1 OBJETO DO CONTRATO

1.1. O presente Contrato tem por objeto o fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural pela AUDAX RENOVABLES, S.A. – Sucursal em Portugal (doravante AUDAX) na instalação de que é titular o CLIENTE ou CONSUMIDOR, para sua utilização no(s) Ponto de Entrega/Código Universal de Instalação e morada(s) indicada(s) nas Condições Particulares e/ou Anexo Multiponto de Eletricidade e/ou Multiponto de Gás, nos termos e condições constantes das presentes Condições Gerais.

1.2. Constituem parte integrante do presente Contrato as Condições Gerais, as Condições Particulares, as Condições Económicas e demais Anexo(s), caso existam, sem prejuízo das disposições legais e regulamentares aplicáveis, nomeadamente, do RRC, do RQS e do GMLDD, e demais legislação que venha a ser aprovada pela ERSE.

1.3. Para efeitos do presente Contrato entende-se por:

«Agentes Comerciais» a rede de agentes comerciais de intermediação credenciados, externos à AUDAX que atuam nos termos permitidos pelo RRC, e que prestam apoio à execução de funções operacionais no âmbito do presente Contrato, atuando com padrões de qualidade, de acordo com os princípios da boa-fé e asseguram a confidencialidade e proteção de dados em cumprimento da legislação em vigor de acordo com o referido na cláusula 13.2. infra.

«Cliente» a pessoa singular ou coletiva que compra ou pretende comprar energia elétrica ou gás para consumo próprio (abrangendo a fase pré-contratual);

«Consumidor» o cliente pessoa singular nos termos da Lei n.º 24/96 de 31 de julho, com a última redação dada pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho (pessoa singular que não dê uso profissional ao fornecimento ou serviço contratado), ou seja, que compra energia elétrica ou gás para consumo doméstico próprio, excluindo as atividades comerciais ou profissionais, abrangendo a fase pré-contratual do Contrato;

«Contrato» o Contrato de fornecimento de energia e/ou gás natural, constituído pelas presentes Condições Gerais, pelas Condições Particulares, pelas Condições Económicas e pelos demais Anexos que existam.

«Parceiros» as entidades externas à AUDAX que poderão apresentar e/ou disponibilizar ao CLIENTE ou CONSUMIDOR a oferta de produtos e/ou serviços complementares aos disponibilizados pela AUDAX.

«RGPD» o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

«RRC» o Regulamento de Relações Comerciais da ERSE

«RQS» – Regulamento de Qualidade e Serviço da ERSE

«ORD» – Operador da Rede de Distribuição

«OLMC» o Operador Logístico de Mudança de Comercializador

«GMLDD» – Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados do setor elétrico e/ou Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de dados do setor de gás, conforme aplicável

«ERSE» – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

«CPE» o Código do Ponto de Entrega

«CUI» o Código Universal de Instalação

«RPE» o Registo do Ponto de Entrega

«GPMC» a Gestão do Processo de Mudança de Comercializador

«Consumidores economicamente vulneráveis» as pessoas singulares que se encontrem em situação de carência económica e que, tendo o direito de acesso ao serviço essencial de fornecimento de energia, devem ser protegidas, nomeadamente no que respeita a preços, de acordo com o definido na lei e regulamentação aplicáveis.

1.4. O Contrato poderá incluir também, quando for essa a opção do CLIENTE ou CONSUMIDOR expressa nas Condições Económicas e/ou Particulares, a prestação dos serviços adicionais descritos nas mesmas que podem ser disponibilizados pela AUDAX ou por Parceiros. A natureza e prestação dos referidos serviços é regulada pelas suas condições específicas, que constituirão um anexo ao presente Contrato, se aplicável.

1.5. No caso da alteração de algum dos dados constantes nas Condições Particulares do Contrato, o CLIENTE ou CONSUMIDOR terá de comunicar à AUDAX com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data pretendida para a efetivação da alteração, de acordo com o previsto na cláusula 17.1. No caso de ser solicitado ao CLIENTE ou CONSUMIDOR comprovativo da alteração, este terá obrigatoriamente de o enviar à AUDAX.

1.6. O presente Contrato é pessoal e intransmissível, devendo o CLIENTE ou CONSUMIDOR ser o utilizador efetivo da energia elétrica e/ou de gás natural fornecida, não podendo utilizá-la para usos distintos daquele para o qual foi contratada, nem ceder, aliená-la ou colocá-la à disposição de terceiros, sem prejuízo do disposto na cláusula 11 do Contrato, para efeitos de cessão da posição contratual.

1.7. A AUDAX, com o objetivo de levar a cabo o fornecimento agora contratado e dando cumprimento às obrigações legais e regulamentares, nomeadamente as constantes no RRC e RQS, solicitará junto do OLMC os dados RPE, associados ao seu CPE e/ou CUI, no âmbito da GPMC, autorizando assim o CLIENTE ou CONSUMIDOR que a AUDAX possa desenvolver todas as ações necessárias à ativação, modificação e cancelamento do(s) ponto(s) de fornecimento, podendo ainda, proceder à consulta das características técnicas dos mesmos de acordo com o definido nas Condições Particulares. Mais autoriza o CLIENTE ou CONSUMIDOR que, a AUDAX, transmita ao ORD, todos os seus dados eventualmente necessários a esse fim, aceitando também a sua incorporação no registo do CPE/CUI, obrigando-se ainda a fornecer todos os documentos eventualmente necessários à realização do registo junto do citado operador.

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

2.1. O Contrato tem a duração de 12 meses, salvo disposto em contrário nas Condições Particulares e/ou Condições Económicas.

2.2. O Contrato renova-se automaticamente por períodos sucessivos de duração indicados nas Condições Particulares, exceto em caso de oposição à renovação, comunicada através de carta registada com aviso de receção dirigida à outra parte, para a morada indicada nas Condições Particulares, nos prazos e de acordo com o previsto na cláusula 12.1 c), ou salvo tenha ocorrido a cessação do Contrato por outras formas previstas na Cláusula 12 infra, e sem prejuízo da possibilidade de cedência da posição contratual prevista na cláusula 11 do Contrato.

2.3. Não obstante o prazo contratual só iniciar a

sua contagem na data de início do fornecimento e a sua respetiva ativação, o Contrato considera-se celebrado na data da sua aceitação, nomeadamente tendo em conta o previsto na cláusula 2.4.

2.4. O presente Contrato considera-se assim celebrado (i) com a confirmação da sua aceitação pelo CLIENTE ou CONSUMIDOR (através da assinatura destas Condições Gerais, Condições Económicas e das Condições Particulares e demais Anexos que existam e/ou da sua aceitação eletrónica ou telefónica, caso o primeiro contacto telefónico tenha sido efetuado pela AUDAX ou pelo CLIENTE ou CONSUMIDOR), (ii) da disponibilização pelo cliente, em suporte físico ou eletrónico, de documentação que ateste a sua legitimidade para a celebração do Contrato naquele local; (iii) da inexistência de valores em dívida pelo CLIENTE ou CONSUMIDOR à AUDAX, e (iv) sempre que a AUDAX não se tenha oposto à celebração do Contrato com o CLIENTE ou CONSUMIDOR, em resultado da prévia verificação pela AUDAX da veracidade dos factos apresentados pelo CLIENTE ou CONSUMIDOR, aquando da celebração do Contrato, ou de outras circunstâncias que a AUDAX, de seu livre arbítrio, considere desfavoráveis à celebração do Contrato (exceto ofertas públicas disponibilizadas na página da internet para consumidores em Baixa Tensão Normal, no caso do fornecimento de energia elétrica, ou com consumos anuais de gás inferiores a 10 000 $m^3(n)$, no caso do fornecimento de gás, cuja aceitação pelo consumidor vincula a AUDAX).

2.5. O Contrato só iniciará a produção dos seus efeitos na data em que se iniciar o fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural, que só ocorrerá uma vez satisfeitos todos os requisitos legais ou regulamentares, nomeadamente:

(a) a conclusão do processo de mudança de comercializador;

(b) o respeito pelas regras de conservação, segurança e demais regras técnicas aplicáveis; e

(c) a realização de inspeção da instalação de utilização de gás natural, por entidade inspetora devidamente licenciada, cabendo ao CLIENTE ou CONSUMIDOR promover esta inspeção e suportar os respetivos encargos, quando aplicável, ou proceder à apresentação de certificado de inspeção da instalação válido.

2.6. No caso de o Contrato ser celebrado com CONSUMIDOR à distância ou fora do estabelecimento comercial da AUDAX, o fornecimento pode iniciar-se antes do decurso do prazo de 14 (catorze) dias contados do dia da celebração do Contrato ou 30 (trinta) dias, caso tenha sido celebrado no domicílio do consumidor, e caso o cliente manifeste essa intenção no Contrato.

