

CONDIÇÕES GERAIS
FORNECIMENTO
DE ELETRICIDADE
E/OU GÁS
EM MERCADO LIVRE
SEGMENTO PARTICULARES

Cláusula 1ª

Objeto do Contrato

- 1.1. As presentes Condições Gerais estabelecem os termos e condições aplicáveis ao fornecimento de eletricidade e/ou gás através das infraestruturas de serviço público de transporte e distribuição, pela Petrogal, S.A., doravante designada por "Galp" ou "Comercializador", às instalações de consumo identificadas nas Condições Particulares, de acordo com a potência contratada e/ou o escalão de consumo nelas previstos.
- 1.2. O fornecimento de eletricidade e/ou gás rege-se ainda pelas Condições Particulares acordadas com o Cliente, as quais em conjunto com as presentes Condições Gerais constituem o Contrato de Fornecimento de Energia com o Cliente (o "Contrato").
- 1.3. O presente Contrato pode ainda incluir a prestação ao Cliente de serviços adicionais, caso a respetiva opção conste das Condições Particulares, sendo, nesse caso, também aplicáveis as condições gerais do serviço adicional contratado.

Cláusula 2ª

Duração do Contrato

- 2.1. Salvo disposição em contrário constante das Condições Particulares, o Contrato tem a duração de 1 (um) ano, contado a partir da data de início do período de fornecimento, sendo automática e sucessivamente renovado por iguais períodos, exceto se estiver sujeito a período de fidelização, previsto nas Condições Particulares.
- 2.2. A Galp pode opor-se à renovação do Contrato através de notificação escrita enviada ao Cliente com uma antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias relativamente à data do seu termo inicial ou de qualquer uma das suas renovações, desde que tenham ocorrido, pelo menos, 3 (três) situações de não pagamento tempestivo no período de 12 (doze) meses imediatamente anterior.
- 2.3. O período de fornecimento começa na data de início do fornecimento de eletricidade e/ou gás, consoante a que ocorrer em primeiro lugar, correspondente à data de ativação comunicada pelo Operador Logístico de Mudança de Comercializador ("OLMC").
- 2.4. O início do fornecimento de eletricidade e/ou gás, em relação a cada uma das instalações de consumo identificados nas Condições Particulares, individualmente considerados, está dependente da verificação dos seguintes requisitos:
 - a) Os pontos de entrega reunirem todas as condições legais e regulamentares de acesso ao fornecimento de eletricidade e/ou gás por comercializadores livres, incluindo os procedimentos de mudança de comercializador; e,
 - b) As instalações de consumo de eletricidade e/ou gás do Cliente reunirem as condições técnicas e de segurança adequadas, nos termos previstos na legislação e regulamentação aplicáveis; e,
 - c) No caso do fornecimento de gás, a apresentação, pelo Cliente, do relatório e certificado de inspeção, quando aplicável;
- 2.5. Para efeitos do disposto na alínea c) da Cláusula 2.4., sempre que, no momento da celebração do presente Contrato, não existir um contrato de fornecimento em vigor para as instalações de utilização de gás, estas deverão, nos termos legais aplicáveis, ser submetidas a uma inspeção, a realizar por entidade inspetora de gás ("EIG") autorizada pela Direção-Geral de Energia e Geologia ("DGEG") e a promover pelo Cliente, que suportará os respetivos encargos. Nos casos em que exista um contrato de fornecimento em vigor e contador instalado, decorrendo a celebração do contrato de um pedido de mudança de comercializador ou de titularidade, o Cliente encontra-se dispensado da realização de inspeção extraordinária, desde que se verifiquem os seguintes pressupostos cumulativos:
 - a) O fornecimento às instalações de gás não se encontre interrompido por motivos técnicos;
 - b) Não se verifique nenhuma das seguintes situações: (i) não se proceda à reconversão da instalação de gás ou à instalação dos aparelhos a gás; (ii) não sejam efetuadas alterações na instalação; e (iii) não exista fuga de gás ou interrupção no fornecimento por existência de um defeito grave que impeça o fornecimento de gás ou que obrigue a que o mesmo seja imediatamente interrompido; e,
 - c) Exista declaração de inspeção válida que aprove a instalação e que permita validar que não ocorreu a substituição de qualquer dos aparelhos a gás e dos sistemas de ventilação e exaustão dos produtos da combustão dos aparelhos a gás.

Cláusula 3ª

Instalações e Utilização

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

Cláusula 4ª

Preço e Condições Comerciais

- 4.1. O Cliente obriga-se a pagar o Preço que se encontre definido nas Condições Particulares para cada tipo de energia fornecida ao abrigo do presente Contrato, de acordo com as condições comerciais associadas à oferta contratada.
- 4.2. As condições comerciais associadas à oferta contratada, que sejam referentes à contratação em simultâneo de eletricidade, gás e serviços adicionais, são válidas apenas para a mesma morada de fornecimento.

4.3. As condições comerciais referentes à contratação em simultâneo de eletricidade e/ou gás podem apenas ser aplicadas e faturadas, a partir da data de início de ambos os fornecimentos, sendo consideradas, para cada uma das energias, as respetivas datas de início. Até essa data, aplicar-se-ão as condições comerciais que se encontrarem em vigor para o tipo de energia cujo fornecimento foi já iniciado, que podem ser consultadas através da página da internet casa.galp.pt ou obtidas através dos restantes canais de contacto da Galp.

4.4. As condições comerciais resultantes da oferta contratada, constantes das Condições Particulares, são válidas apenas enquanto se mantiver o fornecimento dos produtos de energia e os eventuais serviços adicionais associados à referida oferta comercial, também identificados nas Condições Particulares.

4.5. O Preço é fixado tendo por base os custos de aquisição de eletricidade e/ou gás pela Galp e o quadro regulatório estabelecido na legislação e regulamentação da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos ("ERSE") e DGEG vigente à data da celebração do Contrato, bem como nas condições de acesso às redes aplicáveis à mesma data e no perfil de consumo identificado nas Condições Particulares.

4.6. A Galp tem o direito de refletir no Preço a pagar pelo Cliente as alterações introduzidas pela ERSE nas tarifas de acesso às redes, as quais serão comunicadas através da fatura emitida após as referidas alterações.

