

1. OBJETO DO CONTRATO

- a. O presente Contrato tem por objeto o fornecimento de energia elétrica, pela Ágoraluz Energia Lda, adiante designada por Comercializador ao(s) ponto(s) de fornecimento de que é titular o Cliente, para sua utilização na morada indicada nas Condições Particulares, assim como o fornecimento de serviços adicionais, se aplicável.
 - b. Constituem parte integrante do presente Contrato as Condições Gerais, as Condições Particulares, Condições Económicas e Anexo(s), caso existam.
 - c. No caso da alteração de algum dos dados constantes nas condições particulares do contrato, o cliente terá que comunicar ao Comercializador com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data pretendida para a efetivação da alteração. No caso de ser solicitado ao cliente comprovativo da alteração este terá que o fazer.
 - d. O cliente não pode utilizar para outros fins que não os contratados nem ceder, nem alienar, ou colocar, por qualquer meio, à disposição de terceiros, salvo o estipulado na cláusula seguinte.
 - e. O Cliente poderá ceder, transferir, total ou parcialmente, a sua posição contratual, seja a que título for, com prévio e expresso consentimento do Comercializador e sempre que as faturas referentes a fornecimentos anteriores se encontrem pagas.
 - f. O presente Contrato rege-se pelas Condições Gerais, Particulares e económicas, sendo estas prevalentes, sem prejuízo das disposições legais e regulamentares aplicáveis, nomeadamente, o Regulamento de Relações Comerciais (doravante designado por RRC) e demais legislação aprovada pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (doravante designada por ERSE).
 - g. Com a assinatura do presente Contrato, o Cliente autoriza o Comercializador a aceder aos dados utilizados no Sistema Elétrico Nacional, com o objetivo de dar cumprimento legal às atividades relativas ao seu fornecimento.
 - h. A obrigação de fornecimento ao abrigo do presente contrato só se verifica e se mantém, se as instalações elétricas estiverem devidamente licenciadas e em bom estado de conservação e funcionamento, nos termos das disposições legais aplicáveis e efetuada a respetiva ligação à rede.
 - i. O Cliente compromete-se e responsabiliza-se por reunir todas as condições legalmente e regulamentarmente exigidas, no(s) ponto(s) de entrega.
 - j. O Cliente poderá solicitar ao Comercializador o seu registo como cliente com necessidades especiais junto do operador da rede de distribuição respetivo nos termos do disposto no RQS e RRC.
- 2. DURAÇÃO DO CONTRATO, ENTRADA EM VIGOR, INÍCIO DE FORNECIMENTO E RENOVAÇÃO**
- a. O Contrato entra em vigor e produz os seus efeitos na data da sua assinatura, sem prejuízo do fornecimento ocorrer em data posterior, isto é, na data em que o ponto de entrega reunir todas as condições legais e regulamentares de acesso ao fornecimento de energia elétrica.
 - b. A duração do contrato é a estabelecida nas condições particulares anexas, e produz efeitos na data em que se iniciar o fornecimento de energia.
 - c. Caso as condições técnicas, legais e regulamentares necessárias ao início do(s) fornecimento(s) de energia elétrica ao abrigo do presente Contrato não se encontrem reunidas até 30 (trinta) dias após a data de assinatura do mesmo pelo Cliente, o Comercializador poderá considerar o presente contrato como não celebrado sem que dessa circunstância possa derivar qualquer responsabilidade para este.
 - d. O Contrato renovar-se-á automaticamente pelo mesmo período de tempo inicialmente acordado, salvo se uma das partes o denunciar, por escrito para Alameda Salgueiro Maia Lote 4 2º andar - Gabinete 16A, 2660-329 Santo António dos Cavaleiros, com uma antecedência não inferior a 30 (trinta) dias sobre o termo do prazo ou de qualquer uma das suas renovações.
 - e. Em caso de comunicação escrita ao Cliente por parte do Comercializador relativamente a uma alteração no preço de energia contratualizado, aplicável à renovação do contrato, esta deve ser feita com uma antecedência mínima 45 (quarenta e cinco) dias relativamente à data de finalização do contrato.

g. Caso o Comercializador não apresente novas condições, manter-se-ão, para o período da renovação, as condições contratadas no Contrato inicial ou da última renovação, conforme o caso.

h. O Cliente poderá, nos termos da lei, resolver o presente Contrato no prazo de 14 (catorze) dias, a contar da respetiva data de celebração, caso o presente Contrato se formalize sob a modalidade de contratação à distância (telefónica, eletrónica ou telemática) ou quando a contratação se encontre dentro do âmbito de aplicação do artigo 2.º da Lei 24/96 de 31 de julho, Lei de Defesa do Consumidor, através de comunicação por correio para Alameda Salgueiro Maia Lote 4 2º andar - Gabinete 16A, 2660-329 Santo António dos Cavaleiros, comunicando expressamente tal desistência. Não são considerados consumidores, nos termos da Lei 24/96 de 31 de julho, as pessoas singulares ou coletivas, que subscrevam o Contrato para uma utilização profissional ou autónoma do fornecimento elétrico recebido. Uma vez exercido este poder, o comercializador não efetuará a prestação do serviço ou deixará de o prestar caso já o tenha iniciado.

3. PONTO DE ENTREGA

a. Para os efeitos do disposto no presente Contrato, entende-se por Ponto de Entrega 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 "Ponto de Entrega").

