

## Condições Gerais do Contrato

**1ª.-Objeto.** O objeto do presente contrato é o fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural pela ENFORCESCO ao Cliente, nos termos e condições constantes das presentes Condições Gerais e das Condições Particulares que, juntamente com os demais Anexos, fazem parte integrante do Contrato. 1.2 As Condições Particulares do presente Contrato especificam a identificação de cada um dos pontos de consumo do Cliente abrangidos pelo fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural, bem como outros elementos, tais como: a) O respetivo nível de tensão de fornecimento da energia elétrica; b) A potência de energia elétrica contratada; c) O nível de pressão de fornecimento de gás natural; d) O escalão de consumo de gás natural; e) O perfil de consumo de energia elétrica e/ou gás natural; f) A periodicidade de faturação de energia elétrica e/ou gás natural. 1.3 É vedado ao Cliente utilizar a energia elétrica e/ou o gás natural fornecido para uso distinto daquele para que foi contratado, não podendo ainda ceder, alienar ou colocar à disposição de terceiros qualquer dessas energias.

**2ª.-Duração** - 2.1 O presente Contrato tem a duração mínima de 1 ano, renovando-se automática e sucessivamente por igual período se nenhuma das partes notificar a outra, por escrito, através de carta registada com aviso de receção enviada com 60 dias de antecedência relativamente à data da cessação, da intenção de se opor à renovação. 2.2 O Contrato entra em vigor na data da sua assinatura e produz efeitos, em relação a cada um dos Pontos de Consumo, individualmente considerados: a) na data em que estes reunirem todas as condições legais e regulamentares de acesso ao fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural por comercializadores livres, incluindo todos os procedimentos de mudança de fornecedor e se iniciar o respetivo fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural; e b) Na data em que a instalação de utilização de energia elétrica e/ou gás natural do Cliente se encontrar no estado de conservação e funcionamento definido nos termos das regras técnicas e de segurança aplicáveis. 2.3 Logo que estejam reunidas as condições, a ENFORCESCO avisará o cliente por correio eletrónico. 2.4 Sempre que, previamente à celebração do presente Contrato, a instalação de utilização de gás natural do Cliente se encontrar desligada ou tenha havido modificação da titularidade da mesma, esta deverá, nos termos legais aplicáveis, ser submetida 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.

**3ª.- Preço** - 3.1 A título de contrapartida pelo fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural, o Cliente obriga-se a pagar o preço que se encontra previsto nas Condições Particulares do presente Contrato. 3.2 O preço tem, em cada momento, por referência: a) o quadro legislativo e regulamentar, nomeadamente a legislação do sector elétrico e a regulamentação emitida pela ERSE e/ou pela DGEG; b) o perfil de consumo aprovado pela ERSE para aplicação a instalações ligadas no nível de tensão respetivo e/ou escalão de fornecimento de gás natural. 3.3 O preço incorpora: a) o custo de aquisição da energia elétrica e/ou gás natural fornecidos pela ENFORCESCO ao Cliente; b) os restantes custos enumerados das Condições Particulares. 3.4 Em caso de alteração dos custos identificados das Condições Particulares, fica a ENFORCESCO autorizada pelo Cliente a fazer repercutir imediatamente essas alterações no preço sem necessidade de aceitação pelo Cliente, e sem que tal possa ser considerado alteração às condições contratuais. 3.5 Para efeitos do disposto no número anterior, a ENFORCESCO obriga-se a informar o Cliente, sempre que necessário; a) das modificações à tarifa de acesso às redes aplicável a consumidores fornecidos por comercializadores livres e demais custos identificados das Condições Particulares; e b) da sua repercussão no preço; podendo ainda o Cliente consultar informação atualizada sobre a tarifa de acesso às redes aplicável a consumidores fornecidos por comercializadores livres no sítio na Internet da ENFORCESCO em [www.yesenergy.pt](http://www.yesenergy.pt), e no sítio na Internet da ERSE, em [www.erse.pt](http://www.erse.pt) 3.6 Para além do disposto no número 4 da presente Cláusula, a ENFORCESCO poderá ainda, durante a vigência do presente Contrato e a título excepcional modificar o preço, quando se verifique uma alteração do custo referido no supra ponto 3.3.a. da presente Cláusula, devendo para o efeito enviar uma notificação por escrito ao Cliente onde lhe comunique o novo preço a cobrar pela energia elétrica e/ou gás natural por ela fornecida. 3.7 O novo preço considerar-se-á aceite se, no prazo de 30 (tinta) dias a contar da comunicação referida no número anterior, não houver oposição escrita do Cliente. 3.8 Caso o Cliente não aceite o novo preço terá o direito de, no mesmo prazo referido no número anterior e sem encargos, denunciar ou opor-se à renovação do Contrato, mediante notificação à ENFORCESCO, por escrito, através de carta registada, considerando-se aceite o novo preço, nos casos em que não o faça.