Cláusula 5ª

Serviço ao Cliente

5.1. O serviço de fornecimento de eletricidade e/ou gás pela Galp deve obedecer aos padrões de qualidade estabelecidos no Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás, nomeadamente os seguintes:

a) Atendimento

A Galp disponibiliza aos Clientes os seguintes meios de atendimento:

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

Os meios de atendimento acima referidos encontram-se devidamente identificados na página da internet casa.galp.pt.

b) Resposta a pedidos de informações e reclamações

Os pedidos de informação apresentados em centros de atendimento telefónico devem ser respondidos de imediato ou, não sendo possível, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contado da data da realização do contacto inicial pelo Cliente, salvo motivo devidamente justificado, nos termos do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, quando aplicável.

A Galp deve responder aos pedidos de informação recebidos por escrito e às reclamações que lhe sejam dirigidas para os endereços previstos na Cláusula 13.3., no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis após a data da sua receção. No caso de apresentação de uma reclamação e na impossibilidade de cumprimento do prazo definido no parágrafo anterior, a Galp deve informar o Cliente, através de comunicação intercalar, das diligências efetuadas, bem como dos factos que impossibilitaram a resposta no prazo estabelecido, indicando o prazo de resposta expectável e, sempre que possível, uma pessoa para contacto.

Sempre que recaiam quaisquer dúvidas sobre as reclamações, pedidos de informação ou solicitações do Cliente, ou não sendo as mesmas suficientemente claras e precisas, a Galp reserva-se o direito de solicitar, por escrito e previamente à sua resolução e seguimento, uma confirmação de entendimento quanto ao seu conteúdo.

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

c) Visita combinada

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

Qualquer das partes pode cancelar ou reagendar a visita combinada, devendo o cancelamento ou reagendamento ser realizado até às 17h do dia útil anterior. Caso o Cliente falte à visita ou cancele fora do referido prazo, a Galp pode cobrar ao Cliente a compensação por si devida ao ORD, no valor de 20,00 EUR (vinte euros), tendo o Cliente direito ao pagamento dessa importância sempre que essa falta, cancelamento e/ou reagendamento fora de prazo, sejam da responsabilidade da Galp ou do ORD.

d) Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente

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

- i) No prazo de 12 (doze) horas, para os Clientes em baixa tensão normal e/ou domésticos;
- ii) No prazo de 8 (oito) horas, para os restantes Clientes e/ou Clientes não domésticos;
- iii) No prazo de 4 (quatro) horas, caso o Cliente pague o preço para restabelecimento urgente previsto Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e Gás.

5.2. Os pedidos de informação e as reclamações devem conter a identificação e o endereço completo do local do consumo, as questões colocadas ou a descrição dos motivos reclamados e demais elementos informativos facilitadores ou complementares para a caracterização da situação questionada ou reclamada.

5.3. O incumprimento do prazo de resposta às reclamações, do prazo expectável de resposta ou do conteúdo mínimo da comunicação intercalar, previstos na alínea b) da Cláusula 5.1., confere ao Cliente o direito a uma compensação no valor de 5,00 EUR (cinco euros), nos termos definidos no Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás.

5.4. Quando houver lugar ao pagamento de uma compensação por incumprimento de obrigações individuais de natureza comercial, a Galp fica obrigada a compensar o Cliente na primeira fatura que seja emitida nos 45 (quarenta e cinco) dias seguintes ou à prática do facto que originou o direito à compensação ou à data em que a Galp tome dele conhecimento.

5.5. Sempre que houver lugar ao pagamento de uma compensação por incumprimento de padrão de um indicador individual de continuidade de serviço, a Galp informa o Cliente e procede ao pagamento do valor de compensação no prazo de 30 (trinta) dias contados do momento em que receber a compensação do respetivo ORD.

5.6. Com exceção do disposto na Cláusula 5.11., o valor das compensações por incumprimento dos padrões individuais de serviço comercial e de continuidade do serviço é calculado nos termos do disposto no Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás.

5.7. A Galp não está obrigada ao pagamento de compensações quando os Clientes afetados não diligenciem no sentido de permitir o desenvolvimento das ações necessárias ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço, nomeadamente nas seguintes situações:

- a) Impossibilidade comprovada de aceder às instalações do Cliente, caso se revele indispensável ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade;
- b) Não disponibilização pelo Cliente da informação indispensável ao tratamento das reclamações, nomeadamente a identificação e morada do local de consumo;

c) Inobservância, pelo Cliente, dos procedimentos definidos regulamentarmente para solicitação de serviços ou apresentação de reclamações.

5.8. A Galp não fica obrigada a suportar qualquer compensação ao Cliente nas situações originadas por eventos excepcionais, no âmbito do setor elétrico, ou por casos fortuitos ou de força maior, no âmbito do setor do gás.

5.9. A Galp pode exigir ao Cliente o pagamento de uma compensação, no caso de ausência do Cliente na instalação de consumo no período de visita combinada ou de assistências técnicas realizadas pelo ORD que tenham origem em avarias situadas nas instalações de utilização do Cliente ou em instalações de utilização coletiva que alimentem as mesmas, devendo informá-lo previamente desta eventualidade e do respetivo valor, calculado nos termos do disposto no Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás. Esta compensação é devida ao respetivo ORD, nos termos da referida regulamentação.

5.10. A Galp não assume a responsabilidade por factos ou deficiências ocorridos no contexto da utilização do serviço telefónico ou de correio eletrónico acima referidos, que não lhe sejam diretamente imputáveis.

5.11. Em caso de incumprimento contratual da Galp, esta é responsável pelo ressarcimento dos danos emergentes comprovadamente sofridos pelo Cliente até ao limite de 25,00 EUR (vinte e cinco euros) por dia no caso do fornecimento de gás e de 50,00 EUR (cinquenta euros) por dia no caso de fornecimento de eletricidade ou de ambas as fontes de energia, tendo como limite máximo o valor correspondente à faturação estimada para um período de 12 (doze) meses, calculado por referência apenas à componente de energia consumida (ou seja, ao preço unitário sem tarifas de acesso às redes). Não fica abrangido o ressarcimento de quaisquer lucros cessantes ou danos indiretos do Cliente ou de terceiros, incluindo os resultantes de falhas de fornecimento ou de qualidade dos serviços prestados. Excetua-se em ambos os casos as situações de dolo ou culpa grave.