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

4. MEDAÇÃO, LEITURA E EQUIPAMENTOS

a. O Cliente, enquanto utilizador, tem, para todos os efeitos legais, a respetiva direção efetiva e utiliza-a no seu próprio interesse, pelo que é o único responsável pela sua correta operação e manutenção, sendo-lhe imputáveis quaisquer prejuízos que possam ocorrer como consequência da utilização da mesma.

b. O Cliente fica obrigado a permitir o livre acesso às instalações de medida para realização das tarefas de instalação, leitura, inspeção, manutenção, controlo e verificação, e facilitará o acesso aos dados de consumo ao Operador da Rede de Distribuição e ao Comercializador, bem como para verificar o cumprimento, por parte do Cliente, das condições estabelecidas e retirar, se necessário, os equipamentos e/ou instalações do Comercializador que o Cliente tenha em seu poder.

c. O Comercializador faturará com base nas quantidades apuradas pelo Operador de Redede Distribuição (doravante designado por ORD).

d. Sem prejuízo do referido na cláusula anterior, no caso de não existirem leituras dos equipamentos de medição do Cliente ou no caso de existirem erros nas leituras efetuadas e enviadas pelo ORD, o Comercializador reserva-se no direito a faturar com base em estimativas.

e. Caso exista dupla medição e apenas um equipamento apresente defeito de funcionamento comprovado, serão consideradas as indicações dadas pelo equipamento que não apresente defeito de funcionamento.

f. Os erros de medição da energia e da potência resultantes de qualquer anomalia verificada no equipamento de medição ou erro de ligação do mesmo, que não tenham origem em procedimento fraudulento, serão corrigidos em função da melhor estimativa das grandezas durante o período em que a anomalia se verificou.

g. Para efeitos da estimativa prevista na cláusula anterior, são consideradas relevantes as características da instalação, o seu regime de funcionamento, os valores das grandezas anteriores à data da verificação da falta de leitura e, se necessário, os valores medidos nos primeiros 3 (três) meses após a sua correção.

h. Se por facto imputável ao Cliente, enquanto utilizador das instalações onde se encontra o equipamento de medição, não tiver sido possível efetuar a leitura do consumo de energia, o Comercializador reserva-se no direito de solicitar uma leitura extraordinária, ficando a cargo do Cliente o pagamento deste serviço, nos termos estabelecidos RRC. Os consumos estimados faturados serão calculados utilizando o método de estimativa (consumo fixo) indicado no

GMLDD publicado pela ERSE.

V4.2026
Pág. 4/9

- i. O valor do consumo médio mensal será calculado dividindo o consumo total anual por 12 (doze), e pró rateado ao número de dias a faturar por estimativa.
 - j. O perfil de consumo aplicado será o indicado pela Distribuidora no momento da ativação do contrato e, nos casos em que a mesma não tenha atribuído à instalação um perfil de consumo, será aplicada a segmentação indicada pela ERSE. O Comercializador reserva-se o direito de passar ao Cliente final as possíveis correções de consumos ou variações de sobrecustos do sistema que sejam estabelecidos pela empresa Distribuidora ou pelo Operador do sistema (REN), conforme legislação e prazos aplicáveis em cada momento.
- ### 5. ALTERAÇÃO DA POTÊNCIA E GESTÃO DE ACESSO À REDE
- a. O Cliente ou a Comercializadora, em seu nome e a seu pedido, podem solicitar, a todo o tempo, a alteração da potência contratada, estando o ORD obrigado a proporcioná-la, desde que verificadas as condições técnicas e legais, estabelecidas na legislação e regulamentação aplicáveis.
 - b. Ficarão a cargo do Cliente todos os custos inerentes e necessários para efetivar a alteração de potência contratada, nomeadamente, o custo de quaisquer modificações técnicas que venham a ser necessárias, bem como encargos relativos à construção dos elementos de ligação ou reforço das redes.
 - c. Qualquer tipo de alteração da potência é facultado pela entidade competente, não sendo esta da responsabilidade do Comercializador.
 - d. Nos casos em que nas instalações do Cliente se tenha procedido a investimentos com vista à utilização mais racional de energia elétrica, da qual tenha resultado uma redução da potência contratada com carácter permanente, o Cliente pode solicitar ao Comercializador a redução da mesma.
 - e. Nos termos das cláusulas anteriores, quando aplicável, a alteração só produzirá efeitos a partir da data da ativação comunicada pelo ORD.
 - f. O Cliente autoriza o Comercializador a agir em seu nome e representação, junto do ORD para todos os assuntos que se prendam com a gestão de acesso à rede.
 - g. O Comercializador faturará ao Cliente as despesas que lhe sejam cobradas pelo ORD pela alteração de potência ou atos relacionados com a gestão de acesso à rede.
- ### 6. FATURAÇÃO
- a. A faturação tem por base as quantidades apuradas pelo ORD, sem prejuízo dos subsequentes acertos, quando a leitura tenha sido efetuada por estimativa.
 - b. A faturação do fornecimento de energia elétrica é efetuada e emitida após o Comercializador ter os dados de consumo, disponibilizados no portal do ORD, sendo a faturação mensal, salvo acordo mais favorável com o Cliente a constar nas Condições Particulares.
 - c. As faturas serão enviadas, preferencialmente, para o endereço eletrónico constante nas condições particulares, tendo o Cliente direito a solicitar expressamente a disponibilização da fatura em papel, será remetida para a morada do Cliente constante nas Condições Particulares. Ao aderir à fatura eletrónica, o Cliente passará a receber a fatura unicamente em ficheiro eletrónico. Todas as faturas emitidas ficarão disponíveis na área de cliente para consulta em formato PDF.
 - d. As faturas detalharão os consumos e os preços contratados, assim como outros parâmetros associados à faturação.
 - e. A interrupção do fornecimento de energia elétrica, por facto imputável ao Cliente, não suspende a faturação da potência.
 - f. Os acertos de faturação podem ser motivados, designadamente, pelas seguintes situações: anomalia de funcionamento do equipamento de medição; procedimento fraudulento; faturação baseada em estimativa de consumo; correção de erros de medição, leitura e faturação.
 - g. Nas situações em que a necessidade de acerto de faturação resulte de facto não imputável ao Cliente, às prestações mensais previstas na cláusula anterior, não devem acrescer quaisquer juros legais ou convencionados.
 - h. No caso do acerto originar um crédito ao Cliente, o respetivo valor será descontado nas faturas subsequentes.
 - i. Para efeitos de acertos, no início e no final do contrato envolvendo