**4ª.- Caução** - 4.1 A ENFORCESCO pode exigir ao Cliente a prestação de caução nos casos e montante previstos no Regulamento das Relações Comerciais. 4.2 A caução destina-se a garantir o cumprimento das obrigações decorrentes do presente Contrato.

**5ª.- Medição** - 5.1 Os operadores das redes de distribuição de energia elétrica e de gás natural são as entidades responsáveis pelo equipamento de medição e da sua leitura dos Pontos de Consumo. 5.2 A comunicação das leituras dos equipamentos de medição dos Pontos de Consumo pode ser efetuada pelo Cliente através dos meios disponibilizados para o efeito pelos operadores das redes de distribuição de energia elétrica e de gás natural ou disponibilizados pela ENFORCESCO. 5.3 Se, por facto imputável ao Cliente, após duas tentativas, não for possível efetuar a leitura dos equipamentos de medição de algum(ns) ou todos os Pontos de Consumo, durante um período que não deve ultrapassar os 4 (quatro) meses consecutivos, a ENFORCESCO terá o direito de exigir ao Cliente que este, em data a acordar com o operador da rede de distribuição e dentro de um prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, proceda à marcação de uma data para a realização de leitura extraordinária dos equipamentos de medição, sendo os respetivos encargos da responsabilidade do Cliente. 5.4 Na impossibilidade de acordo sobre uma data para a leitura extraordinária, pode o operador da rede de distribuição respetiva efetuar, a expensas do Cliente, a interrupção do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural aos Pontos de Consumo do Cliente no prazo máximo de 20 (vinte) dias, contados da notificação para tanto. 5.5 Os erros de leitura dos equipamentos de medição dos Pontos de Consumo resultantes de qualquer anomalia verificada no respetivo equipamento, que não tenham origem em procedimento fraudulento serão corrigidos em função da melhor estimativa do fornecimento durante o período em que a anomalia se manteve. Esta estimativa será calculada pelo operador da rede de distribuição respetiva, de acordo com a regulamentação aplicável. 5.6 Qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos equipamentos de medição do(s) ponto(s) de Consumo constitui, sem necessidade de mais, nomeadamente de comunicação, incumprimento do presente Contrato por parte do Cliente, podendo este incorrer em responsabilidade civil e/ou criminal.

**6ª.- Potência Contratada, discriminação horária e ciclo horário/Nível de pressão de fornecimento de gás natural e escalão de consumo** - 6.1 A potência contratada, discriminação horária e ciclo horário e/ou o nível de pressão de fornecimento de gás natural e escalão de consumo,

## Condições Gerais do Contrato

são as definidas pelo Cliente e constantes do quadro das condições Particulares do presente Contrato. 6.2 O Cliente terá o direito a modificar a potência contratada, a discriminação horária e o ciclo horário e/ou o nível de pressão de fornecimento de gás natural e escalão de consumo, devendo para tal fazer um pedido e remetê-lo à ENFORCESCO que, caso seja necessário, o transmitirá ao operador da rede de distribuição. 6.3 Quaisquer alterações da potência contratada, da discriminação horária ou do ciclo horário e/ou o nível de pressão de fornecimento de gás natural e escalão de consumo: a. só produzirão efeitos a partir da data da ativação comunicada pelo operador da rede de distribuição. b. poderão levar a uma modificação do preço, a qual será comunicada ao Cliente nos termos da cláusula 3.6; ficando a cargo do Cliente o pagamento de todos os custos necessários para efetivar as alterações, em particular o custo de quaisquer modificações técnicas que venham a ser necessárias.