2.7. Caso o CONSUMIDOR exerça o direito de livre resolução previsto na cláusula 12.1, al. h), após ter apresentado o pedido previsto no número anterior, deve pagar à AUDAX o montante proporcional correspondente ao fornecimento que obteve desde a ativação e até à data da cessação do fornecimento em resultado da referida comunicação da resolução.

2.8. O Contrato não produz efeitos caso se verifiquem circunstâncias impeditivas da mudança de comercializador por parte do CLIENTE ou CONSUMIDOR ou impedimentos associados ao(s) local(ais) de consumo, nos termos da regulamentação aplicável, nomeadamente o RRC e os Procedimentos de Mudança de Comercializador, aprovados pela ERSE.

2.9. Caso a ativação do Contrato não venha a

ocorrer, seja por que motivo for, o Contrato não produz efeitos. Nesta situação a AUDAX informará o CLIENTE ou CONSUMIDOR da não ativação, mediante mera comunicação escrita por SMS, email ou por correio, para os endereços disponibilizados para o efeito pelo potencial cliente, nas Condições Particulares.

2.10. Em caso de renovação do Contrato nos termos previstos na cláusula 2.2. supra, se a AUDAX não apresentar novas condições, manter-se-ão, para o período da renovação, as condições contratadas no Contrato inicial ou da última renovação, conforme o caso.

3 PREÇOS

3.1. O CLIENTE ou CONSUMIDOR obriga-se a pagar o preço que se encontra definido nas Condições Económicas de cada produto que seja fornecido nos termos do presente Contrato ("Preço"). Aos consumidores economicamente vulneráveis, definidos no âmbito da legislação em vigor, nomeadamente pelo Decreto-Lei n.º 138-A/2010, de 31 de dezembro, e pelo Decreto-Lei n.º 101/2011, de 30 de setembro, aplica-se a tarifa social, mediante a verificação cumulativa dos requisitos previstos e calculada pela ERSE nos termos estabelecidos naqueles diplomas e de acordo com as regras constantes da demais legislação e regulamentação aplicáveis.

3.2. Ao Preço a pagar pelo CLIENTE ou CONSUMIDOR acresce ou inclui, conforme aplicável e disposto nas condições particulares e/ou económicas, nomeadamente as seguintes componentes:

(a) o custo das tarifas de acesso às redes de energia elétrica e/ou gás natural, outras componentes reguladas, ou encargos ou outros custos legalmente imputáveis à AUDAX ou ao Cliente, que existam ou venham a existir, conforme definido pela ERSE ou por imperativo regulatório ou legal e que vigorem em cada período tarifário. Uma atualização destes valores não constituirá uma modificação das condições contratuais, realizando-se de forma automática na primeira fatura que o aplique, não conferindo ao CLIENTE o direito de denunciar ou resolver o Contrato.

(b) o custo de aquisição da energia elétrica e/ou gás natural fornecidos pela AUDAX ao CLIENTE ou CONSUMIDOR. Caso o Contrato tenha sido celebrado por CLIENTE ou CONSUMIDOR, e respeite apenas ao fornecimento de energia elétrica, contratado na Modalidade Indexada, poderá aplicar-se uma correção ao preço da energia fornecida, para compensar os desvios existentes entre as perdas de rede calculadas pela REN e as perdas reais, nos termos e condições que vierem a ser determinadas na legislação que for aplicável.

(c) Ao Preço acresce ainda, para além dos custos mencionados nas alíneas anteriores, os custos associados aos serviços de sistema ou outros encargos regulados que venham a existir bem como eventuais custos operacionais do Sistema Elétrico Nacional (SEN), nomeadamente:

- Reservas de regulação (incluindo mFRR – manual Frequency Restoration Reserve);
- Resolução de restrições técnicas;
- Serviços de sistema para manutenção da segurança, qualidade e continuidade de fornecimento;
- Desvios de programação e balanço do sistema;
- Outros Encargos de Regulação sobre o Sistema ou Consumo que existam ou venham a existir.

Estes custos serão designados conjuntamente como "Custos de Sistema". A atualização do valor inerente aos custos de sistema ao preço de energia estabelecido no presente Contrato será tida em consideração quer para o CLIENTE quer para o CONSUMIDOR, no âmbito de fornecimento na modalidade indexada ou na modalidade fixa, parcial ou total, conforme o que, especificamente se encontre disposto nas respetivas condições económicas e/ou particulares adjacentes. Os valores dos Custos de Sistema poderão ser obtidos através das publicações oficiais da REN disponíveis em www.mercado.ren.pt.

Tal atualização não constituirá uma modificação das condições contratuais, mas sim uma repercussão de custos de natureza variável, não conferindo ao CLIENTE o direito de denunciar ou resolver o Contrato e sendo realizada de forma automática na primeira fatura que o aplique.

(d) O custo associado ao modelo de financiamento da Tarifa Social, nos termos do Decreto-Lei n.º 104/2023, de 17 de novembro, operacionalizado no que respeita ao período de 18 de novembro a 31 de dezembro de 2023 e ao ano de 2024, pela Diretiva n.º 14/2024 da ERSE, bem como o que vier a ser atualizado e definido pela ERSE;

Uma atualização deste valor não constituirá uma modificação das condições contratuais, realizando-se de forma automática na primeira fatura que o aplique, não conferindo ao CLIENTE o direito de denunciar ou resolver o Contrato.

3.3. Os preços identificados nas Condições Económicas não incluem o valor das taxas ou impostos da responsabilidade dos CLIENTES ou CONSUMIDORES que devem ser incluídos na fatura dos comercializadores, nos termos da lei e regulamentação aplicáveis, e que serão automaticamente repercutidos no CLIENTE ou CONSUMIDOR.

3.4. Caso o CLIENTE ou CONSUMIDOR seja beneficiário ou venha a beneficiar de qualquer isenção ou redução em sede de Imposto sobre Produtos Petrolíferos e Energéticos – ISP ou IVA (por exemplo, tendo o estatuto de família numerosa), tal facto deverá ser, obrigatoriamente, comunicado pelo CLIENTE ou CONSUMIDOR à AUDAX, por escrito, através de correio eletrónico ou por correio normal registado, para os endereços identificados nas Condições Particulares, devidamente instruída com a documentação que comprove a referida isenção ou direito à redução. Esta isenção/redução só será aplicada pela AUDAX, a partir da data da receção da comunicação do CLIENTE ou CONSUMIDOR devidamente instruída. Sempre que o CLIENTE ou CONSUMIDOR deixe de beneficiar da isenção em ISP ou redução do IVA, seja a que título for, obriga-se também, a comunicar tal facto de imediato, por escrito à AUDAX, por qualquer um dos modos atrás referidos nesta cláusula, e no próprio mês em que a perda ocorra.

3.5. Alteração de preço durante a vigência do Contrato: A AUDAX poderá apresentar alterações ao preço do Contrato, constante nas Condições Particulares e nas Condições Económicas, durante a vigência do Contrato, devendo para tal a AUDAX comunicar de forma fundamentada, o novo preço ao CLIENTE ou CONSUMIDOR, por escrito, através de carta registada com aviso de receção, contacto preferencial do cliente ou através de correio eletrónico, com uma antecedência não inferior a 45 (quarenta e cinco) dias sobre a data em que se aplicará o novo preço, pela forma prevista na cláusula 17.1, salvo disposição legal ou contratual que disponha em sentido contrário.

3.6. Se a revisão resultar num aumento de preço comparativamente ao anterior aplicado, o CLIENTE ou CONSUMIDOR poderá num prazo de

30 (trinta) dias a contar da receção da respetiva proposta de alteração, opor-se por escrito à modificação dos preços e denunciar o Contrato, por carta registada com aviso de receção dirigida à AUDAX ou através de correio eletrónico, caso em que o Contrato será considerado rescindido, sem que recaia sobre o CLIENTE ou CONSUMIDOR qualquer encargo a título de penalização, e sem que a este assista qualquer compensação e/ou indemnização pela AUDAX, salvo as situações previstas no presente contrato.

3.7. Decorrido o prazo indicado na Cláusula 3.6. sem que o CLIENTE ou CONSUMIDOR tenha comunicado a sua denúncia ao Contrato, considerar-se-á aceite a modificação das condições comunicada pela AUDAX, que entrarão em vigor no prazo comunicado pela AUDAX.

3.8. Alteração de preço na renovação do Contrato: A AUDAX, com uma antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias sobre a data da cessação do Contrato reserva-se no direito de comunicar ao CLIENTE ou CONSUMIDOR, pela forma prevista na Cláusula 17.1, novos preços e tarifas, que vigorarão no novo período contratual. Caso o cliente não aceite, poderá livremente e sem encargos, opor-se à renovação do Contrato, no prazo de 30 dias que antecedam à sua renovação, mediante envio de comunicação escrita por carta registada com aviso de receção dirigida à AUDAX ou através do envio de correio eletrónico para clientes@audaxenergy.com, desde que enviado através do e-mail registado no âmbito do presente Contrato.