faturações que abranjam um período inferior ao acordado para faturação, considerar-se-á uma distribuição diária uniforme dos encargos com valor fixo mensal.

- j. Aos valores faturados pelo Comercializador pelo fornecimento de energia, serão acrescentados os impostos legais em vigor.
- ### 7. FIDELIZAÇÃO
- a. O presente Contrato contempla um período de fidelização mínima conforme estabelecido nas condições particulares iniciando-se na data efetiva do fornecimento de energia, com termo na data identificada nas Condições Particulares e na Ficha Normalizada (o "Período de Fidelização").
 - b. No caso de incumprimento do período de fidelização estipulado na cláusula 7.ª alínea a) deste contrato e a título de indemnização, o comercializador emitirá uma ultima fatura ao cliente com o valor da referida indemnização, tendo em conta a quantia resulta da multiplicação do volume de eletricidade pendente de consumo por 0,5 Cêntimos de Euros / kWh, com fundamento em gastos fixos, incorridos por ocasião do presente contrato. Será também aplicada a penalização de qualquer desconto usufruído pelo cliente durante a vigência do contrato
- ### 8. PAGAMENTO
- a. O pagamento terá lugar na modalidade de débito direto, salvo acordo entre as partes, em conformidade com o disposto e acordado nas Condições Económicas.
 - b. Salvo disposição em contrário contida nas Condições Económicas, o prazo limite de pagamento pelo fornecimento e serviços contratados é de 20 (vinte) dias a contar da data da emissão da fatura, sendo o prazo limite de pagamento pelo fornecimento e serviços contratados de 35 (trinta e cinco) dias a contar da data de emissão da fatura no caso dos clientes economicamente vulneráveis. São considerados clientes finais economicamente vulneráveis os definidos nos termos do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 138-A/2010, de 28 de dezembro, e do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 101/2011, de 30 de setembro, e que reúnam as condições de atribuição identificadas no artigo 5.º dos respetivos diplomas.
 - c. O não pagamento da fatura dentro do prazo estipulado sujeita o Cliente ao pagamento de juros de mora, sem prejuízo de também poder levar à redução de potência e consequente interrupção do fornecimento de energia elétrica, à obrigação de prestação de caução, à mudança das condições comerciais iniciais ou à cessação do presente Contrato. Adicionalmente poderá ser incluído na fatura o custo de 25€ (vinte e cinco euros) pelos encargos de gestão de cobrança ocasionados.
 - d. Em caso de mora, o Comercializador poderá cobrar os gastos de gestão de cobrança, os juros moratórios, à taxa de juro legal aplicável, calculados a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura até ao dia, inclusive, do seu pagamento integral.
- ### 9. PREÇOS
- a. É devido pelo Cliente o Preço que se encontra definido nas Condições Particulares do presente Contrato, acrescido no valor dos impostos, taxas e contribuições a cada momento aplicáveis.
 - b. O Preço incorpora as seguintes parcelas:
 - i. Tarifa de acesso às redes de energia elétrica aplicável a consumidores fornecidos por comercializadores livres;
 - ii. Custo de aquisição da energia elétrica fornecidos pela ÁGORALUZ ao Cliente.
 - c. Durante o período contratual, e sem que tal possa ser considerado uma alteração do Contrato por parte da ÁGORALUZ, o Preço poderá ser atualizado, designadamente nas seguintes situações:
 - i. Sempre que ocorram alterações no valor das tarifas de acesso às redes publicadas pela ERSE e repercutir obrigatoriamente no Cliente;
 - ii. No caso de alterações das taxas, impostos ou encargos aplicáveis, desde que legalmente exigidos ÁGORALUZ.
 - d. O Cliente deve ser notificado de qualquer atualização prevista no número anterior, podendo a explicitação da alteração ocorrida e a sua repercussão no preço final ser feita na primeira fatura que o aplique.
 - e. Fora dos casos previstos nas alíneas anteriores, a ÁGORALUZ pode alterar livremente o Preço, mas essa alteração depende de notificação ao Cliente em momento anterior ao período de faturação que a inclua. No caso de uma alteração consistir num aumento do Preço, o Cliente pode resolver livremente o Contrato, nos termos e prazos fixados em ALTERAÇÃO DO CONTRATO.