**7ª.- Faturação** - 7.1 A faturação é emitida, preferencialmente, com periodicidade mensal, condicionada à disponibilização de informação (leituras reais ou estimativas de consumo) por parte do operador de rede, e de acordo com os demais termos constantes das Condições Particulares, declarando o Cliente aceitar a faturação eletrónica. 7.2 O Cliente deve manter a sua caixa de correio eletrónico disponível para a respetiva receção e comunicar de imediato à ENFORCESCO qualquer alteração de endereço que pretenda efetuar. 7.3 O envio da fatura eletrónica pode ser cancelado pela ENFORCESCO em qualquer momento por motivo atendível, nomeadamente quando não seja possível confirmar a entrega de qualquer fatura no endereço eletrónico indicado pelo Cliente. 7.4 Nas Condições Particulares ou no sítio da ENFORCESCO na Internet, em [www.yesenergy.pt](http://www.yesenergy.pt), são estabelecidos os termos da compensação e os mecanismos de reembolso aplicáveis em caso de faturação inexata ou em atraso. 7.5 A faturação da energia elétrica e/ou gás natural terá por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizados pelo operador da rede, sendo que estes dados deverão, na ausência de comunicação de leituras por parte do Cliente, refletir as estimativas realizadas pelo operador de rede. Caso se verifique a comunicação de leituras por parte do Cliente e as mesmas sejam validadas pelo operador de rede, os dados disponibilizados pelo operador de rede deverão refletir essas mesmas leituras. 7.6 Na ausência de informação disponibilizada pelo operador de rede de distribuição, a faturação será emitida com base em estimativas realizadas pela ENFORCESCO, com recurso ao método do perfil de consumo do Cliente, e para o qual este desde já dá o seu consentimento. 7.7 Os eventuais acertos decorrentes das estimativas serão repercutidos na primeira faturação subsequente que seja emitida a partir da leitura dos equipamentos de medição dos Pontos de Consumo. 7.8 A interrupção do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural por qualquer facto imputável ao Cliente, não suspende a faturação de quaisquer custos e encargos a suportar pelo Cliente a que a ENFORCESCO esteja obrigada por lei ou regulamentação, nomeadamente os encargos de potência de energia elétrica e o termo tarifário fixo e a capacidade utilizada de gás natural.

**8ª.- Acertos de faturação** - 8.1 A ENFORCESCO pode proceder a acertos de faturação motivados, designadamente, pelas situações de anomalia de funcionamento dos equipamentos de medição e leitura, procedimento fraudulento, faturação baseada em estimativa de consumo, correção de erros de medição, leitura e faturação. 8.2 O valor apurado com o acerto de faturação deverá ser liquidado em prazo idêntico ao estipulado para pagamento da fatura que o incluir, sem prejuízo do Cliente poder solicitar o pagamento fracionado do mesmo, em tantas prestações quantos os meses objeto de acerto de faturação. 8.3 Os acertos de faturação subsequentes à faturação que tenha tido por base a estimativa de consumos, utilizarão, para o efeito, os dados disponibilizados pelos operadores das redes de distribuição de energia elétrica e/ou de gás natural, recolhidos a partir da leitura direta dos equipamentos de medição. 8.4 A ENFORCESCO não será responsável pela inobservância do disposto no número anterior caso não seja possível, por facto que não lhe seja imputável, obter os dados de consumo recolhidos a partir da leitura direta dos contadores.