3.9. Caso o CLIENTE ou o CONSUMIDOR não comunique por escrito à AUDAX, nos termos e prazos previstos na Cláusula 3.8. supra, a sua não aceitação à alteração do preço comunicada e oposição à renovação do Contrato, tal determinará a renovação do Contrato, aplicando-se o novo preço comunicado pela AUDAX ao CLIENTE ou CONSUMIDOR, ao novo período contratual.

3.10. Nas renovações automáticas do Contrato na MODALIDADE FIXA ou na MODALIDADE INDEXADA, sem prejuízo do direito estabelecido na cláusula 2.2. destas Condições Gerais, o preço a aplicar no novo período contratual será o preço estabelecido nas Condições Económicas, sem a aplicação do desconto promocional estabelecido no referido anexo aquando do período inicial de duração do Contrato, e sem que tal configure uma revisão do preço.

3.11. Na renovação do Contrato a AUDAX poderá propor a alteração para a modalidade indexada, mediante comunicação escrita ao CLIENTE ou CONSUMIDOR nos termos da cláusula 17.1. infra, com uma antecedência não inferior a 45 (quarenta e cinco) dias sobre a data de cessação do Contrato. Caso o CLIENTE ou CONSUMIDOR não aceite, poderá, livremente e sem encargos, opor-se à renovação do Contrato, no prazo de 30 (trinta) dias que antecedam à sua renovação, mediante envio de comunicação escrita por carta registada com aviso de receção dirigida à AUDAX ou através do envio de correio eletrónico para clientes@audaxenergy.com, desde que enviado através do e-mail registado no âmbito do presente Contrato.

3.12. As meras atualizações do Preço Base na modalidade fixa que possam ser aplicadas pela AUDAX com base no Índice de Preços do Consumidor (IPC), publicado pelo Instituto Nacional de Estatística (INE) em www.ine.pt, não constituem uma alteração de preço, e operam mediante mera comunicação escrita da AUDAX. A primeira atualização de preços ocorrerá um ano após a entrada em vigor do Contrato e as

seguintes um ano após a atualização anterior.

3.13. Caso seja aplicável período de fidelização no âmbito do presente contrato, a indemnização em caso de cessação antecipada pelo Cliente constitui contrapartida das condições comerciais específicas acordadas entre as partes, nomeadamente:

a) manutenção da estrutura e condições de preço durante o período contratual acordado;

b) estabilidade e previsibilidade comercial e operacional proporcionadas ao Cliente;

c) condições específicas de aprovisionamento e estruturação associadas ao modelo de fornecimento contratado;

d) eventual atribuição de serviços, condições técnicas ou componentes adicionais associadas ao fornecimento;

e) planeamento, cobertura e gestão das posições de mercado necessárias à execução do contrato pelo Comercializador;

f) eventual existência de descontos ou outros benefícios indicados nas condições económicas e/ou particulares.

3.14. Sem prejuízo do referido, caso no decurso do período de fidelização ocorram circunstâncias excecionais e de repercussão direta no CLIENTE ou CONSUMIDOR e que determinem variações de preços quando tal seja previsto pela ERSE, ou sejam do interesse do CLIENTE ou CONSUMIDOR, a AUDAX comunicará ao CLIENTE ou CONSUMIDOR, por via da fatura a que respeita o período de faturação que abrange a alteração, aplicando-se igualmente este mecanismo aos contratos sem período de fidelização.

3.15. Em caso de renovação, se a AUDAX não apresentar novo preço, manter-se-á, para o período da renovação, o preço contratado no Contrato inicial ou da última renovação, consoante o caso.

3.16. A AUDAX poderá exigir ao CLIENTE a prestação de uma caução para garantir o cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato e solicitar a sua atualização durante o período de vigência.

3.17. Se o cliente for CONSUMIDOR, a AUDAX só poderá exigir a caução nas situações de restabelecimento de fornecimento, na sequência da interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao cliente por falta de pagamento. Se o CONSUMIDOR vier posteriormente a optar por pagamento através de débito direto, a caução será devolvida. Os termos e condições da caução, quando exista, são definidos em Adenda.

3.18. A AUDAX poderá repercutir ao CLIENTE, de forma autónoma e proporcional, os custos, encargos, taxas, contribuições, obrigações de aquisição, entrega ou cancelamento de direitos de emissão, ou quaisquer outros mecanismos ambientais, climáticos ou de carbono, atuais ou futuros, aplicáveis ao fornecimento de energia, incluindo, sem limitar, os decorrentes do regime de comércio de direitos de emissão aplicável a edifícios, transporte rodoviário e outros setores (ETS2), estabelecido pela Diretiva (UE) 2023/959, respetiva regulamentação de aplicação, transposição nacional, regimes substitutivos, complementares ou equivalentes, bem como eventuais impostos nacionais sobre o carbono e ajustamentos por dupla contagem de emissões ou outros encargos ou mecanismos substitutivos que venham a surgir neste âmbito. O CLIENTE reconhece que o custo ETS2 é um custo regulatório exógeno, completamente alheio ao controlo da AUDAX, decorrente de obrigações normativas europeias e nacionais de carácter imperativo, cuja variação depende exclusivamente do preço de mercado dos

direitos de emissão. O encargo ETS2 será calculado multiplicando as emissões imputáveis ao fornecimento do CLIENTE (tCO_2) pelo preço médio ponderado dos direitos ETS2 (€/tCO_2) efetivamente adquiridos pela AUDAX no período de referência, de acordo com a metodologia de monitorização estabelecida na regulamentação aplicável. A repercussão destes custos poderá ser refletida automaticamente na faturação, em rubrica autónoma ou integrada no preço aplicável, sem necessidade de acordo adicional entre as partes, não constituindo uma alteração contratual das condições económicas acordadas, mas antes a aplicação de encargos externos e regulatoriamente determinados ou suportados pela AUDAX. A AUDAX disponibilizará ao CLIENTE, mediante pedido razoável, informação suficiente que permita comprovar a existência do encargo e os critérios gerais utilizados na respetiva repercussão, sem prejuízo da confidencialidade comercial, operacional ou contratual aplicável. Para clarificação, a alteração destes custos será automaticamente aplicada na fatura, não se considerando uma alteração contratual das presentes condições.

4 ALTERAÇÕES AO CONTRATO

4.1. Sem prejuízo do disposto na cláusula 3 acima sobre as alterações aos preços e tarifas, a AUDAX poderá também modificar o teor de qualquer das outras cláusulas destas Condições Gerais e/ou das Condições Particulares e Anexos, devendo para o efeito comunicar ao CLIENTE ou CONSUMIDOR por escrito as alterações propostas, o qual poderá denunciar o Contrato no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de receção da comunicação que lhe for dirigida, mediante carta registada com aviso de receção dirigida à AUDAX.

4.2. Sempre que as modificações comunicadas pela AUDAX ao CLIENTE ou CONSUMIDOR representem uma vantagem objetiva para este, as Partes consideram que não há lugar à denúncia do Contrato pelo CLIENTE ou CONSUMIDOR, nos termos previstos na cláusula 4.1. supra.

4.3. Sempre que o CLIENTE ou CONSUMIDOR não responda às comunicações que lhe forem dirigidas, proceda à denúncia do Contrato, nos termos e condições previstos na cláusula 4.1., tal determina a aceitação tácita das mesmas.

5 EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO

5.1. Os equipamentos e acessórios de medição de energia elétrica e/ou gás natural são fornecidos e instalados pelo operador da rede de distribuição, ficando ao cuidado do CLIENTE ou CONSUMIDOR, enquanto fiel depositário.

5.2. Nos termos do disposto no RRC, o ORD diretamente, ou através de entidades autorizadas para esse efeito, é responsável pela leitura dos equipamentos de medida, devendo transmiti-la à AUDAX, nos termos acordados entre ambas, para efeitos de faturação. O CLIENTE ou CONSUMIDOR pode também efetuar a leitura dos equipamentos de medida e proceder à sua comunicação ao ORD através dos meios que este disponibilize para o efeito, sendo que as regras de comunicação das leituras dos equipamentos de medição se encontram vertidas no RRC e GMLDD, não sendo objeto de acordo entre as partes.

5.3. O CLIENTE ou CONSUMIDOR, em conformidade com a legislação em vigor, deverá facultar ao pessoal designado pelo ORD, desde que devidamente credenciados, o acesso físico à sua instalação, de modo que estes possam realizar os trabalhos de leitura, comprovação, verificação, selagem ou outros que sejam necessários para a execução do objeto do

presente Contrato. O CLIENTE ou CONSUMIDOR obriga-se a não manipular qualquer dos componentes dos equipamentos de medição, sem prejuízo da responsabilidade que legalmente lhe possa ser imputada pela violação desta obrigação, nos termos da legislação aplicável.