10. CONTINUIDADE E INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO

- a. O fornecimento de eletricidade deve ser permanente e contínuo, podendo ser interrompido nas situações previstas no RRC, designadamente, por caso fortuito ou de força maior, por razões de interesse, de serviço, de segurança, por acordo com o Cliente ou por facto que lhe seja imputável.
- b. Sem prejuízo do disposto na cláusula anterior, no caso de falta de pagamento de qualquer fatura dentro do respetivo prazo, bem como de não pagamento dos montantes devidos em caso de mora, de não prestação ou reforço de garantia e/ou de procedimento fraudulento, o Comercializador pode também solicitar ao ORD a interrupção de fornecimento de eletricidade.
- c. O Comercializador não tem obrigação de fornecer energia elétrica caso o Cliente tenha valores em dívida, independentemente das instalações a que digam respeito, salvo se essas dívidas tenham sido contestadas pelo Cliente junto de tribunais ou de entidade com competências para a resolução extrajudicial de conflitos.
- d. A interrupção do fornecimento por facto imputável ao Cliente pode ocorrer, nomeadamente, nas seguintes situações:
 - i. Não pagamento, no prazo estipulado, dos montantes devidos em caso de mora, de acerto de faturação e de procedimento fraudulento;
 - ii. Cedência a terceiros, a título gratuito ou oneroso, da energia elétrica adquirida, quando não expressamente autorizada. A cedência a terceiros inclui a veiculação de energia elétrica entre instalações de utilização distintas ainda que tituladas pelo mesmo Cliente;
 - iii. Impedimento de acesso aos equipamentos de medição de energia ou de controlo de potência;
- iv. O Cliente deixar de ser titular do contrato de fornecimento;
- v. A instalação de utilização seja causada de perturbações que afetem a qualidade técnica do fornecimento a outros utilizadores da rede;
- vi. Alteração da instalação de utilização não aprovada pela entidade competente;
- vii. Incumprimento das disposições legais e regulamentares relativas às instalações elétricas, no que respeita à segurança de pessoas e bens.
- e. A interrupção do fornecimento por falta de pagamento só pode ter lugar após um pré-aviso, por escrito, com antecedência mínima de 20 (vinte) dias em relação à data que irá ocorrer, nunca podendo ser inferior a 15 (quinze) dias úteis, no caso de se tratar de clientes economicamente vulneráveis.
- f. O Comercializador pode exigir, como condição de restabelecimento do fornecimento de energia elétrica, para além da eliminação das causas da interrupção, o pagamento dos serviços de interrupção e de restabelecimento, bem como eventuais juros de mora caso se encontrem quantias em dívida pelo Cliente.
- g. Em caso de suspensão de fornecimento, o Comercializador não será obrigado a repor o fornecimento até que tenha recebido as quantias em dívida por parte do Cliente e tenha a confirmação do respetivo e efetivo pagamento, incluindo os juros de mora e o custo da reposição do fornecimento. A solicitação da reposição deve ser efetuada por parte do Comercializador ao ORD logo que possível não obstante, o restabelecimento efetivo do fornecimento depender dos prazos impostos pelo ORD.
- h. A interrupção do fornecimento de energia elétrica não isenta o Cliente da responsabilidade civil e criminal em que haja incorrido.
- i. A interrupção do fornecimento de energia elétrica, nos termos da presente cláusula, não suspende a faturação da potência contratada.

11. CAUÇÃO

- a. O Cliente concede, pelo presente, o direito ao Comercializador de requerer que preste uma garantia.
- b. Salvo acordo entre as partes, a garantia é prestada em numerário, garantia bancária ou seguro-caução.
- c. O valor da garantia a prestar será em montante não inferior ao valor médio correspondente a 3 (três) meses de faturação, de modo a assegurar o cumprimento das prestações pecuniárias que venham a ser devidas.

d. Prestada a garantia, o Comercializador pode exigir a alteração do seu valor quando a mesma se torne insuficiente ou imprópria, nomeadamente, quando se verifique um aumento da potência contratada ou a alteração dos preços da energia elétrica.

e. O Comercializador deve utilizar o valor da garantia para a satisfação do seu crédito, e pode exigir, posteriormente, por escrito, a sua reconstituição ou o seu reforço, em prazo não inferior a 10 (dez) dias úteis.

f. Cessado o contrato, o Cliente tem direito à restituição da garantia, salvo no caso em que esta seja necessária para assegurar o cumprimento das obrigações pecuniárias que à data da cessação do contrato não se encontrem regularizadas.

g. A quantia a restituir relativa à garantia, prestada através de numerário ou outro meio de pagamento à vista, será, nos termos da legislação aplicável, depois de deduzidos os montantes eventualmente em dívida.

12. PADRÕES DE QUALIDADE DESERVIÇO E COMPENSAÇÕES

a. Os principais parâmetros gerais e individuais de qualidade de serviço de natureza comercial a que ÁGORALUZ, na qualidade de comercializador livre de energia elétrica, que se encontra adstrita são, nomeadamente os seguintes:

I. Atendimento: A ÁGORALUZ disponibiliza aos Clientes os seguintes meios de atendimento:

- i. sistema de atendimento telefónico e por escrito, incluindo correio eletrónico.

II. Prestação de Informação: O Cliente tem o direito de solicitar à ÁGORALUZ quaisquer informações sobre aspectos técnicos ou comerciais relacionados com o serviço de fornecimento de energia elétrica e a ÁGORALUZ tem o dever de prestar e divulgar informação relevante para o Cliente.

