.

7.3 O Comercializador deve informar o Cliente, anualmente, sobre os preços aplicáveis, devendo para o efeito enviar-lhe uma notificação, por escrito, onde comunique o novo preço a cobrar pela energia elétrica e/ou do gás natural, com uma antecedência não inferior a 30 (trinta) dias sobre o termo do prazo do presente Contrato ou de qualquer uma das suas prorrogações. O Cliente poderá, num prazo de 15 (quinze) dias, opor-se por escrito à modificação dos preços, caso em que o Contrato será considerado resolvido, sem que recaia sobre o Cliente qualquer encargo a título de penalização por esse facto. Decorrido o prazo indicado sem que o Cliente tenha notificado a sua oposição, considerar-se-á aceite a modificação das condições.

7.4 Os preços estabelecidos no presente contrato poderão ser alvo de revisão se, após a sua data de início, se verificarem:

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

b) Alterações substanciais no perfil de consumo face às estimativas que serviram de base para a determinação do preço, em detalhe nas Condições Particulares e/ou no ANEXO I - Ficha de Informação Normalizada de Oferta de Fornecimento de Energia ou ANEXO I associadas ao contrato, do qual fazem parte integrante.

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

7.6 Caso o Cliente não aceite as novas condições poderá o mesmo resolver o contrato mediante comunicação escrita ao Comercializador no prazo de 15 dias a contar da receção da comunicação referida no número anterior, caso em que o Contrato será considerado resolvido, sem que recaia sobre o Cliente qualquer encargo a título de penalização por esse facto. Decorrido o prazo indicado sem que o Cliente tenha notificado o Comercializador sobre a sua posição, considerar-se-á aceite a modificação das condições.

8. FATURAÇÃO

8.1 As faturas serão emitidas com periodicidade mensal ou outra acordada com o Cliente e discriminarão, individualmente, os montantes referentes à energia fornecida e aos custos associados ao produto contratado, conforme expressamente identificados nas Condições Particulares e/ou no ANEXO I - Ficha de Informação Normalizada de Oferta de Fornecimento de Energia ou ANEXO I, anexas.

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

Rúbrica

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

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

8.5 A pressão de fornecimento, o escalão e a opção tarifária a considerar para efeitos de faturação encontram-se detalhadas nas Condições Particulares.

9. PAGAMENTO

9.1 O prazo limite de pagamento mencionado na fatura do Comercializador é de, pelo menos, 10 dias úteis, a contar da data de apresentação da fatura aos clientes fornecidos em Baixa Tensão Normal (BTN) para a energia elétrica e de Baixa Pressão (BP) para o gás natural. No caso dos clientes economicamente vulneráveis e com necessidades especiais o prazo limite de pagamento é alargado para 20 dias úteis. Nos restantes clientes, com potências contratadas superiores a 41,40 KVA (energia elétrica), o prazo limite é de 26 dias seguidos a contar da data de apresentação da fatura.

9.2 O pagamento será efetuado através de Débito Direto em conta bancária ou por Entidade e Referência, conforme especificado nas Condições Particulares e/ou no ANEXO I - Ficha de Informação Normalizada de Oferta de Fornecimento de Energia ou ANEXO I, anexas. O ANEXO II - AUTORIZAÇÃO DÉBITO DIRETO SEPA, deverá ser devidamente preenchido e assinado se o Cliente optar pelo Débito Direto. O cliente deverá enviar um comprovativo do IBAN em nome do titular do contrato.

9.3 O não pagamento da fatura dentro do prazo estipulado pode sujeitar o Cliente ao pagamento de juros de mora, à taxa máxima legal em vigor, calculados a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura, sem prejuízo de também poder levar à interrupção do fornecimento de energia elétrica ou de gás natural, à obrigação de prestação de caução, à mudança das condições comerciais iniciais ou à cessação do presente Contrato. Adicionalmente poderá ser incluído por cada fatura em atraso o custo de 4,00€ aos clientes com potências contratadas entre 3,45 e 6,90KVA, 16,00€ entre 10,35 e 20,70KVA, 35,00€ entre 27,60 e 41,40KVA, em BTN, 40,00€ aos clientes fornecidos em BTE, 60,00€ em MT, 100,00€ em AT e 200,00€ em MAT, pelos encargos de gestão de cobrança ocasionados. No gás natural os clientes com o Escalão 1, ficam sujeitos ao pagamento de, 4,00 €. Escalão 2, 16,00 €. Escalão 3, 30,00 € e Escalão 4, 40,00 €.