6 QUALIDADE DE SERVIÇO

6.1. O fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural a efetuar pela AUDAX no âmbito do Contrato observará os padrões de qualidade de serviço definidos no RQS, RRC e regulamentação complementar ou outra que a substitua, devendo o CLIENTE ou CONSUMIDOR ser compensado quando se verifique o incumprimento dos mesmos, de acordo com o previsto na legislação aplicável, nomeadamente os seguintes:

a) Atendimento:
   (i) Telefónico;
   (ii) Escrito, incluindo correio eletrónico.

6.2. Eventuais compensações atribuídas pelo ORD, que resultem do incumprimento dos padrões de qualidade de serviço serão, nos termos do Regulamento da Qualidade de Serviço, pagas ou transferidas para o CLIENTE ou CONSUMIDOR pela AUDAX, através de crédito do respetivo valor na fatura de fornecimento ou outra forma de pagamento adequada ao seu cumprimento.

6.3. A AUDAX não está obrigada ao pagamento de compensações quando os Clientes ou Consumidores 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 ou Consumidor, caso se revele indispensável ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade;
b) Inobservância, pelo Cliente ou Consumidor, dos procedimentos definidos regulamentarmente para solicitação de serviços ou apresentação de reclamações.

6.4. Em caso de ausência do Cliente ou Consumidor 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 Consumidor ou em instalações de utilização coletiva que alimentem as mesmas, a AUDAX pode exigir ao Cliente o pagamento de uma compensação, devendo informá-lo previamente desta eventualidade e do respetivo valor, calculado nos termos do disposto no RQS. Esta compensação é devida ao respetivo ORD, nos termos da referida regulamentação.

6.5. A AUDAX não será responsável pelo pagamento de qualquer crédito proveniente do presente Contrato a favor do Cliente que vier a ser peticionado decorridos mais de 90 (noventa) dias do facto que lhe deu origem.

6.6. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a AUDAX não será contratualmente responsável por quaisquer lucros cessantes ou danos indiretos, incluindo os resultantes de falhas de fornecimento ou de qualidade de serviços prestados, ficando a sua responsabilidade limitada, em qualquer caso, aos danos que resultem do incumprimento de obrigações contratuais, por si ou por representantes, agentes, auxiliares ou quaisquer outras pessoas.

6.7. O Cliente terá direito a compensação por eventual incumprimento dos parâmetros de qualidade de serviço, nos termos previstos no RQS. Em caso de eventual incumprimento dos parâmetros de qualidade técnica, a

responsabilidade é exclusivamente do ORD. Pode ser consultada mais informação a respeito dos padrões de qualidade de serviço e respetivas compensações em www.erse.pt/eletricidade/qualidade-de-servico.

6.8. As informações, bem como o pagamento de eventuais compensações devidas por incumprimento dos indicadores individuais de qualidade de serviço devem ser feitas nos termos do RQS.

7 REGISTO DE CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS E PRIORITÁRIOS

7.1. O CLIENTE ou CONSUMIDOR poderá solicitar à AUDAX que proceda ao seu registo junto do ORD, como cliente com necessidades especiais ou cliente prioritário, mediante a apresentação de documentos que comprovem essa qualidade. O registo é voluntário e da inteira responsabilidade do CLIENTE ou CONSUMIDOR.

7.2. O Anexo Minuta de Registo de Clientes Prioritários ou com Necessidades Especiais identifica as situações de clientes prioritários ou com necessidades especiais.

8 INSTALAÇÕES ELÉTRICAS / GÁS NATURAL

8.1. A obrigação de fornecimento elétrico ao abrigo do presente Contrato só se verifica e se mantém, se as instalações elétricas estiverem devidamente licenciadas e em bom estado de conservação e funcionamento, nos termos das disposições legais aplicáveis e efetuada a respetiva ligação à rede.

8.2. A obrigação de fornecimento de gás natural ao abrigo do presente Contrato só se verifica e se mantém, quando existir uma Declaração de Inspeção/Certificado de Inspeção válida/o para a instalação. O CLIENTE ou CONSUMIDOR é responsável por assegurar que a instalação se encontra inspecionada e certificada, com periodicidade e nos termos legais aplicáveis, suportando os respetivos encargos. O início do fornecimento de gás natural ao abrigo do presente Contrato fica condicionado à apresentação pelo Cliente do relatório e/ou do certificado de inspeção válido, quando aplicável.

8.3. O CLIENTE ou CONSUMIDOR compromete-se e responsabiliza-se por reunir todas as condições legalmente e regulamentarmente exigidas, no(s) ponto(s) de entrega de eletricidade e gás natural.

8.4. Cabe ainda ao CLIENTE ou CONSUMIDOR, relativamente ao imóvel abastecido por gás natural, e ao condomínio relativamente às partes comuns do edifício, assegurar que sejam efetuadas as inspeções periódicas e outras condições necessárias, 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.

8.5. Sempre que seja detetada qualquer avaria ou fuga na instalação de gás natural, o CLIENTE ou CONSUMIDOR deve proceder de imediato ao corte do fornecimento de gás natural, em conformidade com as regras de segurança em vigor e comunicar a ocorrência ao respetivo ORD.

8.6. Nos termos da legislação em vigor, em caso de fuga, o fornecimento de gás natural será interrompido, devendo ser restabelecido após a eliminação das anomalias identificadas e a certificação por entidade inspetora de que a instalação pode voltar a ser fornecida.

8.7. Para efeitos do disposto no número anterior e demais emergências, estando em causa a segurança de pessoas e bens, o CLIENTE ou CONSUMIDOR deve permitir, mesmo sem

qualquer aviso prévio, o acesso à sua instalação por parte do representante do ORD devidamente identificado.

9 FATURAÇÃO E ACERTOS DE FATURAÇÃO, MEDIÇÃO E LEITURAS

9.1. A AUDAX faturará com base nas quantidades apuradas e disponibilizadas pelo ORD ou, caso aplicável, de acordo com a comunicação de leituras realizada pelo cliente ou através de estimativas realizadas pela AUDAX.

9.2. A faturação tem por base a informação mais recente sobre o consumo real ou estimado de energia elétrica e/ou gás natural do CLIENTE ou CONSUMIDOR disponibilizada pelos ORD(s) ou diretamente pelo CLIENTE ou CONSUMIDOR. A leitura de equipamentos de medição em instalações de consumo que estiverem associadas a unidades de produção para autoconsumo e a respetiva faturação, têm em consideração o disposto na regulamentação aplicável.

9.3. A AUDAX disponibilizará ao CLIENTE ou CONSUMIDOR na fatura, na documentação que a acompanhe ou no respetivo sítio na internet, a informação sobre as fontes de energia primária utilizadas e a contribuição de cada fonte, as emissões de gases poluentes relacionados com o consumo, os impactos ambientais e fontes de consulta e as medidas mitigadoras.

9.4. Na contratação do fornecimento de energia elétrica na modalidade indexada, a faturação sob a forma horária determina a aplicação de coeficientes de perfil horário, calculados com base no perfil de consumo publicado pela ERSE aplicados aos consumos por períodos informados pelo ORD – informação disponível em www.erse.pt.

9.5. Na contratação do fornecimento de gás na modalidade indexada, os coeficientes e perfil horário diário que resultam da aplicação aos consumos que indique a Distribuidora, podem ser consultados em http://www.mercado.ren.pt/PT.

9.6. A leitura dos equipamentos de medição é da responsabilidade dos ORD(s), sem prejuízo do CLIENTE ou CONSUMIDOR e da AUDAX o poderem fazer diretamente. Na fatura mensal, a AUDAX disponibilizará as indicações necessárias para que o CLIENTE ou CONSUMIDOR possa transmitir aos ORD(s) ou à AUDAX, as leituras diretas que efetue.

9.7. Sem prejuízo do referido nos números anteriores, no caso de não existirem leituras disponibilizadas pelos ORD, a AUDAX reserva-se o direito de faturar com base em estimativas de consumo de acordo com o GMLDD nos termos e nas situações admitidas no RRC, atendendo à opção manifestada expressamente pelo CLIENTE ou CONSUMIDOR nas Condições Particulares ou, na ausência de opção expressamente manifestada, através da aplicação do método de estimativa "Perfil" ou outro definido pela ERSE como o método a aplicar por defeito, sem prejuízo dos subsequentes acertos.

9.8. Em caso de alteração do titular do Contrato, tal como previsto na Cláusula 11.2 do Contrato, o anterior titular e o novo titular devem comunicar à AUDAX as leituras dos respetivos consumos. Caso tal não suceda, a AUDAX utilizará critérios de proporcionalidade para aferir a faturação afeta a cada um dos intervenientes.