III. Visitas combinadas: O Cliente tem direito a que as visitas às suas instalações sejam combinadas por acordo com a ÁGORALUZ, para o que a ÁGORALUZ deve comunicar com o operador de rede de distribuição cujos técnicos efetuarião as visitas.

b. Em caso de solicitação pelo Cliente de pedidos de informação e/ou apresentação de reclamações, a resposta às mesmas pela ÁGORALUZ não deverá exceder o prazo de 15 (quinze) dias úteis.

c. Neste âmbito, qualquer eventual responsabilidade, é exclusivamente do ORD.

d. Nas Condições Particulares ou no site da ÁGORALUZ, www.agoraluz.com/, são estabelecidos os termos da compensação devida nos termos regulamentares aplicáveis, em caso de incumprimento pela ÁGORALUZ dos parâmetros gerais e individuais de qualidade de serviço de natureza comercial.

e. A compensação devida pelo operador de rede de distribuição de energia elétrica ao Cliente em caso de incumprimento das suas obrigações constantes na regulamentação aplicável deverá ser comunicada pela ÁGORALUZ ao seu Cliente e o valor da compensação creditado automaticamente na fatura do Cliente nos termos previstos na referida regulamentação.

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

13. PROCEDIMENTOS FRAUDULENTOS

a. Qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos equipamentos de medição de energia elétrica ou de controlo da potência constitui violação do presente Contrato.

b. Nos termos da legislação em vigor, pode constituir procedimento fraudulento suscetível de falsear a medição de energia elétrica ou o controlo de potência, designadamente, a captação de energia a montante do equipamento de medição e a viculação, por qualquer meio, do funcionamento normal dos equipamentos de medição ou de controlo de potência e a alteração dos dispositivos de segurança, nomeadamente, quebra de selos e violação dos fechos e fechaduras.

c. Salvo prova em contrário, presume-se que qualquer procedimento fraudulento é imputável ao utilizador da instalação onde se integre o equipamento de medição de energia elétrica ou de controlo da potência, desde que terceiros não tenham acesso livre ao equipamento.

d. A verificação do procedimento fraudulento e o apuramento da responsabilidade civil e criminal que lhe possam estar associadas obedecem às regras constantes da legislação específica aplicável.

e. Sem prejuízo do disposto no número anterior, as entidades lesadas com o procedimento fraudulento têm o direito de ser resarcidas das quantias que venham a ser devidas em razão das correções efetuadas.

f. A determinação dos montantes previstos no número anterior devem considerar o regime de tarifas e preços aplicáveis 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.

14. CESSAÇÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

a. O Cliente não pode transmitir a terceiros a sua posição neste Contrato, nem nenhum dos seus direitos ou obrigações sem o consentimento expresso e por escrito do Comercializador.

b. A comunicação a que se refere o número anterior deve ser efetuada com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data prevista para a cessação, devendo o Comercializador responder dentro de 15 (quinze) dias, após a receção da comunicação.

c. O Comercializador poderá livremente ceder, sub-rogar ou transferir, por qualquer forma, total ou parcialmente, a qualquer sociedade por si participada, os direitos e obrigações decorrentes do presente Contrato, bastando para o efeito que comunique ao Cliente, o qual desde já, e de forma expressa, o consente.

15. CESSAÇÃO, RESOLUÇÃO DO CONTRATO

a. Sem prejuízo das causas previstas na legislação em vigor, o presente Contrato poderá cessar os seus efeitos antes do seu termo de vigência nas seguintes situações:

i. Por acordo entre as partes;

ii. Por denúncia, a todo o tempo, por iniciativa do Cliente, nos termos do RRC, publicado pela ERSE, mediante notificação escrita, através de carta registada com aviso de receção, expedida com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data de produção dos respetivos efeitos. No caso da saída antecipada antes do término do período de fidelização aplicar-se-á 7 a).

iii. Pela celebração de contrato de fornecimento com outro fornecedor ou agente de mercado, ou seja, quando o Cliente exerça o seu direito de mudar de fornecedor nos termos e condições estabelecidos no RRC.

iv. Pela entrada em vigor do contrato de uso de redes, no caso de clientes com estatuto de agente de ofertas;

v. Pela interrupção do fornecimento de energia elétrica, por facto imputável ao cliente, que se prolongue por um período superior a 60 dias.

vi. Pelo Comercializador, por incumprimento de qualquer obrigação emergente do presente Contrato, entre as quais, mas não exclusivamente, a falta de pagamento ou de pagamento atempado, assim como o incumprimento de qualquer obrigação que a legislação e/ou os respetivos regulamentos em vigor imponham ao Cliente como utilizador do serviço, em especial a manipulação de aparelhos e o uso da energia elétrica fornecida para outros fins que não os estabelecidos no presente Contrato;

vii. Por iniciativa do Comercializador por falta de prestação, reconstituição, atualização ou reforço de caução, quando exigida;

viii. Perante a declaração de insolvência ou dissolução;

ix. Apresentação de Processo Especial de Revitalização pelo Cliente;

x. No caso de ser ordenado um arresto ou uma penhora sobre a totalidade ou parte dos bens pertencentes ao Cliente;

xi. No caso de o Cliente cessar a sua atividade;

xii. Por iniciativa do Comercializador, em caso de comunicação por parte do ORD de fraude ou manipulação indevida por parte do Cliente dos equipamentos de medição ou de quaisquer outras irregularidades que afetem a medição do consumo de energia elétrica da instalação;

xiii. Pela alteração relevante e anormal das circunstâncias em que as partes fundaram a decisão de contratar;

xiv. Por morte do titular deste contrato, salvo nos casos de transmissão por via sucessória ou extinção da entidade titular deste Contrato, desde que esses factos sejam comunicados, por escrito, no prazo de 30 (trinta) dias da data da ocorrência.

xv. Por rescisão por iniciativa do Cliente sempre que não aceite as novas condições contratuais que lhes forem comunicadas, incluindo as alterações que consistam no aumento de preços livremente acordados entre as partes, nos termos previstos na cláusula 9 c) e d) supra.