10. RECLAMAÇÕES E INFORMAÇÕES

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

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

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

10.4 As reclamações devem ser apresentadas através dos seguintes meios: a) telefone, através do número 808 100 500 (custo chamada local) nos horários das 09:00 às 12:00 e das 13:30 às 18:00, de segunda a sexta-feira; b) por correio normal dirigido ao Comercializador; c) por correio eletrónico através da conta apoiocliente@jafplus.pt; d) no livro de reclamações.

11. MODIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS

11.1 O Comercializador poderá rever as condições estabelecidas no Contrato, incluindo os preços identificados nas Condições Particulares e/ou no ANEXO I - Ficha de Informação Normalizada de Oferta de Fornecimento de Energia ou ANEXO I.

11.2 Para o efeito deverá informar diretamente o Cliente da sua intenção de alterar as condições contratuais, de forma fundamentada, com pelo menos trinta (30) dias de antecedência relativamente à data em que pretenda iniciar a aplicação das novas condições contratuais.

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

12. NULIDADE

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

13. CUSTOS DAS INSTALAÇÕES E PRESTAÇÕES DE CAUÇÃO

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

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

13.3 O valor da caução corresponderá aos valores médios de faturação do Cliente, opção tarifária e potência contratada, num período de consumo igual ao período de faturação acrescido do prazo de pagamento da fatura.

13.4 O Comercializador poderá utilizar o valor da caução para satisfação do seu crédito, nos casos de falta de pagamento das faturas, sempre que o Cliente, interpelado para o pagamento da sua dívida, se mantiver em situação de incumprimento decorridos 5 (cinco) dias úteis a contar da data da referida interpelação. Uma vez acionada a caução o Comercializador poderá exigir, por escrito, a sua reconstituição ou o seu reforço, em prazo não inferior a 10 (dez) dias úteis.

14. INTERRUPTÃO DE FORNECIMENTO

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

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

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

14.4 A interrupção do fornecimento, por facto imputável ao Cliente, não suspende a faturação dos termos fixos de energia. Caso o motivo da interrupção seja a falta de pagamento de faturas emitidas no âmbito do presente Contrato, o seu restabelecimento estará condicionado ao prévio pagamento dos montantes em dívida, incluindo os juros de mora vencidos, e do preço dos serviços de interrupção e de posterior restabelecimento do fornecimento.

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

15. CESSAÇÃO DO CONTRATO

15.1 Sem prejuízo do disposto noutras cláusulas das presentes Condições Gerais, a cessação do contrato de fornecimento de energia elétrica e/ou de gás natural pode verificar-se:

- (i) por oposição à renovação, apresentada pelo cliente, por escrito, com 30 de antecedência relativamente à data do seu termo;
- (ii) por acordo entre as partes;
- (iii) por denúncia por parte do cliente, nos termos previstos no contrato;
- (iv) por denúncia pelo Cliente, em qualquer momento, mediante comunicação escrita dirigida ao Comercializador com a antecedência mínima de trinta (30) dias em relação à data em que pretende que produza efeitos a cessação do Contrato;
- (v) pela resolução por parte do cliente nos termos do disposto na cláusula 11.3;
- (vi) pela resolução por parte do cliente ao abrigo do período de reflexão previsto na cláusula 2.3;
- (vii) pela celebração de contrato de fornecimento com outro comercializador;
- (viii) pela entrada em vigor do contrato de uso das redes, no caso dos clientes que sejam agentes de mercado;
- (ix) pela interrupção do fornecimento de energia elétrica ou de gás natural, por facto imputável ao cliente, que se prolongue por um período superior a 60 dias;
- (x) por morte do titular do contrato, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, quando demonstrada a vivência em economia comum;
- (xi) por extinção da entidade titular do contrato;
- (xii) por incumprimento, mediante resolução por iniciativa da parte cumpridora e notificação prévia à outra parte, por escrito, quando tenha lugar uma das seguintes causas: a) Falta de pagamento de qualquer montante devido pelo Cliente nos termos do presente Contrato; b) Incumprimento por qualquer das partes de qualquer das obrigações previstas no presente Contrato; c) Fraude ou manipulação indevida por parte do Cliente dos equipamentos de medição ou quaisquer outras irregularidades que afetem a medição do consumo de energia da instalação; e d) Venda ou cedência da energia fornecida no âmbito do presente Contrato a terceiros ou veiculação da mesma para uma instalação distinta da instalação do Cliente, ainda que titulada por este.