**9ª.- Pagamento** - 9.1 As faturas emitidas pela ENFORCESCO são pagas pelo Cliente no prazo de 10 (dez) dias úteis, ou 20 (vinte) dias úteis caso se trate de um Cliente economicamente vulnerável, contados a partir da data da sua respetiva apresentação ao Cliente, através da modalidade de pagamento acordado entre as partes e constantes nas condições particulares. 9.2. O pagamento por Multibanco ou por plataformas alternativas é efetuado mediante referência ou link gerados para o efeito, sendo que a referência tem uma validade de 8 (oito) dias e implica o pagamento, pelo Cliente, de um Custo de Pagamento Alternativo no valor de 1,99 €, o qual será lançado na fatura seguinte. Caso o pagamento não seja realizado dentro do prazo referido e seja necessária a revalidação da referência Multibanco, voltar-se-á a aplicar o mesmo custo de 1,99 €, igualmente faturado ao Cliente. 9.3 O atraso no pagamento das faturas confere à ENFORCESCO o direito a cobrar juros de mora sobre o valor em dívida, calculados à taxa legal em vigor a partir do primeiro dia seguinte ao vencimento e até à data do efetivo e integral pagamento da dívida. 9.4 Sem prejuízo do direito à aplicação de juros de mora previsto no ponto anterior, a ENFORCESCO pode solicitar ao operador de rede a interrupção do fornecimento com fundamento na falta de pagamento pelo Cliente de qualquer quantia devida ou na falta de prestação ou atualização da caução, quando exigível, desde que avise o Cliente por escrito com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data da interrupção, ou de 30 (trinta) dias no caso de clientes economicamente vulneráveis, informando-o do fundamento da interrupção e dos meios que tem ao seu dispor para a evitar. 9.5 Para os clientes do fornecimento de energia elétrica em BTN, o pré-aviso referido no ponto anterior deve conter uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias para a concretização de redução da potência contratada para o escalão de potência contratada de 1,15 kVA, e de 20 (vinte) dias para a concretização de interrupção caso não seja possível concretizar a referida redução de potência, ou de 30 (trinta) dias no caso dos clientes economicamente vulneráveis. 9.6 No caso de fornecimento de energia elétrica fora de BTN e/ou de gás natural, e sempre que esteja em causa a interrupção por falta de pagamento, a ENFORCESCO enviará ao Cliente um pré-aviso por escrito com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data em que a interrupção possa ter lugar. Este pré-aviso indicará o fundamento da interrupção, os meios ao dispor do Cliente para a evitar, bem como as condições de restabelecimento do fornecimento e os preços dos serviços associados quando a interrupção seja imputável ao Cliente. 9.7 Em caso de interrupção do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural nos termos dos números anteriores, a ENFORCESCO não ficará obrigada a retomar o fornecimento se o Cliente não realizar todos os pagamentos em dívida, incluindo os juros de mora e todas as despesas resultantes da interrupção e da eventual reposição do fornecimento. 9.8 A obrigação de fornecimento por parte da ENFORCESCO também não se verifica quando não se encontre regularizado o pagamento de dívidas vencidas provenientes de contratos de fornecimento celebrados entre a ENFORCESCO e o Cliente, independentemente da instalação em causa, salvo se essas dívidas tiverem sido contestadas. 9.9 Em situação de incumprimento da obrigação de pagamento de alguma das prestações pecuniárias devidas ao abrigo do presente Contrato que

## Condições Gerais do Contrato

resulte na interrupção do fornecimento, o Cliente fica obrigado a, caso lhe seja solicitado, entregar à ENFORCESCO uma caução nos termos e montante previsto no Regulamento das Relações Comerciais, de modo a assegurar o cumprimento das prestações pecuniárias que venham a ser devidas. 9.10 A cobrança judicial de dívidas que sejam decorrentes de incumprimento dos termos do presente Contrato pelo Cliente importa para este 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.

**10ª.- Obrigações de segurança do Cliente** - 10.1 O Cliente obriga-se a promover as inspeções periódicas nos termos e nos prazos estabelecidos na legislação e regulamentação aplicáveis, nomeadamente sempre que a instalação seja objeto de quaisquer alterações ou reparações, incluindo no caso em que a instalação se encontre localizada nas partes comuns de condomínios ou imóveis constituídos em regime de propriedade horizontal. 10.2 Caso seja detetada qualquer avaria ou fuga na instalação de utilização de gás natural do Cliente, este deve proceder ao imediato corte do abastecimento de gás natural, de acordo com as regras de segurança em vigor e imediatamente comunicar a ocorrência ao operador da rede de distribuição e à ENFORCESCO. 10.3 Em caso de avaria ou fuga na instalação de utilização de gás natural pelo Cliente, o fornecimento de gás natural será imediatamente suspenso, sendo restabelecido após a reparação da avaria e/ou a eliminação da fuga e certificação da instalação por entidade devidamente habilitada, para o que o Cliente deve permitir o acesso à sua instalação.