16. PROTEÇÃO DEDADOS PESSOAIS

a. O Comercializador será responsável pelo tratamento dos dados pessoais relativos ao Cliente, com base na relação contratual formalizada, recolhidos no âmbito do presente contrato, que são tratados automaticamente e destinam-se à gestão comercial e administrativa dos contratos de fornecimento de energia elétrica e da prestação de serviços afins.

b. Os titulares dos dados, devidamente identificados, poderão, nos termos da lei da proteção de dados pessoais, ter acesso à informação que lhes diga respeito, assim como solicitar a sua retificação ou eliminação, mediante pedido diretamente nos locais de atendimento ou mediante pedido escrito para a morada indicada neste contrato.

c. O Cliente autoriza, expressamente, o Comercializador a tratar informaticamente os seus dados pessoais e a incorporá-los numa base informática para os fins acima referidos, bem como usá-los para manter o Cliente informado exclusivamente sobre os serviços e produtos do Comercializador ou entidades do seu grupo que possam ser de seu interesse, e ainda a facultá-los à empresa Operadora de Rede e ao Gestor dos Processos de Mudança de Comercializador, na medida em que tal comunicação de dados seja necessária para formalizar o contrato de acesso à rede de distribuição.

d. O Cliente autoriza o comercializador a ceder ou comunicar os seus dados a outras entidades do sector energético, nomeadamente, no caso de cessação da posição contratual.

e. Os dados pessoais facultados pelo Cliente serão conservados durante o prazo de duração da relação comercial, desde que o Cliente não solicite a sua eliminação, e apagados no prazo máximo de 1 mês após o cumprimento de todas as obrigações contratuais. Todavia, apenas para cumprimento das obrigações legais de conservação dos documentos de suporte à contabilidade e dos livros e registos contabilísticos, pelo prazo de 10 anos, o comercializador procederá ao tratamento dos dados de faturação decorrentes deste contrato, por tal período.

f. O Cliente autoriza o comercializador a verificar a sua identidade, legitimidade para solicitar o fornecimento e solvência, bem como a exatidão dos dados fornecidos, mediante acesso a relatórios de entidades financeiras e/ou ficheiros automatizados obtidos em conformidade com as normas legais ou solicitação ao Cliente da informação necessária para a realização de tal verificação.

g. Se o Cliente retirar o consentimento, se opuser ao tratamento ou solicitar o apagamento dos seus dados, enquanto o contrato estiver em vigor, impossibilitando o tratamento dos dados e, consequentemente, a prestação do serviço de fornecimento e/ou sua cobrança, o comercializador pode resolver o contrato.

h. Os dados podem ser cedidos ou comunicados a entidades bancárias para a atos de cobrança ou de pagamento, bem como a requerimento da Autoridade Tributária, Tribunais e às partes que o requeiram no âmbito da regulação do setor elétrico.

i. Em caso de incumprimento com as obrigações de pagamento decorrentes do presente Contrato nos prazos acordados, os dados podem ser cedidos ou comunicados a entidades de cobrança e a bases de dados referentes ao cumprimento ou incumprimento de obrigações pecuniárias,

tudo no estrito respeito pelo Regulamento 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 relativo à proteção de pessoas singulares no que respeita ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação destes dados.

- j. O Cliente pode exercer os direitos de Acesso, Retificação, Limitação, Portabilidade, Eliminação ou Oposição. Para exercer os direitos deve remeter uma comunicação escrita para o endereço acima indicado.
- k. Deve especificar qual destes direitos pretende exercer e remeter fotocópia do cartão de cidadão ou documento de identificação equivalente. Em caso de atuar mediante representante, também deve remeter o documento que ateste os seus direitos de representação e o seu documento de identificação.
- l. Caso considere que o seu Direito à proteção de dados pessoais tenha sido violado, pode apresentar uma reclamação para a autoridade de controlo, nomeadamente, à Comissão Nacional de Proteção Dados, com sede na Avenida D. Carlos I, n.º 134, 1200-651, Lisboa, ou através do portal www.cnpd.pt.
- m. O comercializador dispõe de um Encarregado de Proteção de Dados (DPO) que pode contactar através do e-mail ola@agoraluz.com

17. CONFIDENCIALIDADE

- a. Nenhuma das partes poderá revelar os termos presentes nas Condições Particulares deste Contrato a terceiros, sem o consentimento expresso da outra.

18. COMUNICAÇÕES

- a. As comunicações e notificações a realizar pelo Comercializador podem ser feitas para qualquer um dos contactos do cliente indicados nas condições particulares do contrato, considerando-se as mesmas como domicílio convencionado para os devidos efeitos, aceitando o Cliente que o Comercializador o notifique para todos os efeitos previstos no presente contrato, através de correio registado, correio normal, correio eletrónico ou SMS, sempre que este último seja um meio adequado à transmissão do conteúdo da comunicação.
- b. O Cliente poderá contactar o Comercializador para os contactos disponibilizados na página da internet (www.agoraluz.com).