15.2 No caso de qualquer das partes pretender resolver o contrato com o fundamento identificado nas alíneas a) ou b) do ponto xii) da cláusula 15.1, deverá comunicar a sua intenção à outra parte concedendo-lhe um prazo improrrogável de dez (10) dias para que esta proceda à sanção do incumprimento. Uma vez ultrapassado o prazo referido no número anterior sem que a parte incumpridora tenha sanado o incumprimento, a outra parte poderá resolver o contrato mediante comunicação dirigida à parte incumpridora, produzindo a resolução pela iniciativa do Comercializador os seus efeitos trinta (30) dias após a receção da referida comunicação. Não é aplicável às causas de resolução previstas nas alíneas c) e d) da mesma cláusula qualquer período de sanção, produzindo a respetiva resolução os seus efeitos uma vez comunicada pelo Comercializador ao Cliente e depois de decorrido o prazo de 30 dias acima mencionado.

15.3 Na data da resolução do Contrato o Cliente deverá efetuar o pagamento de todos os montantes em dívida até esse momento, juntamente com o valor dos juros de mora correspondentes e demais custos previstos nas restantes cláusulas, quando aplicáveis.

16. FIDELIZAÇÃO

16.1 O presente Contrato contempla a possibilidade de existência de um período de fidelização com termo na data identificada nas Condições Particulares e no ANEXO I - Ficha de Informação Normalizada de Oferta de Fornecimento de Energia (Fidelização), ou ANEXO I.

16.2 Este período de fidelização, no caso de cliente em Baixa Tensão Normal na eletricidade e de baixa pressão no caso de cliente para o gás natural, pressupõe a atribuição de uma vantagem ao Cliente como contrapartida.

16.3 Na eletricidade, nos casos dos BTE (Baixa Tensão Especial) e MT (Média Tensão) em que exista fidelização, e caso exista uma quebra antecipada do contrato, o Comercializador pode aplicar uma penalização de 6,00 (seis euros) € por MWh não consumido, equivalente à diferença entre a energia consumida e a energia prevista de consumir, definida nas Condições Particulares e no ANEXO I. No gás natural, no caso de média pressão (MP) será aplicado um custo de 6,00 (seis euros) € por MWh não consumido.

16.4 No caso de não existir fidelização em clientes de eletricidade em BTE (Baixa Tensão Especial) e MT (Média Tensão), e no gás em Média Pressão (MP) e Alta Pressão (AP) e caso o cliente pretenda migrar para outro comercializador, deverá comunicar com 30 dias de antecedência à JAFPLUS LDA., a sua intenção de sair. Caso o período de 30 dias não seja cumprido, a JAFPLUS LDA. poderá aplicar uma penalização de 6,00 (seis euros) € por MWh, equivalente a um mês de consumo, com base na energia prevista de consumir, definida nas

Condições Particulares e no ANEXO I. No caso de não estar referenciada a energia prevista de consumir no ANEXO I, será contabilizado a energia referente à última fatura emitida antes de sair da JAFPLUS LDA.