9.9. Se, por facto imputável ao CLIENTE ou CONSUMIDOR enquanto utilizador das instalações onde se encontra o equipamento de medição, não tiver sido possível efetuar a leitura dos consumos de energia no máximo de 4 meses consecutivos, sem que exista comunicação por parte do CLIENTE ou CONSUMIDOR dos dados de consumo, o ORD

reserva-se o direito de solicitar uma leitura extraordinária, ficando a cargo do CLIENTE ou CONSUMIDOR o pagamento dos custos deste serviço, nos termos estabelecidos no RRC. Na impossibilidade de acordo sobre uma data para a leitura extraordinária dos equipamentos de medição, num prazo máximo de 20 (vinte) dias após a notificação, o ORD pode interromper o fornecimento.

9.10. Caso se verifique a existência de procedimento que seja suscetível de falsear a leitura de contadores ou o funcionamento regular dos mesmos, tal constitui uma violação grave deste Contrato, sem prejuízo do apuramento da responsabilidade civil e criminal que daí possa derivar, a apurar nos termos da legislação aplicável e do ressarcimento das entidades lesadas com o procedimento fraudulento, pelos prejuízos incorridos, ou despesas adicionais que incorram com vista à reparação ou substituição do equipamento.

10 PAGAMENTO, INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO E/OU REDUÇÃO DE POTÊNCIA

10.1. O prazo limite de pagamento mencionado na correspondente fatura é de, pelo menos, 10 dias úteis, a contar da data de apresentação da fatura, para os CLIENTES ou CONSUMIDORES em Baixa Tensão Normal ou em Baixa Pressão com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m³(n).

10.2. No caso dos CONSUMIDORES economicamente vulneráveis, o prazo limite de pagamento é alargado para 20 dias úteis.

10.3. O pagamento das faturas poderá ser efetuado por débito direto, por multibanco ou outro método explicitado nas Condições Particulares, de acordo com a escolha do CLIENTE ou CONSUMIDOR e conforme estipulado nas Condições Particulares, podendo o CLIENTE ou CONSUMIDOR proceder à sua alteração mediante pedido expresso por escrito à AUDAX para o endereço constante das Condições Particulares ou por envio de correio eletrónico para clientes@audaxenergy.com.

10.4. A faturação é emitida com periodicidade mensal, salvo acordo mais favorável com o CLIENTE ou CONSUMIDOR a constar nas Condições Particulares, em concordância com a disponibilização de dados por parte do ORD e de acordo com os demais termos constantes das Condições Particulares, sendo fixada como data-valor, a data de emissão da fatura. As faturas detalharão os consumos e os preços contratados, assim como outros parâmetros associados à faturação legalmente exigíveis.

10.5. A fatura emitida é enviada para a morada ou endereço eletrónico indicado pelo CLIENTE ou CONSUMIDOR como método preferencial de contacto, constante das Condições Particulares. O CLIENTE ou CONSUMIDOR tem o direito a solicitar expressamente a disponibilização da fatura em papel, sem custos adicionais, que será remetida para a morada do CLIENTE ou CONSUMIDOR constante nas Condições Particulares. O CLIENTE ou CONSUMIDOR ao solicitar o envio da fatura para o seu correio eletrónico passará a receber a fatura unicamente por esta via que, para todos os efeitos legais, reveste a natureza de fatura eletrónica. O CLIENTE ou CONSUMIDOR poderá a qualquer momento cancelar o envio da fatura eletrónica para o seu correio eletrónico, através do envio de comunicação escrita para o endereço postal da AUDAX constante das Condições Particulares, passando a receber posteriormente, a fatura em suporte de papel, para a morada descrita nas Condições Particulares do presente Contrato.

10.6. Para efeitos do disposto na presente cláusula, considera-se como data de pagamento aquela em que o CLIENTE ou

CONSUMIDOR procede ao pagamento integral da fatura.

10.7. Os atrasos de pagamento de qualquer fatura ficam sujeitos à cobrança de juros de mora à taxa legalmente em vigor, prevista para os Juros Civis, no Contrato celebrado com o CONSUMIDOR, ou aos Juros Comerciais nos Contratos celebrados com os restantes clientes (CLIENTES), calculados a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura até à data do pagamento integral e serão debitados na fatura seguinte, sem prejuízo da possibilidade da AUDAX cobrar custos tal como previsto na Cláusula 10.13 infra, e/ou indemnizações, nos termos admitidos na legislação aplicável e que constam nas Condições Económicas.

10.8. O fornecimento de energia e/ou gás deve efetuar-se de modo permanente e contínuo e só poderá interromper-se nos termos legais e regulamentares previstos, nomeadamente o RRC.

10.9. A AUDAX pode ainda solicitar ao ORD a interrupção do fornecimento com fundamento na falta de pagamento pelo CLIENTE ou CONSUMIDOR de qualquer quantia devida ou falta de prestação ou atualização da caução, quando exigível, desde que avise o CLIENTE ou CONSUMIDOR por escrito, com a antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data prevista para interrupção do fornecimento, ou de 30 (trinta) dias, no caso dos clientes economicamente vulneráveis, informando-o do fundamento da interrupção e meios que tem ao seu dispor para a evitar, de acordo com o previsto na cláusula 17.1.

10.10. Para os CONSUMIDORES do fornecimento de energia elétrica em baixa tensão normal, 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 1,15 kVA, e de 20 (vinte) dias para a concretização da interrupção se não for possível concretizar a referida redução de potência, ou de 30 (trinta) dias no caso dos clientes economicamente vulneráveis. Nas situações em que é concretizada esta redução da potência, a contagem do prazo para interrupção inicia-se na data em que é efetuada esta redução de potência contratada.

10.11. Em caso de interrupção do fornecimento, a AUDAX não fica obrigada a retomar o fornecimento se o CLIENTE ou CONSUMIDOR não pagar todos os valores em dívida, incluindo juros de mora, e custos e/ou indemnizações referidos na Cláusula 10.7, bem como as despesas resultantes da interrupção e do restabelecimento do fornecimento.

10.12. A AUDAX pode exigir a prestação de caução aos CLIENTES abastecidos em BTN e aos CONSUMIDORES, nas situações de restabelecimento do fornecimento, ou na sequência de interrupção, decorrente de incumprimento contratual imputável ao CLIENTE ou CONSUMIDOR, e o valor da caução deve corresponder ao valor médio de faturação, por cliente, verificado nos últimos 12 (doze) meses, num período de consumo igual ao período de faturação, acrescido do prazo de pagamento da fatura. A alteração da potência, da opção tarifária, da capacidade ou do escalão de consumo contratados pode determinar a alteração do valor da caução. Caso o CLIENTE abastecido em BTN ou CONSUMIDOR não disponham de histórico de consumo de pelo menos 12 (doze) meses para a opção tarifária, escalão de consumo ou capacidade contratada, o valor do consumo a considerar no cálculo da caução é estimado pela AUDAX com base nas características e condições de funcionamento da instalação indicadas pelo CLIENTE abastecido em BTN ou CONSUMIDOR, devendo o valor ser alterado assim que o CLIENTE

abastecido em BTN ou CONSUMIDOR disponha de um histórico de consumo de 12 (doze) meses. Os referidos CLIENTES ou CONSUMIDORES podem, em qualquer momento, obstar à prestação de caução se, estando regularizada a dívida objeto de incumprimento, optarem pela transferência bancária como meio de pagamento. Para os restantes CLIENTES que não os anteriormente referidos, a AUDAX pode exigir a prestação de caução para garantir o cumprimento das obrigações decorrentes do contrato de fornecimento de eletricidade e gás, de acordo com o previsto nas Condições Particulares.

10.13. Sem prejuízo do disposto nas cláusulas 10.7. e 10.11., o pagamento após a data-limite inscrita na respetiva fatura confere à AUDAX o direito de cobrar o valor de 7,00 euros (sete euros) para cobrir os custos administrativos operacionais, originados pelo atraso no pagamento, atendendo ao custo médio estimado envolvido nas comunicações de gestão do processo de cobrança (nomeadamente chamadas telefónicas, expedição por correio de comunicações obrigatórias de cobrança, entre outros atos inerentes de gestão de cobrança de dívida).

11 CEDÊNCIA DA POSIÇÃO CONTRATUAL

11.1. Nenhuma Parte pode transferir, ceder ou por qualquer outra forma dispor de parte ou da totalidade da sua posição no presente Contrato sem o consentimento prévio escrito da outra Parte.

11.2. Sem prejuízo do disposto na Cláusula 11.1., o CLIENTE e/ou Consumidor expressamente acorda desde já que a AUDAX poderá livremente ceder ou transferir por qualquer forma, total ou parcialmente a sua posição contratual neste Contrato, bem como os seus direitos e obrigações decorrentes do mesmo para qualquer membro do Grupo da AUDAX (que corresponde ao COMERCIALIZADOR e à empresa-mãe e a todas as empresas detidas ou controladas direta ou indiretamente, pela empresa-mãe) mediante prévia comunicação dirigida ao CLIENTE e/ou Consumidor dessa cessão.