Cláusula 6ª

Medição e Leitura

6.1. O ORD, o Comercializador e o Cliente têm o direito de efetuar a leitura dos contadores e de verificar os respetivos selos, atribuindo-se a qualquer uma das leituras a mesma relevância para efeitos de faturação, sem prejuízo dos respetivos acertos, no caso de erro de leitura ou de faturação por estimativa.

6.2. A comunicação das leituras pelo Cliente pode ser efetuada através de qualquer dos meios disponibilizados para o efeito pelos ORD de eletricidade e/ou gás ou diretamente para a Galp, mediante comunicação para os contactos de comunicação de leituras identificados na fatura e na página da internet casa.galp.pt.

6.3. Sem prejuízo do disposto na Cláusula 6.1., cabe aos ORD realizar leituras dos contadores para assegurar uma faturação baseada em consumos reais, devendo, nos meses em que não exista a recolha de uma leitura real, atualizar e transmitir à Galp os valores mensais de consumo estimado relativamente às instalações e pontos de entrega do Cliente para efeitos de faturação.

6.4. Na realização das leituras, o ORD efetuará uma das seguintes diligências, utilizando os meios adequados:

- Avisar o Cliente da data em que irá ser realizada a leitura direta do contador;
- Avisar o Cliente de que foi tentada, sem êxito, uma leitura direta do contador.

6.5. Os contadores podem ser sujeitos a verificações extraordinárias, sempre que o Cliente, o Comercializador ou o ORD suspeitem ou detetem defeito no seu funcionamento.

6.6. Caso, uma vez solicitada e efetuada a verificação extraordinária, nos termos e para os efeitos previstos na Cláusula 6.5., se confirmar que o contador funciona dentro dos limites de tolerância, a responsabilidade pelos respetivos encargos é da entidade que solicitou a verificação extraordinária. Nas restantes situações a responsabilidade é do proprietário do equipamento, nomeadamente o ORD.

6.7. Os erros de medição do consumo, resultantes de qualquer anomalia verificada no contador, que não tenham origem em procedimento fraudulento, serão corrigidos em função da melhor estimativa dos fornecimentos efetuados durante o período em que a anomalia se verificou e nos termos previstos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados ("GMLDD") dos Sectores Elétrico e do Gás Natural, aprovados pela ERSE.

6.8. Qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos contadores constitui violação do presente Contrato.

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

6.10. Sem prejuízo do disposto no número anterior, as entidades lesadas com o procedimento fraudulento têm o direito de ser ressarcidas dos prejuízos sofridos e designadamente das quantias que venham a despendar para corrigir, reparar ou substituir equipamentos ou sistemas.

6.11. A determinação dos montantes previstos no número anterior considerará também o regime de tarifas e preços aplicável ao período durante o qual perdurou o procedimento fraudulento, bem como todos os factos relevantes para a estimativa dos fornecimentos realmente efetuados, designadamente as características da instalação de utilização, o regime de funcionamento e os fornecimentos antecedentes, se os houver.

Cláusula 7ª

Faturação

7.1. A faturação é realizada mensalmente, salvo se outra periodicidade for acordada nas Condições Particulares.

7.2. A fatura emitida pela Galp deve discriminar o preço a pagar pelo consumo de eletricidade e/ou gás, escalão de consumo e/ou potência contratada no período de consumo em causa, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, de impostos especiais sobre o consumo e de quaisquer outros impostos, taxas, tarifas, encargos ou contribuições previstos na lei no momento da emissão da fatura, identificando os encargos relativos às tarifas de acesso às redes, sem prejuízo de outros elementos que decorram da legislação e regulamentação aplicável.

7.3. A Galp deve ainda disponibilizar ao Cliente na fatura, na documentação que a acompanhe ou no respetivo sítio na internet, a seguinte informação:

- Fontes de energia primária utilizadas e, no caso da eletricidade, a contribuição de cada fonte de energia para o total de eletricidade adquirida;
- Emissões de CO₂ e outros gases com efeito de estufa, associados ao respetivo consumo;
- As fontes de consulta em que se baseiam as informações disponibilizadas ao público sobre os impactos ambientais resultantes da produção de eletricidade comercializada;
- Informação relativa a medidas de política, sustentabilidade e eficiência energética, quando solicitada pela DGE.

7.4. A faturação de eletricidade e/ou gás pode ter por base a informação sobre os dados do consumo efetivo disponibilizada pelo ORD respetivo, pelo Cliente ou, no caso de falta de leitura do equipamento de medição nos 5 (cinco) dias anteriores ao final do período de faturação, uma estimativa do consumo que pode ser disponibilizada pelo ORD respetivo ou calculada pela Galp.

7.5. Para efeitos de cálculo da estimativa de consumo e sempre que a mesma não seja transmitida pelo ORD, a Galp utilizará:

- No caso do fornecimento de eletricidade e na falta de indicação em contrário dada pelo Cliente, o método de estimativa A – "Perfil", que tem por base o consumo médio diário e o perfil de consumo do Cliente, nos termos previstos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados de Energia Elétrica. Assiste ao Cliente o direito de optar pelo método de estimativa B – "Valor fixo", que permite a faturação por um valor de consumo médio mensal previamente indicado pelo Cliente, bastando ao Cliente, para o efeito, comunicar o exercício dessa opção à Galp. Caso no decurso do período contratual a estimativa de consumo anterior se revele desajustada, face às leituras reais comunicadas pelo ORD, a Galp poderá propor ao Cliente uma revisão do valor fixo mensal;
- No caso do fornecimento de gás, o método de estimativa "histórico homólogo simples", que tem por base o consumo médio diário registado no período homólogo do ano anterior ou, caso o Cliente tenha um histórico de leitura inferior a duas leituras reais, tenha ocorrido uma mudança de titular ou uma alteração da capacidade contratada, o consumo médio diário característico do perfil de consumo aplicável ao escalão do Cliente.