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

17. CESSAÇÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

17.1 O Comercializador poderá livremente ceder, por qualquer forma, total ou parcialmente, a sua posição contratual no presente Contrato e os direitos e obrigações decorrentes do mesmo a qualquer sociedade participada, controlada ou sucessora do Comercializador que possa prestar no futuro o objeto do Contrato, mediante prévia comunicação dirigida ao Cliente, sem prejuízo do disposto na cláusula 15.ª do presente Contrato.

18. COMUNICAÇÕES

18.1 As comunicações e notificações a realizar pelo Comercializador podem ser feitas por qualquer um dos contactos indicados nas Condições Particulares do Contrato de fornecimento de energia elétrica, aceitando o Cliente que o Comercializador o notifique, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, através de correio normal, correio eletrónico ou SMS, sempre que este último seja um meio adequado à transmissão do conteúdo da comunicação. Os contactos do Comercializador podem ser consultados em www.jafplus.pt.

19. DADOS PESSOAIS

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

19.2 As empresas mencionadas no ponto 19.1, estão obrigadas a manter o sigilo de modo a garantir a segurança relativa aos dados pessoais do cliente, não podendo utilizá-los para outros fins.

19.3 A JAFPLUS LDA., poderá comunicar conteúdos informativos, produtos e serviços adequados ao perfil do Cliente, considerando os perfis de consumo, equipamentos instalados, localização geográfica e produtos e serviços contratualizados pela JAFPLUS LDA., enquanto a relação comercial se mantiver ativa; poderá também informar de campanhas de produtos e serviços que não estejam diretamente relacionados com o contrato de fornecimento de energia celebrado com a JAFPLUS LDA., pelo período de vigência contratual;

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

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

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

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

19.8 Os dados são conservados de uma forma que permita a identificação dos seus titulares apenas durante o período necessário para as finalidades para as quais são tratados; os dados pessoais podem ser conservados durante períodos mais longos, desde que sejam tratados exclusivamente para fins de arquivo de interesse público, ou para fins de investigação científica, histórica ou para fins estatísticos.

19.9 O Cliente poderá contactar o Comercializador para qualquer questão relacionada com a proteção de dados pessoais, por escrito, através do endereço eletrónico rgpd@jafplus.pt ou via correio postal para a morada Rua 13 de Maio, n.º 1297, 4800-530 Rendufe – Guimarães, bem como poderá aceder ao Regulamento Geral de Proteção de Dados em vigor no sítio da internet em www.jafplus.pt no separador "Informações" e na aba "Política de Privacidade e Proteção de Dados".

19.10 Caso o cliente não obtenha resposta ou informação sobre os seus dados pessoais, e/ou ache que o Comercializador violou os direitos de que dispõe nos termos da lei aplicável sobre proteção de dados poderá apresentar reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd) em www.cnpd.pt, ou por correio para Avenida D. Carlos I, n.º 134, 1200-651, Lisboa.

20. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTO A GÁS NATURAL

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

20.2 A inspeção à instalação é obrigatória por Lei. É da responsabilidade do proprietário ou usufrutuário da instalação de gás, os encargos com a inspeção e a manutenção da instalação de gás, de acordo com o Decreto Lei n.º 97/2017 de 10 de agosto na versão atual.

20.3 Sempre que existir qualquer avaria ou fuga na instalação de gás, o Cliente deve proceder de imediato ao corte do abastecimento, conforme as regras de segurança em vigor e comunicar de imediato a ocorrência ao comercializador ou diretamente ao Operador de Rede de Distribuição. A interrupção de Gás pode ser efetuada pelo Operador de Rede, sempre que existirem situações que comprometam a segurança. Após a eliminação das anomalias identificadas e da certificação por uma entidade inspetora, o restabelecimento será efetuado.

20.4 O cliente deve permitir, mesmo sem aviso prévio, o acesso à sua instalação por parte do Operador de Rede devidamente identificado, se existirem situações que coloquem em risco a segurança das pessoas, conforme disposto na cláusula 20.3.

20.5 Quaisquer alterações às instalações de gás natural, devem ser sempre comunicadas pelas entidades competentes.

21. LEI APLICÁVEL À RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

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