**11ª.- Qualidade de serviço** - 11.1 Os principais parâmetros gerais e individuais de qualidade de serviço de natureza comercial a que a ENFORCESCO, na qualidade de comercializador livre de energia elétrica e de gás natural, se encontra adstrita são os seguintes: a) Atendimento: A ENFORCESCO disponibiliza aos Clientes os seguintes meios de atendimento (i) presencial na sede da empresa; (ii) sistema de atendimento telefónico centralizado e (iii) por escrito, incluindo neste o correio eletrónico e utilização de área cliente em [www.yesenergy.pt](http://www.yesenergy.pt). b) Prestação de informação: O Cliente tem o direito de solicitar à ENFORCESCO quaisquer informações sobre aspetos técnicos ou comerciais relacionados com o serviço de fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural e serviços conexos e a ENFORCESCO tem o dever de prestar e divulgar informação relevante para o Cliente. c) **O agendamento da visita combinada**, destinada à deslocação do ORD à instalação do Cliente, é efetuada por acordo entre o Cliente e a ENFORCESCO, para o que esta última deve comunicar com o ORD respetivo cujos técnicos efetuarão as visitas. 11.2 Nas Condições Particulares ou no sítio da ENFORCESCO na Internet, em [www.yesenergy.pt](http://www.yesenergy.pt), são estabelecidos os termos da compensação devida em caso de incumprimento pela ENFORCESCO dos parâmetros gerais e individuais de qualidade de serviço de natureza comercial. 11.3 A compensação devida pelo operador de rede de distribuição de energia elétrica e/ou gás natural ao Cliente em caso de incumprimento das suas obrigações constantes na regulamentação aplicável deverá ser comunicada pela ENFORCESCO ao seu Cliente e o valor da compensação creditado automaticamente na fatura do Cliente nos termos previstos na referida regulamentação. 11.4 Sem prejuízo do disposto no número anterior, a ENFORCESCO 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.

**12ª.- Modificações por solicitação do Cliente** - 12.1 O Cliente tem o direito, nos termos da legislação aplicável, a modificar a potência contratada e as opções de preço e tarifárias, conforme previsto nas Condições Particulares, devendo para tal solicitar, por escrito, a alteração à ENFORCESCO que, caso seja necessário, transmitirá este pedido ao operador da rede de distribuição respetiva. 12.2 Quaisquer alterações da potência contratada ou das opções de preço e tarifárias, por solicitação escrita do Cliente: a. Só produzirão efeitos a partir da data da ativação comunicada pelo operador da rede de distribuição respetiva; e b. Poderão levar a uma modificação do preço, que se aplicará a partir da data a que se refere a alínea anterior. 12.3 Fica a cargo do Cliente o pagamento de todos os custos necessários para efetivar as alterações solicitadas, em particular o custo de quaisquer modificações técnicas que venham a ser necessárias.

**13ª.- Modificação das Condições Gerais e Particulares** - 13.1 Na vigência do contrato, e sem prejuízo do disposto na cláusula terceira quanto ao preço e seus componentes, a ENFORCESCO reserva-se o direito de modificar o conteúdo ou teor da cláusula relativa ao preço ou de qualquer outra cláusula contratual, geral ou particular, em situações excecionais e devidamente justificadas, tais como alterações imprevisíveis e significativas do preço de mercado da eletricidade e e/ou do gás natural, e alterações motivadas por casos fortuitos, de força maior ou catástrofes naturais. 13.2 As modificações contratuais são previamente comunicadas por escrito ao Cliente e consideram-se aceites se, no prazo de 30 (trinta) dias contados a partir da aludida comunicação, o Cliente não denunciar o Contrato, caso em que as mesmas entrarão em vigor a partir da data definida pela ENFORCESCO para o efeito. 13.3 Qualquer modificação ao conteúdo ou teor de qualquer cláusula das presentes Condições Gerais e/ou das Condições Particulares realizada nos termos da presente Cláusula que seja fundamento de denúncia do presente Contrato, não importa qualquer obrigação de indemnização pelo Cliente.

**14ª.- Informações** - 14.1 As informações sobre as condições contratuais são prestadas ao Cliente antes da celebração do presente Contrato, nos termos legais aplicáveis. 14.2 O Cliente pode, sem custos adicionais, consultar informação atualizada sobre o seu consumo, os preços pelo fornecimento de energia elétrica, gás natural e/ou pela prestação dos serviços objeto do presente Contrato e a tarifa de acesso às redes aplicável a consumidores de energia elétrica e/ou gás natural fornecidos por comercializadores livres no sítio da internet da ENFORCESCO em [www.yesenergy.pt](http://www.yesenergy.pt), podendo ainda consultar informação sobre as tarifas aplicáveis no sítio da internet da ERSE em [www.erse.pt](http://www.erse.pt).