19. RECLAMAÇÕES

- a. Os Clientes poderão apresentar reclamações por escrito, com identificação do nome completo e do número de um documento identificativo, devendo ser acompanhadas, se necessário, de outra documentação considerada relevante.
 - b. As reclamações poderão ser apresentadas:
 - i. por correio normal dirigido à ÁGORALUZ Alameda Salgueiro Maia Lote 4 2º andar gabinete 16A 2660-329 Santo António dos Cavaleiros;
 - ii. pelo livro de reclamações disponível online;
 - iii. através dos contactos constantes da nossa página de internet (<https://www.agoraluz.com>).
 - c. A reclamação deverá ser apresentada no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar do conhecimento dos factos pelo Cliente.
 - d. O local de consumo e as questões colocadas, às quais a ÁGORALUZ deve responder no prazo de 15 (quinze) dias úteis, salvo em caso de impossibilidade, do que deverá dar conta ao Cliente no mesmo prazo expectável de resposta.
 - e. Em caso de incumprimento pela ÁGORALUZ dos indicadores e padrões individuais de qualidade de serviço de natureza comercial definidos nos Regulamentos da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Gás Natural, o Cliente tem o direito a uma compensação, de valor publicitado na página ÁGORALUZ (<https://www.agoraluz.com>).
 - f. O tratamento das reclamações será gratuito para o Cliente.
20. CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS E CLIENTES ECONOMICAMENTE VULNERÁVEIS
 - a. O cliente pode solicitar que a ÁGORALUZ proceda ao seu registo, junto do operador de rede de distribuição respetivo, como clientes com necessidades especiais ou cliente prioritário, mediante a apresentação de documentos que comprovem essa qualificação.

- b. Nos termos da regulamentação aplicável ao setor elétrico, são considerados clientes com necessidades especiais aqueles que:
 - i. possuam limitações no domínio da visão, da audição, da fala ou da mobilidade;
 - ii. dependem de equipamento médico para sobreviver ou melhorar a sua qualidade de vida;
 - iii. coabitem com uma pessoa que se encontre numa das situações anteriores.
 - c. O registo é voluntário e da exclusiva responsabilidade do Cliente.
 - d. As Condições Particulares preveem, nos casos estabelecidos na lei, os termos e condições especiais para o fornecimento de energia elétrica a clientes economicamente vulneráveis.
21. DIREITOS DO CLIENTE
 - a. São direitos do Cliente, para além dos referidos no presente contrato:
 - i. Beneficiar de um fornecimento contínuo de energia elétrica, salvaguardadas as interrupções previstas na regulamentação aplicável, e que cumpra os padrões de qualidade de serviço previstos na referida regulamentação;
 - ii. Obter, por parte do Operador de Rede de Distribuição, o restabelecimento do fornecimento, caso este tenha sido interrompido por facto imputável ao Cliente, no prazo de doze horas ou oito horas, consoante se trate de Cliente doméstico ou não doméstico, ou quatro horas, em caso de urgência e sendo paga a taxa correspondente, desde que tenham sido pagos os montantes devidos pelo Cliente;
 - iii. Solicitar à ÁGORALUZ a marcação de visitas do operador de rede à instalação de consumo, pagando os encargos respetivos; devendo a ÁGORALUZ articular a data da visita junto do operador de rede;
 - iv. Apresentar reclamações por escrito, no prazo de 30 (trinta) dias contados do conhecimento do facto justificativo da reclamação, identificando claramente o remetente, o local de consumo e as questões colocadas, às quais a ÁGORALUZ deve responder no prazo de 15 (quinze) dias úteis, salvo em caso de impossibilidade, do que deverá dar conta ao Cliente no mesmo prazo, indicando o prazo expectável de resposta;
 - v. Solicitar informações à ÁGORALUZ sobre quaisquer aspectos técnicos ou comerciais relacionados com o fornecimento através dos meios identificados na cláusula 18 e ainda para os contactos disponibilizados nas condições particulares e na fatura;
 - vi. Consultar informação atualizada sobre os preços pelo fornecimento de energia elétrica ou pela prestação dos serviços objeto do contrato no site da ÁGORALUZ (www.agoraluz.com), podendo ainda consultar a informação sobre as tarifas de acesso às redes aplicáveis no sítio institucional da ERSE (www.erse.pt);
 - vii. Solicitar à ÁGORALUZ, a todo o tempo, a alteração das modalidades de faturação, de pagamento ou outras condições contratadas e definidas nas Condições Particulares, sem prejuízo de tal poder implicar alterações nas condições comerciais associadas.
 - viii. Em caso de incumprimento pela ÁGORALUZ dos indicadores e padrões individuais de qualidade de serviço de natureza comercial definidos nos Regulamentos da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Gás Natural, o Cliente tem o direito a uma compensação, de valor publicitado na página da ÁGORALUZ (www.agoraluz.com).
 - ix. Quando houver lugar a pagamento de compensações, ao Cliente, a ÁGORALUZ informa o Cliente e procede ao respetivo pagamento, o mais tardar, na primeira fatura emitida após decorridos 45 (quarenta e cinco) dias do evento que fundamenta a compensação.
 - x. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a ÁGORALUZ não é contratualmente responsável por lucros cessantes ou danos indiretos, incluindo os resultantes de falhas de fornecimento ou de qualidade dos serviços prestados, ficando a sua responsabilidade limitada, em qualquer caso, aos danos que resultem diretamente do incumprimento com dolo ou culpa grave, de obrigações contratuais, por si ou por representantes, agentes, auxiliares ou quaisquer outras pessoas que utilize para o cumprimento das suas obrigações.
 - b. Cliente tem ainda o direito de solicitar à ÁGORALUZ a alteração da potência contratada e das opções de preço e tarifários, nos termos da regulamentação aplicável, sem prejuízo do pagamento dos custos necessários para o efeito e da eventual alteração do Preço, só se efetuando a alteração na data de ativação comunicada pelo operador de rede.