12 CESSAÇÃO DO CONTRATO, FIDELIZAÇÃO E PENALIZAÇÕES

12.1. A cessação do Contrato ocorre:

a) Por revogação por mútuo acordo das partes;

b) Com a celebração de Contrato de fornecimento pelo CLIENTE ou CONSUMIDOR, com outro comercializador;

c) Por **denúncia, ou oposição à renovação do CLIENTE ou CONSUMIDOR:**

   (i) a todo o tempo, mediante notificação escrita, através de carta registada com aviso de receção, expedida com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data de produção dos respetivos efeitos;

   (ii) em caso de alterações das condições contratuais transmitidas pela AUDAX, incluindo as alterações que consistam no aumento de preços livremente acordados entre as partes, nos termos previstos na cláusula 3 deste Contrato, quando estas tenham sido comunicadas ao CLIENTE ou ao CONSUMIDOR com uma antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias em relação à data da respetiva aplicação, e desde que o CLIENTE ou CONSUMIDOR tenha procedido à denúncia ou à oposição no prazo de 30 (trinta) dias que antecedam à sua alteração e/ou renovação; e

d) **Por denúncia da AUDAX**, no período de

fidelização, apenas aplicável aos Contratos celebrados com CLIENTES em Média Tensão ou nível de tensão superior e CLIENTES com consumo anual de gás superior a 10 000 m³ conforme disposto no Regulamento das Relações Comerciais (RRC), mediante notificação escrita, através de carta registada com aviso de receção, expedida com uma antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias, em relação à data de produção de efeitos.

e) **Por oposição à renovação da AUDAX:**

(i) nos contratos celebrados com CONSUMIDORES caso tenham ocorrido pelo menos três incumprimentos de pagamento tempestivo no período de 12 (doze) meses imediatamente anteriores, mediante notificação escrita à outra parte com uma antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias relativamente à data da cessação do Contrato, juntamente com a indicação expressa de que tal implica, na ausência de nova contratação, a interrupção do fornecimento sem prejuízo do disposto nas Condições Particulares;

(ii) nos contratos celebrados com os restantes CLIENTES, mediante notificação escrita comunicada através de carta registada com aviso de receção dirigida à outra parte, para morada indicada nas Condições Particulares, expedida com uma antecedência nunca inferior a 45 (quarenta e cinco) dias, sobre o termo do prazo ou de qualquer uma das suas renovações, juntamente com a indicação expressa de que tal implica, na ausência de nova contratação, a interrupção do fornecimento, nos termos dos artigos 78.º e 79.º do RRC.

(iii) se a AUDAX pretender cessar a atividade de comercialização de energia elétrica ou gás ou não celebrar de forma generalizada novos contratos.

f) **Por resolução da AUDAX,** nomeadamente nos seguintes casos:

(i) na sequência de duas ou mais interrupções do fornecimento de energia elétrica e/ou gás num período de 12 (doze) meses imediatamente anteriores ou de uma interrupção que se prolongue por um período superior a 30 (trinta) dias, devendo a resolução ser notificada por escrito ao cliente com uma antecedência de, pelo menos, 20 (vinte) dias úteis relativamente à data da sua produção de efeitos;

(ii) em caso de cedência de energia elétrica ou de gás a terceiros, quando não autorizada.

g) **Por resolução do CLIENTE ou CONSUMIDOR,** em caso de incumprimento definitivo da AUDAX, mediante notificação escrita fundamentada à AUDAX através de carta registada com aviso de receção.

h) Em virtude do direito de arrependimento (livre resolução do Contrato) exercido pelo CONSUMIDOR, quando o Contrato de fornecimento tenha sido celebrado por telefone ou por via eletrónica, bem como no domicílio do CONSUMIDOR ou local equiparado, através dos meios previstos na Cláusula 18.2. do presente Contrato.

i) Em caso de dissolução, encerramento da atividade do CLIENTE ou CONSUMIDOR perante a Administração Fiscal, ou extinção de uma das partes do Contrato;

j) Por caducidade da respetiva licença no caso de instalações provisórias.

k) Perante a declaração de insolvência ou

apresentação de Processo Especial de Revitalização (PER) do CLIENTE ou CONSUMIDOR;

l) Em caso de morte do titular do Contrato de fornecimento, quando não tenha ocorrido a transmissão por via sucessória, uma vez demonstrada a vivência em economia comum, de acordo com o previsto na Cláusula 12.8 infra;

m) Em caso de impossibilidade de cumprimento por caso fortuito ou de força maior que afete qualquer uma das partes do Contrato, se após um período de 60 (sessenta) dias consecutivos os motivos invocados perdurarem, sem que tal acarrete qualquer compensação a qualquer das partes, seja a que título for;

n) Pela entrada em vigor do contrato de uso de redes, no caso dos Clientes que sejam agentes de mercado;

o) Nos demais casos previstos no Contrato ou na lei.

12.2. Na ocorrência de qualquer uma das situações de cessação do Contrato descritas nas alíneas i), j), k), m) e n) da Cláusula 12.1. do Contrato, a AUDAX informará o CLIENTE ou CONSUMIDOR por escrito, mediante carta registada com aviso de receção, com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias úteis, relativamente à data da produção de efeitos da cessação.

12.3. Nos casos de denúncia por parte do CLIENTE ou CONSUMIDOR, verificando-se a necessidade de intervenção na instalação de fornecimento elétrico e/ou de gás natural (em casos de interrupção da alimentação individual da instalação de energia elétrica e/ou gás natural do CLIENTE ou CONSUMIDOR (se solicitada); de levantamento do equipamento de medição (se necessário); e de realização de leitura extraordinária (se solicitada ou necessária) – o CLIENTE ou CONSUMIDOR indicar à AUDAX a data pretendida para concretização da denúncia, sem prejuízo do definido na cláusula 11.3.

12.4. A AUDAX solicitará agendamentos ao ORD num prazo máximo de 3 (três) dias úteis face à data indicada para a produção dos seus efeitos, ficando esta dependente da efetivação do pedido junto do OLMC e ao ORD. Entenda-se que, nos casos mencionados, o pedido de denúncia ficará condicionado à realização efetiva da intervenção técnica no local de consumo, podendo esta implicar a presença do CLIENTE ou CONSUMIDOR na instalação, em período previamente acordado entre as partes e consoante a disponibilidade de agendamentos existente por parte do ORD. A não comparência do CLIENTE ou CONSUMIDOR poderá acarretar o pagamento de valores de compensação, nos termos da legislação aplicável, e o risco de não conclusão do pedido de denúncia, sem a qual continuarão a ser faturados todos os encargos subjacentes ao Contrato até que se concretize a interrupção de fornecimento.

12.5. A cessação do Contrato pelo CLIENTE ou CONSUMIDOR, antes dos termos da duração inicial ou das renovações, não importa o pagamento de indemnização pelo CLIENTE ou CONSUMIDOR, sem prejuízo dos montantes devidos e das responsabilidades que lhe sejam exigidas nos termos deste Contrato ou da lei aplicável.

12.6. Sem prejuízo do referido na cláusula 12.5., caso o Contrato esteja sujeito a um período de fidelização de acordo com o previsto nas Condições Particulares, a cessação antecipada pelo CLIENTE ou CONSUMIDOR, assim como o não cumprimento por este das regras previstas para a comunicação da denúncia à AUDAX, determina a perda de todos os descontos, bónus ou benefícios aplicados pela AUDAX durante o

período em que o fornecimento esteve ativo com o CLIENTE ou CONSUMIDOR e referidos nas Condições Particulares e/ou nas Condições Económicas, para além da obrigação de pagamento pelo CLIENTE ou CONSUMIDOR à AUDAX, da indemnização prevista nas Condições Económicas do Contrato.

12.7. O CLIENTE, em qualquer caso, e o CONSUMIDOR, neste último caso apenas enquanto for fornecido parcial ou totalmente na MODALIDADE FIXA, assume o compromisso de ser fornecido pela AUDAX pelo prazo acordado no Contrato, não podendo a AUDAX proceder a qualquer alteração durante esse período vigente, sem prejuízo do disposto na cláusula 3.14. Em caso de cessação antecipada do contrato por iniciativa do Cliente durante o período de fidelização, poderá ser devida ao Comercializador uma compensação proporcional aos custos, compromissos económicos e impactos diretos decorrentes da cessação antecipada das condições comerciais e de aprovisionamento consideradas na estruturação do contrato.

A compensação aplicável será calculada de acordo com o modelo definido nas Condições Particulares e/ou Económicas, podendo ter em consideração, nomeadamente:

a) o período contratual remanescente;
b) o volume estimado de consumo associado ao período remanescente;
c) as condições de aprovisionamento, cobertura e gestão de risco associadas ao contrato;
d) os impactos económicos diretos decorrentes da cessação antecipada;
e) os custos operacionais, comerciais e financeiros associados à desmontagem ou reestruturação das posições de mercado contratadas.