**15ª.- Cessação do Contrato** - 15.1 Sem prejuízo das demais situações previstas na legislação aplicável, a cessação do presente Contrato pode ocorrer: a) por oposição à renovação por iniciativa do Cliente ou da ENFORCESCO nos termos do disposto no número 1 da Cláusula Segunda; b) por acordo entre a ENFORCESCO e o Cliente. c) por denúncia, a todo o tempo, por iniciativa do Cliente, mediante notificação por escrito a enviar com uma antecedência de, pelo menos, 30 (trinta) dias de calendário, relativamente à data de produção de efeitos da denúncia. d) por denúncia ou oposição à renovação, por iniciativa do Cliente, nos termos do disposto no número 8 da Cláusula Terceira ou do número 2 da Cláusula Décima Terceira; e) por resolução, por iniciativa da ENFORCESCO, nos casos previstos no Regulamento das Relações

## Condições Gerais do Contrato

Comerciais: (i) Cedência não autorizada de energia elétrica ou gás a terceiros; (ii) Verificar-se a existência de procedimento fraudulento; (iii) Falta de pagamentos devidos; (iv) na sequência de duas ou mais interrupções do fornecimento de energia elétrica ou gás num período de doze 12 meses imediatamente anteriores ou de uma interrupção que se prolongue por um período superior a 30 dias. 15.2 A resolução por iniciativa da ENFORCESCO operará mediante notificação por escrito a enviar ao Cliente com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias de calendário relativamente à data de produção de efeitos da resolução, ou, no caso de se verificar a interrupção do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural por causa imputável ao Cliente, mediante notificação por escrita enviada nos termos e prazos previstos nos números 6 e 7 da Cláusula 9. 15.3 A cessação do presente contrato nos casos das alíneas a) e c) do ponto 15.1 antes do seu termo, constitui a Parte que tomou a iniciativa de fazer cessar o contrato na obrigação de pagar à outra parte, nos 30 (trinta) dias subsequentes, uma penalidade calculada nos seguintes termos: quanto à eletricidade, (i) no caso de fornecimento em BTN equivalerá ao valor mensal da potência contratada multiplicada pelo número de meses remanescentes até termo do contrato, (ii) no caso de fornecimento em BTE, MT, AT e MAT equivalerá à diferença entre a energia consumida e a prevista de fornecer valorizada a 5,5€/MWh (cinco euros e cinquenta cêntimos por MWh); quanto ao gás, (i) no caso de fornecimento em BP < 10.000 m3 equivalerá ao valor mensal do Termo Fixo contratado, multiplicado pelo número de meses remanescentes até termo do contrato, (ii) no caso de fornecimento em BP > 10.000 m3, MP e AP, equivalerá à diferença entre a energia consumida e a prevista de fornecer valorizada a 5,5€/MWh (cinco euros e cinquenta cêntimos por MWh). 15.4 A cessação do presente Contrato implica o pagamento pelo Cliente das prestações pecuniárias emergentes do mesmo que se encontrem em dívida, montante que acrescerá à importância referida no ponto precedente e aos demais prejuízos causados por incumprimento contratual e que sejam indemnizáveis nos termos da lei. 15.5 Em caso de cessação antecipada de ambos os fornecimentos, as penalizações a que se refere o número 15.2 são cumulativas. 15.6 O Cliente ou a ENFORCESCO podem, nos termos do presente artigo, promover a cessação do fornecimento de determinado produto ou da prestação de determinado serviço sem que tal importe a cessação do presente Contrato, enquanto se mantiver o fornecimento ou a prestação de algum produto ou serviço.

**16ª.- Confidencialidade e dados pessoais** - 16.1 Os dados pessoais relativos ao Cliente, recolhidos no âmbito do presente Contrato, são processados automaticamente e destinam-se à execução do objeto do Contrato, o que inclui, para esse efeito, todos os atos necessários à sua gestão comercial e administrativa. Os referidos dados pessoais poderão ainda, salvo oposição por escrito do Cliente, ser utilizados para a realização de ações comerciais pela ENFORCESCO e transmitidos, com essa finalidade, a empresas controladas pela ENFORCESCO, desde que tais ações digam respeito a bens ou serviços relacionados com os incluídos no âmbito do Contrato, bem como transmitidos a terceiros com o consentimento expresso escrito do Cliente. 16.2 O Cliente, quando devidamente identificado, terá acesso à informação que lhe diga respeito, diretamente nos locais de atendimento ou mediante pedido escrito, bem como, à sua retificação, nos termos da lei de proteção de dados pessoais. 16.3 Qualquer alteração dos elementos constantes do Contrato relativos à identificação do Cliente, deve ser comunicada por este à ENFORCESCO mediante notificação por escrito, através da plataforma online em [www.yesenergy.pt](http://www.yesenergy.pt), devendo ainda o Cliente apresentar comprovativo da alteração verificada, quando tal lhe for solicitado pela ENFORCESCO. 16.4 A ENFORCESCO fica autorizada a proceder ao tratamento dos dados pessoais do Cliente nos termos da lei de proteção dos dados pessoais e a disponibilizar esses dados pessoais aos operadores das redes para cumprimento das obrigações emergentes deste Contrato, na medida em que tal for necessário para garantir ao Cliente um fornecimento em condições de segurança adequadas. 16.5 Caso tal seja autorizado pelo Cliente, o acesso de outro comercializador aos dados constantes do registo de pontos de entrega, nos termos previstos na regulamentação aplicável, é concedido de forma gratuita.