- 7.6. Nos casos em que a periodicidade mensal de faturação não for observada pela Galp, o Cliente pode solicitar que o pagamento do valor exigido seja feito em prestações mensais, considerando o período de faturação, sendo informado desse facto na respetiva fatura que comporte um ou mais período de faturação.
- 7.7. Os eventuais acertos decorrentes das estimativas do consumo ou erros de medição devem ser repercutidos na primeira fatura emitida após a leitura dos equipamentos de medição ou correção dos erros, consoante o caso.
- 7.8. Sempre que o acerto resulte em valor igual ou superior ao do consumo médio mensal da instalação de consumo nos 6 (seis) meses anteriores ao mês em que é realizado esse acerto, a Galp apresentará ao Cliente, na fatura de acerto, um plano de regularização mensal do valor em dívida, num máximo de 12 (doze) prestações, nos termos do qual o valor a regularizar em cada fatura individualmente considerada não deve exceder a percentagem do consumo médio mensal aprovada pela ERSE.
- 7.9. O disposto na Cláusula anterior não prejudica o direito de opção do Cliente pelo pagamento integral do valor em dívida.
- 7.10. A fatura emitida é enviada para o endereço de correio eletrónico do Cliente constante das Condições Particulares, salvo se o Cliente optar por recebê-la em suporte de papel, circunstância em que a fatura será enviada para o endereço postal identificado nas Condições Particulares, não decorrendo daí qualquer acréscimo de despesa de envio para o Cliente.
- 7.11. O não exercício da opção prevista na Cláusula 7.10. implica o reconhecimento e aceitação expressa do Cliente em receber as faturas exclusivamente em formato eletrónico, observadas as respetivas exigências legais, deixando assim de estar disponível e de ser enviada a fatura convencional em papel.
- 7.12. O Cliente que adira à faturação eletrónica obriga-se a manter a sua caixa de correio eletrónico disponível para a respetiva receção e a comunicar de imediato qualquer alteração de endereço de correio eletrónico indicado nas Condições Particulares.
- 7.13. A Galp pode, a qualquer momento, suspender e/ou cancelar este formato de faturação, nomeadamente em caso de impossibilidade de entrega da mesma na caixa de correio eletrónico indicada pelo Cliente, podendo ainda, a qualquer momento, solicitar a confirmação de qualquer elemento fornecido pelo Cliente.
- 7.14. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, o Cliente pode, a todo o momento, exercer a opção prevista na Cláusula 7.10., solicitando o cancelamento do serviço de fatura eletrónica, através de qualquer um dos meios de atendimento presencial, telefónico e eletrónico indicados na página da internet casa.galp.pt, sem prejuízo de tal poder implicar alterações nas condições comerciais da oferta contratada.
- 7.15. A interrupção do fornecimento de eletricidade e/ou gás por facto imputável ao Cliente suspende apenas a faturação das tarifas de acesso às redes, durante o período de interrupção.
- 7.16. Sempre que as condições de abastecimento no local de consumo, nomeadamente as condições técnicas da instalação de gás, obrigarem ao fornecimento do gás a uma pressão de fornecimento diferente da pressão de referência, o consumo é corrigido por um fator multiplicador, de acordo com a seguinte fórmula: volume a faturar = (pressão absoluta de fornecimento/ pressão de referência) x consumo em que: pressão de referência = 1,034 bar consumo é a diferença entre duas leituras, reais ou estimadas, consecutivas.

Cláusula 8ª

Pagamento

- 8.1. O Cliente deve pagar a quantia devida nos termos da fatura emitida, por meio de débito direto, pagamento por multibanco, diretamente nos balcões e lojas disponibilizados para o efeito pela Galp ou através do serviço payshop dos CTT, consoante a modalidade escolhida nas Condições Particulares.
- 8.2. O prazo de pagamento da fatura é de 10 (dez) dias úteis contados a partir da data da sua apresentação ao Cliente.
- 8.3. No caso de Clientes economicamente vulneráveis, definidos como tal nos termos do disposto nos Decretos-Lei n.ºs 138-A/2010, de 28 de dezembro, e 101/2011, de 30 de setembro, na redação em vigor, o prazo de pagamento da fatura, previsto na Cláusula 8.2., é alargado para 20 dias úteis.
- 8.4. O não pagamento da fatura dentro do prazo estipulado para o efeito sujeita o Cliente ao pagamento de juros de mora, sem prejuízo de também poder levar à interrupção do fornecimento de eletricidade e/ou gás, à obrigação de prestação de caução ou à cessação do presente Contrato, nos termos previstos no Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás.
- 8.5. Os juros moratórios são calculados à taxa de juros moratórios supletiva fixada pela lei para créditos de que sejam titulares empresas comerciais, a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura até ao dia, inclusive, em que o pagamento integral desse montante seja efetuado na conta bancária da Galp, devendo ser incluídos, de forma discriminada, na fatura seguinte à data de realização do pagamento da dívida a que respeitam.
- 8.6. Caso o valor resultante do cálculo dos juros previsto no número anterior não atinja a quantia mínima de 2,00 EUR (dois euros), os atrasos de pagamento ficam sujeitos ao pagamento dessa quantia, de modo a cobrir os custos de processamento administrativo originados pelo atraso.
- 8.7. A cobrança coerciva de dívidas que sejam decorrentes de incumprimento dos termos do presente Contrato pelo Cliente importa para este, na medida do incumprimento, o pagamento de todos os custos e encargos, incluindo custas judiciais, honorários de advogados e agentes de execução e quaisquer outros que decorram da cobrança coerciva da dívida, nos termos judicialmente fixados.
- 8.8. Sempre que forem cobrados, por débito direto, valores de consumo antes do prazo acordado com o Cliente e indicado na fatura, o Cliente terá direito ao pagamento de juros de mora à taxa legal em vigor, calculados sobre as quantias indevidamente adiantadas.

Cláusula 9ª

Prestação de Caução

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

Preços no Consumidor, depois de deduzidos os montantes eventualmente em dívida.