22. ALTERAÇÃO DO CONTRATO

- a. A ÁGORALUZ reserva-se o direito de alterar o conteúdo ou teor de qualquer cláusula do Contrato, designadamente o Preço, desde que comunique ao Cliente a sua intenção de fazer essa alteração com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à sua entrada em vigor, informando-o da possibilidade de denunciar o Contrato no prazo previsto no número seguinte.
- b. O Cliente pode denunciar o Contrato no prazo de 30 (trinta) dias contados da receção da notificação referida no número anterior.
- c. Quaisquer alterações à legislação ou regulamentação aplicável, designadamente ao Regulamento das Relações Comerciais ou Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico, são automaticamente aplicáveis ao Contrato, sem dependência do disposto nos números anteriores.

23. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL ERESOLUÇÃO DECONFLITOS

- a. O presente Contrato submete-se às disposições que lhe forem aplicáveis, constantes do RRC, do Regulamento Tarifário (RT), do RQS, GMLDD e demais legislação e regulamentação portuguesa aplicável à comercialização de eletricidade em regime de mercado livre.
- b. As condições deste Contrato devem ser, nos termos gerais do direito, sistematicamente interpretadas à luz das disposições legais e regulamentares referidas no número anterior.
- c. Em caso de dúvida ou de divergência, considera-se que o sentido interpretativo das condições deste contrato é o que resultar da prevalência das disposições legais e regulamentares enunciadas quando tenham natureza imperativa, aplicando-se supletivamente e como opção as normas do Código Civil português.
- d. Salvo disposição legal em contrário, considera-se que o Contrato passa a integrar automaticamente as condições, direitos e obrigações, bem como todas as modificações decorrentes de normas legais e regulamentares aplicáveis, posteriormente publicadas, nomeadamente ao abrigo do RRC, RQS e RT.
- e. O cliente, quando se trate de um consumidor nos termos da 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 não dê uso 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 encontram ou venham a ser legalmente constituídos, incluindo os disponibilizados pela ERSE (www.ersse.pt)
- f. A Ágoraluz Energia Lda, está sujeita a arbitragem necessária nos termos da Lei n.º 10/2013 de 28 de janeiro, quando por opção expressados utentes que sejam pessoas singulares, os litígios de consumo sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos legalmente autorizados.
- g. Sem prejuízo do definido nos números anteriores, qualquer uma das partes, incluindo pessoas singulares ou coletivas, pode sujeitar a resolução de conflitos de qualquer natureza emergentes ou relacionadas com o presente contrato aos tribunais judiciais competentes.

CONTACTOS:

TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa
<https://www.triave.pt/ambitoterritorial/>

Rua Capitão Alfredo Guimarães, 1
4800-019 Guimarães

Telefone: 253 422 410

Email: triave@gmail.com

Atendimento: Segunda / Quinta 9:00 - 13:00 | 14:00 - 17:00 - Sexta 9:00 - 13:00

CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo

<https://www.ciab.pt/pt/abrangencia-territorial>

Rua D. Afonso Henriques, 1
4700-030 Braga

Telefone: 253 617 604

Email: geral@ciab.pt

Atendimento Presencial: Segunda a Sexta 9:00 - 16:00

Atendimento Telefónico: Segunda / Quinta 9:00 - 18:00 - Sexta 9:00 - 16:00

CIMAAL – Centro de Arbitragem de Consumo do Algarve

<https://www.consumoalgarve.pt/index.php/pt/>

Morada: Av. 5 de outubro, nº. 55, R/C Dtº.

8000-075 Faro, Portugal

Telefone: +351 289 823 135

E-mail: info@consumoalgarve.pt

Horário de funcionamento: Segunda / Sexta: 9:00 - 13:00 | 14:00 - 17:00

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

<https://cacrc.pt/>

Av. Fernão Magalhães, N.º 240,

1º 3000-172 Coimbra

Email: geral@cacrc.pt

Telefone: +351 239 821 690 - «chamada para a rede fixa nacional»

Fax: +351 239 821 289

Horário de atendimento ao público: Segunda / Sexta 10:00 - 12h30 | 14:00 - 16h30

CICAP – Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

<https://cicap.pt/>

Rua Damião de Góis, 31, Loja

6 4050-225 Porto

Telefone: 225 508 349 / 225 029 791

Email: cicap@cicap.pt

Atendimento: Segunda / Sexta 10:00 / 18:00

CACCL – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

<http://www.centroarbitragemlisboa.pt/centro.php>

Rua dos Douradores, nº 116 - 2º

1100 - 207 Lisboa

Telefone: 218 807 030

Email: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Atendimento presencial: Segunda / Sexta 11:00 -

13:00

Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa

<https://arbitragem.autonoma.pt/>

Rua de Santa Marta, 43-E, 1ºC

1150-293 Lisboa - Portugal

Telefone: (+351) 213 177 660

Assinatura: _____

Data: _____