12.8. A cessação do Contrato em resultado da livre resolução do Contrato pelo CLIENTE ou CONSUMIDOR, quando celebrado à distância ou fora do estabelecimento, nos termos previstos no DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, deve ser comunicada à AUDAX, nos termos e condições previstos na Cláusula 18 do Contrato, e importa o pagamento pelo CLIENTE ou CONSUMIDOR à AUDAX, do montante proporcional correspondente ao fornecimento que obteve desde a ativação e até à data da cessação do fornecimento em resultado da referida comunicação da resolução, relativamente ao conjunto das prestações previstas no Contrato, tal como previsto na Cláusula 2.7. do presente.

12.9. A cessação do Contrato pela AUDAX no período de fidelização para os Contratos previstos na alínea d) da Cláusula 12.1., importa o pagamento ao CLIENTE ou CONSUMIDOR da indemnização prevista para o efeito nas Condições Económicas ou nas Condições Particulares, que integrou a proposta contratual de fornecimento disponibilizada pela AUDAX e que foi acordada com o CLIENTE ou CONSUMIDOR.

12.10. Em caso de morte do titular do Contrato, a posição Contratual transmite-se aos sucessores do falecido que com eles vivam em economia comum, sem prejuízo de estes deverem informar a AUDAX desse facto, por escrito, no prazo de 30 (trinta) dias, pela via prevista na cláusula 17.1, para efeitos de alteração da titularidade do Contrato. Durante este prazo, os sucessores podem, se assim o entenderem, denunciar o Contrato sem necessidade de pré-aviso, mediante notificação escrita, pelo modo previsto na Cláusula 17.1 infra.

13 CONTRATAÇÃO, COMUNICAÇÕES AO CLIENTE, AGENTES E PARCEIROS E DOMICÍLIO CONVENCIONADO

13.1. A contratação poderá ser realizada por via presencial, através da assinatura do Contrato nas instalações da AUDAX indicadas nas Condições Particulares e no domicílio do CLIENTE ou CONSUMIDOR, assim como, por via telefónica ou telemática, com envio do Contrato ao CLIENTE ou CONSUMIDOR e confirmação expressa da sua aceitação mediante a utilização de um sistema de identificação e de segurança, disponibilizados pela AUDAX, através de entidade terceira certificada e imparcial. Ambas as partes reconhecem o consentimento expresso do CLIENTE ou CONSUMIDOR do uso das chaves e/ou códigos disponibilizados pela AUDAX, nos termos definidos para a sua utilização e disponibilizadas por SMS ou por correio eletrónico, ficando dependente a validade do Contrato da confirmação dos códigos por parte do CLIENTE ou CONSUMIDOR.

13.2. A AUDAX dispõe de rede de Agentes Comerciais e Parceiros externos de intermediação credenciados, que atuam nos termos permitidos pelo RRC, e prestam apoio à execução de funções operacionais no âmbito dos Contratos, sem que exista delegação de responsabilidades legais, regulamentares e contratuais que competem à AUDAX. A AUDAX detém o controlo das atividades e funções contratadas com o CLIENTE ou CONSUMIDOR no âmbito do Contrato, para além de que, os AGENTES e/ou PARCEIROS AUDAX poderão disponibilizar produtos e serviços adicionais em acréscimo aos serviços prestados pela AUDAX, que esta poderá oferecer ao CLIENTE ou CONSUMIDOR, uma vez que as partes venham a ter em consideração estes pressupostos na celebração do Contrato e, ainda, as especificidades inerentes à eventualidade de tais serviços serem parte integrante, tal será devidamente autonomizado quanto às suas características, vicissitudes e benefícios nas respetivas Condições Económicas e/ou Particulares adjacentes.

14 TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

14.1. A AUDAX é a responsável pelo tratamento dos dados pessoais do CLIENTE ou CONSUMIDOR, recolhidos no âmbito do presente Contrato, vinculando-se ao cumprimento do estatuído na legislação nacional e europeia aplicável em matéria de proteção de dados pessoais e privacidade.

14.2. O tratamento dos dados pessoais obtidos no âmbito deste Contrato tem as finalidades, fundamentos e prazos mínimos de conservação, que se indicam:

Finalidades	Fundamentos	Prazos de Conservação
Gestão do Contrato/Cliente	Diligências pré-contratuais ou de execução do Contrato (designadamente fornecimento de energia, preço, medição, faturação e cobrança)	a) Contratos não concluídos – até 6 (seis) meses após o início do processo de contratação; b) Contratos celebrados – até 1 (um) ano após o termo do Contrato;

Finalidades	Fundamentos	Prazos de Conservação
Marketing e Promoção	(1) Produtos contratados – Interesse legítimo; (2) Outros produtos não contratados – Consentimento.	a) Até à cessação do Contrato; b) Até 1 (um) ano após o último contacto.
Análise Generalizada de perfil	Interesse legítimo	Até à cessação do Contrato
Análise e definição Individualizada de perfil	Consentimento	Até 1 (um) ano após o último contacto ou até à cessação do Contrato.
Gravação de chamadas	Consentimento	a) Para prova da relação contratual – Até 24 (vinte e quatro) meses após a chamada; b) Para verificação da qualidade do atendimento – até 30 (trinta) dias após a chamada; c) Para verificação pela ERSE do cumprimento dos regulamentos aplicáveis – 3 (três) anos ou pelo período de duração do Contrato acrescido do prazo de prescrição ou de caducidade.

Finalidades	Fundamentos	Prazos de Conservação
Cumprimento das obrigações legais de conservação dos documentos de suporte à contabilidade e dos livros e registos contabilísticos	Cumprimento de obrigações legais	10 Anos
Reclamações	Cumprimento de obrigações legais	Livros de reclamação – 3 anos Reclamações em geral – 3 anos.
Inquéritos de opinião, qualidade	Interesse legítimo	Quando resulte da interação com o titular dos dados – Até 30 dias após a última interação.

14.3. O CLIENTE ou CONSUMIDOR encontra-se obrigado a fornecer os dados pessoais como condição para a celebração deste Contrato e da prestação do serviço de fornecimento de energia e/ou gás natural.

14.4. O CLIENTE ou CONSUMIDOR não ficará sujeito a nenhuma decisão tomada exclusivamente com base no tratamento automatizado dos seus dados.

14.5. Se o CLIENTE ou CONSUMIDOR se opuser ao tratamento ou solicitar o apagamento dos seus dados, na vigência do Contrato, impossibilitando o tratamento dos seus dados pessoais e, consequentemente, a prestação do serviço de fornecimento e/ou sua cobrança, tal permitirá a cessação do Contrato, aplicando-se o disposto na cláusula 12.6.

14.6. O CLIENTE ou CONSUMIDOR pelo presente autoriza a AUDAX a verificar a sua identidade, e confere legitimidade para solicitar o fornecimento de elementos quanto à sua solvência, bem como a exatidão dos dados fornecidos, mediante acesso a relatórios de entidades financeiras e/ou ficheiros automatizados obtidos em conformidade com as normas legais, ou mediante solicitação ao CLIENTE ou CONSUMIDOR da informação necessária para a realização de tal verificação.

14.7. Os dados do CLIENTE ou CONSUMIDOR que venham a ser recolhidos no âmbito do presente Contrato serão incorporados num ficheiro automatizado ou manual, gerido e operado pela AUDAX, destinado à gestão comercial e administrativa do Contrato. O CLIENTE ou CONSUMIDOR presta o seu consentimento para o tratamento dos dados contidos no ficheiro por empresas do grupo ou quaisquer outras cuja intervenção seja necessária exclusivamente para o fornecimento de energia e/ou a prestação dos serviços ao abrigo do presente Contrato. A AUDAX compromete-se a manter o sigilo sobre os dados do CLIENTE ou CONSUMIDOR que venha a recolher e adotará as medidas legalmente previstas para evitar a sua alteração, perda, tratamento ou acesso não autorizado, tendo em conta o estado da tecnologia a cada momento.

14.8. A AUDAX poderá transmitir, nos termos da lei e regulamentação aplicáveis, os dados pessoais do CLIENTE ou CONSUMIDOR a entidades e autoridades competentes no setor da energia e do gás, incluindo na situação em que ocorra a cessão de posição contratual neste Contrato.

14.9. Os dados podem também ser cedidos ou comunicados a entidades bancárias para atos de cobrança ou de pagamento, bem como a requerimento da Autoridade Tributária e Tribunais. Acresce que, em caso de incumprimento das obrigações de pagamento decorrentes do presente Contrato, os dados podem ser transmitidos a entidades externas de gestão de cobrança e a bases de dados referentes ao cumprimento ou incumprimento de obrigações pecuniárias, com estrito respeito pelo Regulamento comunitário RGPD, relativo à proteção de pessoas singulares no que respeita ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação destes dados.

14.10. O CLIENTE ou CONSUMIDOR autoriza a AUDAX a transmitir os seus dados a empresas do grupo e suas filiais, e estas a proceder ao tratamento dos mesmos, para que lhe seja comunicada informação comercial, informação de terceiros relacionados com o fornecimento de energia, serviços financeiros e seguros, equipamento e assistência ao domicílio ou à empresa, ou para realizar prospeções comerciais relacionadas com os produtos ou serviços mencionados.