Cláusula 10ª

Interrupção de Fornecimento

10.1. O fornecimento de eletricidade e/ou gás será efetuado de modo permanente e contínuo, só podendo ser interrompido nos termos legais e regulamentares aplicáveis, designadamente por caso fortuito ou de força maior, por razões de interesse público, de serviço, de segurança, por acordo com o Cliente ou por facto que lhe seja imputável, conforme previsto no Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás.

10.2. Sem prejuízo do direito à aplicação de juros de mora, previsto na Cláusula 8.4., em caso de falta de pagamento atempado de uma fatura relativa ao fornecimento de eletricidade e/ou gás, dos montantes devidos em caso de mora, de acerto de faturação, bem como em caso de falta de prestação ou de atualização de caução, quando exigível, a Galp pode também solicitar ao respetivo ORD a interrupção do fornecimento de eletricidade e/ou gás, com fundamento na verificação de facto imputável ao Cliente.

10.3. O disposto na Cláusula 10.2. é igualmente aplicável quando ocorra uma falta de pagamento atempado de quantias devidas por correção de valores na sequência de procedimento fraudulento, entendendo-se como tal qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos equipamentos de medição, o qual constitui uma violação do presente Contrato.

10.4. Sempre que esteja em causa a interrupção por falta de pagamento dos montantes devidos à Galp nos prazos estipulados, a que se referem os números anteriores, a interrupção do fornecimento só pode ter lugar se verificados os seguintes requisitos:

a) Para os clientes de eletricidade abastecidos em baixa tensão normal, a interrupção pode apenas efetivar-se após a concretização pelo ORD de redução da potência contratada para o escalão de potência contratada de 1,15kVA, comunicada por escrito ao Cliente com antecedência mínima de 5 (cinco) dias relativamente à data em que terá lugar, e uma vez decorrido o período de 20 (vinte) dias contados desde a data de concretização da referida redução. Em caso de falta de acesso à instalação de consumo pelo ORD que impossibilite concretizar a referida redução de potência, a interrupção pode ter lugar uma vez decorrido o prazo de 20 (vinte) dias, contado a partir da apresentação do pré-aviso.

b) Nos restantes casos, a interrupção só pode ter lugar após o Cliente ter sido advertido por escrito, com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data em que irá ter lugar a interrupção.

10.5. No caso dos Clientes economicamente vulneráveis, o prazo de pré-aviso de interrupção estabelecido no número anterior é de 30 (trinta) dias relativamente à data prevista para a interrupção do fornecimento.

10.6. Do pré-aviso deve constar o motivo da redução e/ou interrupção do fornecimento, os meios ao dispor do Cliente para evitar a redução e/ou interrupção, as condições de reposição da potência e/ou restabelecimento, os preços dos serviços de interrupção e restabelecimento devidos por facto imputável ao Cliente, bem como o dia a partir do qual pode ocorrer a interrupção.

Cláusula 11ª

Registo de Cliente com Necessidades Especiais, Prioritário e Economicamente Vulnerável

11.1. Caso o Cliente pretenda a sua inscrição como Cliente com necessidades especiais ou como Cliente prioritário, deverá solicitar à Galp, que transmitirá essa solicitação ao ORD, a quem cabe o respetivo registo, nos termos e para os efeitos do disposto no Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás.

11.2. O pedido de registo é voluntário e da exclusiva responsabilidade do Cliente.

11.3. De acordo com o disposto na regulamentação aplicável, por Cliente com necessidades especiais, entende-se:

a) O Cliente com limitações no domínio da visão - cegueira total ou hipovisão;

b) O Cliente com limitações no domínio da audição - surdez total ou hipoacusia;

c) O Cliente com limitações no domínio da comunicação oral;

d) O Cliente com limitações no domínio do olfato que impossibilitem a identificação do gás ou que coabitem com pessoa com esta deficiência.

11.4. Os Clientes que se encontram na dependência de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica, e Clientes que coabitem com pessoas nestas condições são considerados Clientes prioritários.

11.5. O pedido a que se refere a Cláusula 11.1. deverá ser instruído com os comprovativos da respetiva situação, identificada nas Cláusulas 11.3. ou 11.4., consoante o caso, e com a indicação de qual o meio de comunicação adequado às especificidades do Cliente.

11.6. No caso de Cliente com necessidades especiais com incapacidade temporária, o registo tem a validade máxima de 1 (um) ano, devendo ser renovado ao fim desse período caso se mantenha a situação que justificou a sua aceitação.

11.7. Sempre que o Cliente reúna as condições legais que lhe permita beneficiar da tarifa social de eletricidade e/ou gás, previstas, respetivamente, nos Decretos-Lei n.ºs 138-A/2010, de 28 de dezembro, e 101/2011, de 30 de setembro, na redação em vigor, poder-lhe-á ser atribuído automaticamente o desconto associado à mesma, sendo esse processo de verificação promovido pela DGEG, desde que as respetivas prestações sociais sejam processadas dentro do sistema de informação da Segurança Social.

11.8. Não obstante esse processo de verificação ser promovido pela DGEG, o Cliente pode também requerer a atribuição do desconto diretamente à Galp, mediante a apresentação dos comprovativos obtidos junto das instituições de Segurança Social ou da Autoridade Tributária e Aduaneira, consoante o caso.

11.9. No caso de o Cliente beneficiar de abono de família que seja processado fora do sistema de informação da Segurança Social, deverá solicitar à Galp a atribuição da tarifa social, apresentando uma declaração emitida pelas respetivas entidades gestoras que comprove a situação, a qual deverá ser renovada anualmente, sob pena de perda do benefício. Sempre que se verifique alteração desta situação a mesma deve ser comunicada à Galp.

11.10. O Cliente poderá encontrar informações sobre as condições de elegibilidade e processo de atribuição da tarifa social na página da internet da Galp.

Cláusula 12ª

Tratamentos de Dados Pessoais

12.1. A Galp é a responsável pelo tratamento dos dados pessoais no âmbito do presente Contrato.

12.2. Na qualidade de responsável pelo tratamento de dados pessoais, a Galp obriga-se a cumprir o disposto na legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais e de privacidade, atual ou futura, nacional ou europeia, determinando as finalidades e os meios do tratamento dos dados pessoais do Cliente.