**17ª.- Acesso à rede** - 17.1 Com a assinatura do presente contrato, o Cliente expressamente autoriza a ENFORCESCO, em sua representação, a promover junto do operador de rede de distribuição as ações necessárias à ativação, modificação e cancelamento do(s) pontos de fornecimento, bem como a proceder à consulta das características técnicas do(s) ponto(s) de fornecimento. 17.2 A ENFORCESCO, com o objetivo de levar a cabo o fornecimento de energia e/ou gás natural ora contratada e dando cumprimento às obrigações legais e regulamentares, nomeadamente as constantes do Regulamento das Relações Comerciais e do Regulamento da Qualidade do Serviço, transmitirá ao operador da rede de distribuição, todos os dados do Cliente necessários a esse fim, incluindo dados referentes a Clientes prioritários ou com necessidades especiais. Por seu turno, o Cliente expressamente autoriza a transmissão de tais dados, nos termos e para os efeitos ora consignados, aceitando também a sua incorporação no Registo de Ponto de Entrega, obrigando-se ainda a fornecer todos os documentos necessários à realização do registo junto do citado operador.

**18ª.- Comunicações** - 18.1 Sem prejuízo da utilização do correio eletrónico como meio de comunicação preferencial indicado pelo Cliente, o Cliente aceita que a ENFORCESCO o notifique, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, através de correio normal, correio eletrónico ou SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação), bem como que o contacte, para efeitos de comercialização de quaisquer produtos e serviços ou qualquer outra finalidade conexa ou relacionada com o presente Contrato, por qualquer daqueles meios ou por via telefónica. 18.2 Em particular, o Cliente aceita que as modificações ao preço a cobrar pela energia elétrica, gás natural e/ou pela prestação dos serviços fornecidos pela ENFORCESCO lhe possam ser notificadas por escrito, em campo autónomo, nas faturas a emitir pela ENFORCESCO. 18.3 As comunicações do Cliente à ENFORCESCO, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, são realizadas por correio eletrónico ou por correio normal para os endereços identificados nas Condições Particulares ou no sítio na internet em [www.yesenergy.pt](http://www.yesenergy.pt).

**19ª.- Reclamações e Pedidos de Informação** - 19.1 Todas as notificações e comunicações a realizar pela ENFORCESCO ao Cliente

## Condições Gerais do Contrato

podem ser feitas para qualquer um dos contactos do Cliente indicado nas Condições Particulares, aceitando o Cliente que a ENFORCESCO o notifique, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, através de correio normal, correio eletrónico, Área Cliente ou SMS, sempre que este último seja um meio adequado à transmissão do conteúdo da comunicação. 19.2 Os pedidos de informação e as reclamações poderão ser apresentadas: a. Por correio normal dirigido à ENFORCESCO, Park Decor Centro de Inovação e Negócios, P.I. Covilhã, Lote C6 | 6200-027 Covilhã. b. Por formulário em pedido de esclarecimento na sua área de cliente, no sítio na internet em [www.yesenergy.pt](http://www.yesenergy.pt); c. No livro de reclamações disponível na sede da ENFORCESCO SA; d. No Livro de Reclamações Online. 19.3 A ENFORCESCO dará resposta ao pedido de informação ou à reclamação no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis contados da sua receção. 19.4 O tratamento dos pedidos de informação e das reclamações será gratuito para o Cliente.