14.11. A AUDAX poderá subcontratar a prestação de serviços junto de outras empresas para o cumprimento das finalidades do tratamento acima mencionadas e assegurará que esses terceiros subcontratados cumprem o disposto na legislação aplicável em matéria de proteção de dados e de privacidade.

14.12. O CLIENTE ou CONSUMIDOR tem o direito de solicitar o acesso, retificação, limitação, a portabilidade, ou apagamento dos seus dados pessoais, sem que tal comprometa a licitude do tratamento já efetuado ao abrigo do consentimento aqui prestado, mediante comunicação escrita dirigida à AUDAX, ao cuidado do responsável pelo tratamento de dados pessoais, remetida para o endereço referido nas Condições Particulares, ou por correio eletrónico para privacy@audaxenergy.com. O CLIENTE ou CONSUMIDOR deve especificar qual destes direitos pretende exercer, e remeter fotocópia do cartão de cidadão ou documento de identificação equivalente (acompanhada da declaração de consentimento, no caso de envio da fotocópia do cartão de cidadão). No caso do CLIENTE ou CONSUMIDOR atuar mediante representante também deve remeter o documento que ateste os seus direitos de representação e o seu documento de identificação, com a mencionada declaração.

14.13. O CLIENTE ou CONSUMIDOR, sempre que considerar que a AUDAX não observou os direitos que lhe assistem nos termos da legislação de proteção de dados e de privacidade, tem o direito a apresentar reclamação a uma autoridade de controlo, nomeadamente, à Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD), ou através do portal www.cnpd.pt.

14.14. A AUDAX dispõe de um Encarregado de Proteção de Dados (DPO) que pode contactar através do e-mail dpo@audaxenergy.com.

15 SERVIÇO AO CLIENTE E RECLAMAÇÕES

15.1. O serviço de fornecimento de eletricidade e/ou gás deve observar os padrões de qualidade estabelecidos no Regulamento da Qualidade de Serviços dos Setores Elétrico e do Gás, nomeadamente:

a) Atendimento

A AUDAX dispõe dos seguintes meios de atendimento:

(i) atendimento telefónico centralizado;

(ii) por escrito, incluindo correio eletrónico clientes@audaxenergy.com, ou acesso à área reservada do CLIENTE ou CONSUMIDOR em www.audaxenergy.pt.

b) Obtenção de informação

O CLIENTE ou CONSUMIDOR tem o direito a solicitar à AUDAX quaisquer informações relacionadas com aspetos técnicos ou comerciais relacionados com o serviço de fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural e serviços conexos e a AUDAX deve prestar a informação solicitada.

c) Reclamações

O CLIENTE ou CONSUMIDOR pode apresentar à AUDAX reclamações, identificando para tal o reclamante (identificação completa) e descrevendo os motivos reclamados e os elementos informativos que facilitem a compreensão e caracterização da questão objeto da reclamação. A AUDAX dispõe de livro de reclamações eletrónico que poderá aceder em https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/ e livro de reclamações em suporte físico, assim como poderá fazê-lo através dos meios indicados na Cláusula 15.2. do presente Contrato.

15.2. Os pedidos de informação e as reclamações devem efetuar-se mediante comunicação escrita dirigida à AUDAX para o endereço constante das Condições Particulares, para o endereço eletrónico clientes@audaxenergy.com, por telefone, para o atendimento telefónico centralizado através do telefone 211 205 758 ou através da área reservada do CLIENTE ou CONSUMIDOR, no website da AUDAX www.audaxenergy.pt, devendo a AUDAX responder de forma fundamentada, aos pedidos apresentados, quer por escrito quer através do atendimento telefónico, num prazo não superior a 15 (quinze) dias úteis, a contar da data da sua receção pela AUDAX.

15.3. O CLIENTE ou CONSUMIDOR pode apresentar, gratuitamente, qualquer questão ou diferendo decorrente da reclamação apresentada ou do Contrato celebrado, ao Provedor do Cliente.

15.4. O direito do CLIENTE ou CONSUMIDOR de submissão de reclamações à AUDAX nos termos referidos nos números anteriores, não exclui que aquele possa também, submeter reclamações, ou pedidos de recursos/revisão de decisões à ERSE, nos termos previstos na legislação aplicável.

15.5. O atraso na resposta a reclamações confere ao cliente o direito a compensação nos termos constantes do RQS, no valor mínimo de 5 (cinco) euros.

16 RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

16.1. As partes comprometem-se a tentar resolver de forma amigável os diferendos resultantes deste Contrato. Na impossibilidade de resolução por esta via, os litígios podem ser resolvidos através de mecanismos de arbitragem e mediação de conflitos.

16.2. O CLIENTE que seja CONSUMIDOR, pode submeter os conflitos de consumo relativos ao

presente Contrato, às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores ou aos mecanismos de arbitragem e de resolução alternativa de litígios que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, incluindo os disponibilizados pela ERSE (www.erse.pt). O CONSUMIDOR tem disponíveis para o efeito as seguintes entidades RAL:

- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC)
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra (CACRC)
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL)
- Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (CAUAL)
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (CACC RAM)
- Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP)
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa (TRIAVE)
- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) (CIAB)
- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve (CIMAAL)

16.3. A lista de entidades referidas em 16.2. é regularmente atualizada em www.consumidor.pt.

16.4. O referido nos números anteriores não impede que qualquer uma das partes possa recorrer aos tribunais judiciais.

16.5. Em caso de litígio, e para efeitos de citação ou notificação, o domicílio convencionado do CLIENTE ou CONSUMIDOR será o que indicou nos dados do cliente das Condições Particulares do presente Contrato.

17 COMUNICAÇÕES

17.1. As comunicações e notificações a realizar pela AUDAX ao CLIENTE ou CONSUMIDOR em regra geral são feitas por correio eletrónico, por correio normal e/ou através de carta registada com aviso de receção, para os endereços identificados nas Condições Particulares, salvo se disposto de forma diversa nestas Condições Gerais ou nas Condições Particulares, e consideram-se regular e validamente efetuadas para todos os efeitos legais.

17.2. O CLIENTE ou CONSUMIDOR obriga-se a comunicar à AUDAX a alteração do seu endereço postal ou do endereço de correio eletrónico e a manter a sua caixa de correio disponível para rececionar as comunicações, vinculando-se à comunicação imediata à AUDAX em caso de alteração do correio eletrónico indicado nas Condições Particulares. As reclamações do CLIENTE ou CONSUMIDOR à AUDAX devem ser feitas pelos meios e com as formalidades referidas na cláusula 15.1 c) e 15.2 destas Condições Gerais. As comunicações de cessação do Contrato ou de oposição à renovação, devem efetuar-se pelos meios descritos na cláusula 12 do Contrato.

17.3. A AUDAX não se responsabiliza por deficiências que possam existir no âmbito da utilização do serviço de correio eletrónico ou do serviço de atendimento telefónico, ou factos que surjam e que não sejam diretamente imputáveis à AUDAX.

18 DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO

18.1. No caso de o Contrato ter sido celebrado por telefone ou por via eletrónica, nomeadamente através da página de internet disponibilizada para o efeito, o CONSUMIDOR 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. Os contratos celebrados no domicílio do CONSUMIDOR ou em locais equiparados, este prazo passa a ser de 30 (trinta) dias.

18.2. Caso o CONSUMIDOR pretenda exercer o seu direito de livre resolução previsto nas Cláusulas 2.6., 2.7., 12.1, al. h), 12.7. e 18.1., deverá comunicar à AUDAX, dentro dos prazos acima referidos, 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 e expressa na Cláusula 15.2., ou por escrito, mediante comunicação enviada para os contactos disponibilizados na página da internet www.audaxenergy.pt.

18.3. Para efeitos do disposto na Cláusula 18.2., o CONSUMIDOR poderá utilizar o formulário de livre resolução que se encontra em anexo às presentes Condições Gerais, sem prejuízo de tal não ser obrigatório.

18.4. Uma vez rececionada a comunicação de resolução acima mencionada, a AUDAX 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.

19 ACORDO INTEGRAL

O presente Contrato, que integra as presentes Condições Gerais, Condições Particulares, Condições Económicas e demais anexos, constitui o documento integral válido entre as partes, anulando e/ou invalidando qualquer acordo, compromisso, documento ou comunicação oral ou escrita anterior à assinatura do mesmo.

20 LEI APLICÁVEL

É aplicável ao presente Contrato, designadamente no que concerne à sua interpretação, integração e execução, a lei portuguesa, compreendendo, nomeadamente, a legislação e regulamentação aplicável aos setores elétrico e/ou do gás natural.

ASSINATURA DO CLIENTE/CONSUMIDOR

Assinado em:

, a de de .