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

a) Implementar todas as medidas técnicas e organizativas adequadas à proteção de dados desde a conceção e por defeito, de modo a assegurar a conformidade com a legislação em matéria de proteção de dados, e, bem assim, as medidas de segurança adequadas aos riscos decorrentes do tratamento de dados;

b) Tratar apenas os dados pessoais que sejam adequados, pertinentes e limitados às finalidades para as quais são recolhidos, não os tratando posteriormente

de forma incompatível com essas finalidades;

c) Prestar, de forma clara e acessível, todas as informações necessárias sobre o tratamento de dados pessoais;

d) Garantir que o acesso aos dados pessoais será limitado aos colaboradores e subcontratantes que necessitem de ter acesso aos dados para efeitos da execução do presente Contrato, e que os mesmos assumem um compromisso de confidencialidade e cumprem o disposto na legislação em matéria de proteção de dados e de privacidade aplicável, atual ou futura;

e) Conservar os dados pessoais pelo período estritamente necessário à finalidade a que se destinam, sem prejuízo da conservação dos mesmos por um período mais longo de acordo com disposições legais em vigor (e pelo período definido nas mesmas).

12.4. O tratamento dos dados pessoais no âmbito do presente Contrato tem as seguintes finalidades, fundamentos de licitude e prazos de conservação:

Finalidade(s)	Fundamento(s) de Licitude	Prazos de conservação
Gestão de Clientes ou de Contratos	Diligências pré-contratuais ou execução do contrato	Até 1 (um) ano após o termo do contrato ou, não tendo sido celebrado, até 6 (seis) meses após início do processo de contratação, sem conclusão.
Gravação de Chamadas	Consentimento	i) Até 24 (vinte e quatro) meses para prova da relação contratual; ii) Até 30 (trinta) dias para monitoria da qualidade do atendimento iii) Durante 3 (três) anos ou durante o prazo de duração do contrato acrescido do prazo de prescrição ou caducidade, se superior, para verificação pela ERSE do cumprimento dos Regulamentos
Marketing Direto	Consentimento para outros produtos que não o contratado	Até 1 (um) ano após o último contacto
	Interesse Legítimo para as comunicações relativas ao produto contratado	Até à cessação do contrato
Análise individualizada de perfil	Consentimento	Até 1 (um) ano após o último contacto ou até à cessação do Contrato
Análise individualizada de perfil, com recurso a contador inteligente		
Análise generalizada de perfil	Interesse Legítimo	Até à cessação do Contrato
Inquéritos de opinião	Consentimento	Até 1 (um) ano após o último contacto
	Interesse Legítimo quando realizado no contexto duma interação com o titular	Até 30 (trinta) dias após interação

12.5. Caso o fundamento de licitude para o tratamento dos dados pessoais seja o consentimento ou o interesse legítimo, o Cliente pode respetivamente retirar o consentimento ou opor-se ao tratamento, a qualquer altura, nos termos do n.º 12 desta cláusula sem que daí lhe advinha qualquer consequência, mas sem que tal comprometa a licitude dos tratamentos entretanto efetuados. Caso seja retirado o consentimento ou verificando-se oposição expressa, a Galp cessará imediatamente o tratamento dos dados pessoais para a finalidade em causa, salvo se houver necessidade de tratar os dados para o cumprimento de obrigações legais e/ou contratuais.

12.6. No contexto das finalidades mencionadas, a Galp procede ao tratamento das seguintes categorias de dados pessoais: dados de identificação e de contacto, dados relativos ao Contrato, dados de cartões de fidelização, dados relacionados com meios de pagamento e transações e dados de situação financeira, dados resultantes de análises de perfil, de inquéritos de satisfação, dados decorrentes de reclamações e dados resultantes de comunicações eletrónicas realizadas.

12.7. Existindo um interesse legítimo na partilha de dados intragrupo, os dados pessoais do Cliente poderão ser transmitidos, para fins administrativos internos, a outras empresas do Grupo Galp. Os dados pessoais do Cliente podem também ser partilhados com entidades com quem a Galp estabeleça parcerias, ao abrigo de acordos de responsabilidade conjunta.

12.8. Caso seja dado consentimento, as empresas do Grupo Galp entre quem podem ser partilhados dados pessoais do Cliente para que prossigam as finalidades de marketing direto, análise individualizada de perfil e inquéritos de opinião, e que passam a ser responsáveis pelo tratamento dos dados para essas finalidades tratando-os de acordo com a política de privacidade disponível em <https://galp.com/pt/politica-de-privacidade>, são: GALP ENERGÍA INDEPENDIENTE, S.L.U. – Sucursal em Portugal, Galp Madeira, S.A. e Galp Energia España S.A.U..

12.9. Sempre que a Galp recorra aos serviços de um subcontratante, obriga-se a assegurar que este cumpre o disposto na legislação de proteção de dados pessoais e de privacidade em vigor, atual ou futura, nacional ou europeia, bem como o disposto no presente Contrato.

12.10. Em cumprimento de obrigações legais e/ou contratuais, os dados pessoais do Cliente podem também ser transmitidos a terceiros, para prossecução de finalidades próprias, designadamente a operadores de rede, bancos e seguradoras, autoridades judiciais, administrativas, de supervisão ou regulatórias e ainda entidades que realizem, licitamente, ações de compilação de dados, ações de prevenção e combate à fraude, estudos de mercado ou estatísticos.

12.11. O Cliente tem o direito de, sempre que aplicável, (i) solicitar o acesso, retificação, limitação, oposição, portabilidade e apagamento dos seus dados pessoais, (ii) apresentar queixa junto da autoridade de controlo competente, a Comissão Nacional de Proteção de Dados ("CNPD"), ou (iii) obter reparação e/ou indemnização se considerar que o tratamento realizado viola os seus direitos e/ou a legislação em matéria de proteção de dados pessoais e de privacidade aplicáveis.

12.12. O Cliente poderá exercer os direitos consagrados na legislação aplicável em matéria de dados pessoais e de privacidade aqui ou através do URL direitos.galp.com. Em alternativa podem enviar e-mail para data.privacy@galp.com ou correio postal para: Galp- DPO - Rua Tomás da Fonseca, 1600-209 Lisboa. Podem ainda contactar o Encarregado de Proteção de Dados do Grupo Galp para quaisquer questões relacionadas com a proteção e privacidade dos seus dados pessoais através do e-mail dpo@galp.com.