**20ª.- Resolução de Litígios** 20.1 Sem prejuízo do recurso aos meios judiciais ou extrajudiciais legalmente previstos, o Cliente poderá submeter à mediação voluntária promovida pela área da Qualidade da ENFORCESCO quaisquer litígios emergentes da execução, interpretação ou incumprimento do presente Contrato, desde que precedidos de reclamação apresentada pelo Cliente, através do sítio da internet [www.yesenergy.pt](http://www.yesenergy.pt), sendo o respetivo procedimento integralmente gratuito para o Cliente. 20.2 O Cliente poderá ainda recorrer às entidades competentes para a defesa e promoção dos direitos dos consumidores, bem como aos mecanismos de resolução alternativa de litígios legalmente previstos, designadamente: a) à Direção-Geral do Consumidor; b) aos mecanismos de mediação e arbitragem voluntária ou necessária legalmente instituídos, incluindo os disponibilizados pela ERSE — Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos; c) aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados aos quais a ENFORCESCO se encontre vinculada, nos termos da legislação aplicável, designadamente: CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo — [geral@cniacc.pt](mailto:geral@cniacc.pt)/ [www.cniacc.pt](http://www.cniacc.pt); CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve — [www.consumidoronline.pt](http://www.consumidoronline.pt); CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra — <https://www.cacrc.pt/>; CACCL - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa — [www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt); CICAP - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto — [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt); TRIAVE — Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa - [www.triave.pt](http://www.triave.pt) CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) — [www.ciab.pt](http://www.ciab.pt); CAUAL — Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa — [arbitragem.grupoautonoma.pt/contactos/](http://arbitragem.grupoautonoma.pt/contactos/) 20.3 A lista atualizada das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo encontra-se disponível: no sítio da internet da ENFORCESCO, em [www.yesenergy.pt](http://www.yesenergy.pt); no Portal do Consumidor, em [www.consumidor.gov.pt](http://www.consumidor.gov.pt); e no sítio da Direção-Geral do Consumidor, em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt). 20.4 O disposto na presente cláusula não prejudica o direito do Cliente de recorrer aos tribunais judiciais ou aos demais meios de tutela jurisdicional previstos na lei.

**21ª.- Legislação e regulamentação aplicáveis** Ao presente Contrato, incluindo a sua validade, interpretação, integração, aplicação e execução, bem como às situações omissas, aplica-se a lei portuguesa, incluindo, nomeadamente, o Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás Natural, os Regulamentos da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás Natural e o Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados dos Setores Elétrico e do Gás Natural.

**22ª.- Período de fidelização** - 22.1. Tratando-se de Preço Fixo, o presente Contrato está sujeito a um período de fidelização de 12 (doze) meses, havendo assim lugar a uma compensação à ENFORCESCO em caso de cessação antecipada do Contrato por parte do Cliente, em montante correspondente, no caso da eletricidade, à diferença entre a energia consumida e a prevista de fornecer valorizada a 5 €/ MWh (cinco euros por MWh), no caso de fornecimento em BTN, BTE, MT, AT e MAT; e no caso do gás natural, equivalente ao valor mensal do Termo Fixo contratado, multiplicado pelo número de meses remanescentes até termo do Contrato, no caso de fornecimento em BP < 10.000 m<sup>3</sup>; à diferença entre a energia consumida e a prevista de fornecer valorizada a 5,5 €/MWh (cinco euros e cinquenta cêntimos por MWh), no caso de fornecimento em BP > 10.000 m<sup>3</sup>, MP e AP. 22.2. A ENFORCESCO reserva-se o direito de cessar unilateralmente o contrato de vigência do período de fidelização, exceto no caso de contrato celebrados com clientes em MT ou nível tensão superior, bem como com consumo anual de gás superior a 10 000 m<sup>3</sup>(n), mediante o pagamento de uma penalização a favor do Cliente, a calcular nos mesmos termos da fórmula apresentada no número anterior. 23.3. Em caso de cessação antecipada de ambos os fornecimentos de energia, a penalização a que se refere o número anterior é cumulativa.

O Cliente expressa e irrevogavelmente declara que a minuta deste contrato, bem como as condições particulares e gerais que constituem o contrato, lhe foram entregues com a antecedência suficiente, para as analisar e estudar e que, não tem sobre as mesmas, quaisquer dúvidas, pois todas as que tinham foram devidamente esclarecidas, pelo que a assinado mesmo é de livre vontade e com total e cabal esclarecimento. Mais declara que, o exemplar do contrato, recebido por via eletrónica, já assinado pelo representante legal do comercializador, é válido como original, pelo que o assina.

ENFORCESCO SA

João Nuno Santos Silva Serra Duarte, Administrador

DATA

O CLIENTE

Assinatura do Cliente Representante