Cláusula 13ª

Comunicações e Reclamações

13.1. Todas as notificações e comunicações a realizar pela Galp ao Cliente podem ser feitas para qualquer um dos meio(s) de contacto do Cliente indicado(s) nas Condições Particulares, aceitando o Cliente que a Galp o notifique, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, através do(s) referido(s) meio(s) de contacto.

13.2. Caso o Cliente pretenda contactar a Galp, poderá fazê-lo para os contactos disponibilizados na página da internet casa.galp.pt.

13.3. As reclamações devem ser apresentadas através de um dos seguintes meios:

- a) Por telefone, através do número 800 200 200;
- b) Por correio normal, dirigido à Petrogal, S.A., na morada:

Apartado 4039

EC S. Domingos de Benfica

1501-001 Lisboa

c) Por formulário na página da internet <https://casa.galp.pt/ajuda/fale-connosco>;

d) Nos livros de reclamação eletrónico a eu poderá aceder na página da internet casa.galp.pt ou diretamente em <https://www.livroreclamacoes.pt>, e no livro de reclamações em papel disponível nos balcões e lojas da Galp.

13.4. As citações e notificações judiciais ao Cliente serão realizadas para o domicílio identificado nas Condições Particulares, obrigando-se o Cliente a comunicar, por escrito, à Galp, a alteração do mesmo.

Cláusula 14ª

Alteração das Condições Contratuais

14.1. O Cliente tem o direito, nos termos da legislação aplicável, a modificar a potência contratada para o fornecimento de eletricidade, bem como a oferta comercial, constantes das Condições Particulares, devendo para tal solicitar a respetiva alteração à Galp, que caso seja necessário transmitirá ao respetivo ORD.

14.2. As alterações a que se refere a Cláusula 14.1. só produzirão efeitos a partir da data de ativação comunicada pelo respetivo ORD e poderão resultar numa modificação do Preço, que se aplicará a partir da referida ativação, sendo o Cliente ainda responsável pelo pagamento de todos os custos necessários para efetivar as alterações solicitadas, que sejam eventualmente cobrados pelo ORD, nos termos da regulamentação aplicável.

14.3. Se o Cliente optar por cancelar, de forma autónoma ou em simultâneo, um dos produtos e/ou serviços adicionais contratados ao abrigo do presente Contrato, identificados nas Condições Particulares, as condições inicialmente contratualizadas alterar-se-ão, passando o Cliente automaticamente a usufruir das condições comerciais em vigor para o conjunto de produtos e serviços adicionais que mantiver ativos, consoante o caso, as quais podem ser consultadas na página da internet casa.galp.pt ou obtidas através dos restantes canais de contacto da Galp. Caso esteja ainda em curso um período de fidelização previsto nas Condições Particulares, o cancelamento poderá ainda implicar o pagamento pelo Cliente das penalizações previstas nas Condições Particulares.

14.4. No termo de cada período contratual, a Galp pode rever as condições contratuais aplicáveis ao período contratual seguinte.

14.5. Durante o período contratual, a Galp pode ainda rever as condições contratuais respeitantes ao Preço, nos termos definidos nas Condições Particulares associadas à oferta comercial, ao ajustamento dos termos de faturação sempre que tal se revelar necessário para adaptação aos sistemas comerciais de faturação e gestão contratual ou ainda para cumprimento de novas obrigações legais, bem como em situações excecionais e objetivamente justificadas.

14.6. Para efeitos do disposto nas Cláusulas 14.4 e 14.5, a Galp deve enviar as novas condições contratuais ao Cliente mediante comunicação escrita e devidamente fundamentada com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias face à data em que passam a aplicar-se, considerando-se aceites as novas condições contratuais, se, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da receção da aludida comunicação pelo Cliente, este não denunciar o Contrato ou não se opuser à renovação, consoante o caso.

14.7. O disposto na parte final do número anterior não se aplica sempre que vigorar um período de fidelização, caso em que as alterações das condições contratuais propostas pela Galp apenas se considerarão aceites se tal for expressamente manifestado pelo Cliente.

14.8. Sempre que a revisão das condições contratuais configure uma diminuição de Preço, a Galp poderá proceder à sua aplicação imediata, desde que condicionada à não oposição do Cliente no prazo previsto na Cláusula 14.6, circunstância que será explicitada na primeira fatura que a aplique.

Cláusula 15ª

Cessaçã o do Contrato

15.1. O presente Contrato pode cessar nas seguintes situações:

- a) Por revogação, mediante acordo entre as Partes;
- b) Por denúncia ou oposição à renovação do Cliente, a todo o tempo, sem encargos, salvo se estiver vigente um período de fidelização;
- c) Pela celebração de contrato de fornecimento de eletricidade e/ou gás com outro comercializador para a mesma instalação de consumo;
- d) Por oposição à renovação da Galp, nas condições e mediante pré-aviso previstos na Cláusula 2.2;
- e) Transmissão, a qualquer título, das instalações de consumo, salvo quando decorrer da atribuição da casa de morada de família em processo de divórcio;
- f) Por morte do titular do Contrato, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, quando demonstrada a vivência em economia comum;
- g) No caso de impossibilidade de cumprimento por caso fortuito ou de força maior que afete qualquer uma das Partes, se após um período de 60 (sessenta) dias consecutivos os motivos invocados persistirem.
- h) Por resolução pelo Cliente ou pela Galp, nomeadamente nos casos previstos nas Cláusulas 15.2. e 15.3., respetivamente;
- i) Nos demais casos previstos na lei.

15.2. O Cliente pode ter a iniciativa de cessar o presente Contrato por resolução, nomeadamente, no caso de não cumprimento da obrigação de fornecimento de eletricidade e/ou gás por facto imputável à Galp.

15.3. A cessação do presente Contrato por resolução pode ocorrer por iniciativa da Galp, nomeadamente, nos seguintes casos:

- a) No caso de interrupção de fornecimento que se prolongue por um período superior a 30 (trinta) dias;
- b) Na sequência de 2 (duas) ou mais interrupções do fornecimento num período de 12 (doze) meses imediatamente anteriores;
- c) Falta de prestação ou atualização da caução, quando exigível nos termos do disposto na Cláusula 9.ª;
- d) No caso de cedência de energia elétrica e de gás pelo Cliente a terceiros, a título gratuito ou oneroso, salvo quando devidamente autorizado;
- e) No caso de prática de qualquer ato pelo Cliente que altere o correto funcionamento dos equipamentos de medição, nomeadamente a remoção dos respetivos selos, ou que obste à medição da eletricidade e/ou gás fornecidos.

15.4. No caso de transmissão, a qualquer título, das instalações de consumo do Cliente identificadas nas Condições Particulares, a responsabilidade contratual do Cliente manter-se-á até à celebração de novo contrato de fornecimento de eletricidade e/ou gás ou até à comunicação da referida transmissão, por escrito, à Galp.

15.5. Ressalvados os casos de mudança de Comercializador em que a cessação seja efetivada no âmbito do pedido de celebração de contrato formulado pelo Cliente junto do novo Comercializador, a cessação do presente Contrato, pelo Cliente, poderá ser comunicada por telefone, mediante contacto para a linha de atendimento comercial identificada nas Condições Particulares, ou por escrito, mediante comunicação enviada para os contactos disponibilizados na página da internet casa.galp.pt.

15.6. A cessação do contrato por parte do Cliente, ao abrigo do disposto nas alíneas b) e c) da Cláusula 15.1., produz efeitos nos 30 (trinta) dias seguintes à comunicação do Cliente ou à efetivação da mudança de comercializador, consoante o que ocorrer em primeiro lugar, podendo a Galp, durante esse período, contactar o Cliente a fim de confirmar a sua intenção de revogar o Contrato, procedendo, se necessário, à recolha de opinião do Cliente sobre o motivo da cessação.

15.7. A cessação do presente Contrato pelo Cliente, antes do termo da sua duração inicial ou de qualquer uma das suas renovações, não importa qualquer pagamento de indemnização pelo Cliente, sem prejuízo dos montantes devidos e responsabilidades exigíveis nos termos legais e contratuais aplicáveis.

15.8. O disposto no número anterior não se aplica se o Contrato estiver sujeito a período de fidelização, caso em que a denúncia antes do termo do respetivo período implica o pagamento, pelo Cliente, de uma indemnização calculada nos termos definidos nas Condições Particulares.

15.9. Sempre que as Condições Particulares acordadas com o Cliente previrem a prestação de serviços adicionais, a cessação do presente Contrato determina a cessação da prestação de serviços adicionais. Caso o Cliente cancele os serviços adicionais, o presente Contrato permanecerá em vigor, aplicando-se as condições comerciais que se encontrarem em vigor para o(s) tipo(s) de energia fornecidos sem esses serviços, que podem ser consultadas através da página da internet casa.galp.pt ou obtidas através dos restantes canais de contacto da Galp.

15.10. A cessação do Contrato por qualquer das Partes não exonera o Cliente do pagamento dos montantes em dívida à data da cessação.

Cláusula 16ª

Direito ao arrependimento

16.1. No caso de o Contrato ter sido celebrado por telefone ou por via eletrónica, nomeadamente através da página de internet disponibilizada para o efeito, ou ainda de forma presencial em local distinto das lojas, balcões ou qualquer outro estabelecimento comercial da Galp, o Cliente tem o direito de, livremente, sem necessidade de indicar o motivo e sem necessidade de pagamento de qualquer valor ou indemnização, resolver o contrato no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data da celebração do mesmo. A partir de 28 de maio de 2022, os contratos celebrados no domicílio do consumidor ou deslocação organizada pela Galp fora do estabelecimento comercial este prazo passa a ser de 30 (trinta) dias.

16.2. Caso o Cliente pretenda exercer o seu direito de livre resolução previsto na Cláusula 16.1., deverá comunicar à Galp, dentro do prazo acima referido, a sua decisão de resolução por meio de uma declaração inequívoca, que poderá ser comunicada por telefone, mediante contacto para a linha de atendimento comercial identificada nas Condições Particulares, ou por escrito, mediante comunicação enviada para os contactos disponibilizados na página da internet casa.galp.pt.

16.3. Para efeitos do disposto na Cláusula 16.2., o Cliente poderá utilizar o formulário de livre resolução que se encontra em anexo às presentes Condições Gerais, mas tal não é obrigatório.

16.4. Uma vez rececionada a comunicação de resolução acima mencionada, a Galp procederá à interrupção do fornecimento, caso o mesmo já tenha tido início, ou à reposição do fornecimento no comercializador anterior, caso as suas instalações já estivessem a ser fornecidas anteriormente à celebração do contrato e se tenha pretendido apenas a mudança de Comercializador.

Cláusula 17ª

Cessão da Posição Contratual

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

Cláusula 18ª

Resolução de Conflitos

18.1. Em caso de existência de conflito, nomeadamente sobre a interpretação, execução e aplicação das disposições legais ou contratuais aplicáveis, o Cliente e a Galp procurarão resolvê-lo através da celebração de um acordo entre as Partes.

18.2. Por opção do Cliente, este pode solicitar a intervenção de uma entidade de resolução alternativa de litígios, nomeadamente através do recurso aos mecanismos de arbitragem e mediação de conflitos disponibilizados.

18.3. O Cliente poderá recorrer a qualquer uma das entidades disponíveis para o efeito, seguidamente elencadas: CACC RAM – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (<https://www.madeira.gov.pt/cacc/>); CACCL – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (www.centroarbitragemlisboa.pt); CACRC – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra (www.centroarbitragemdecoimbra.com); CAUCAL – Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (<http://arbitragem.autonoma.pt>); CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (www.ciab.pt); CICAP – Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (www.cicap.pt); CIMAAL – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (www.consumidoronline.pt); CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (www.arbitragemdeconsumo.org); e TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa (www.triave.pt).

18.4. A lista de entidades acima referida é permanentemente atualizada pela Direção-Geral do Consumidor (www.consumidor.gov.pt).

Cláusula 19ª

Legislação e Regulamentação Aplicáveis

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