

1. OBJECTO E DURAÇÃO DO CONTRATO

1.1. O presente contrato tem como objecto o fornecimento de energia eléctrica em mercado liberalizado pela ELUSA Lda (doravante designada por ELUSA), bem como a prestação de outros serviços complementares descritos nas Condições Particulares.

1.2. O presente contrato não produz efeitos no caso de se verificarem circunstâncias impeditivas da mudança de comercializador por parte do Cliente ou impedimentos associados ao ponto de entrega, nos termos da regulamentação aplicável, nomeadamente o Regulamento das Relações Comerciais (RRC) e os Procedimentos de Mudança de Comercializador, aprovados pela ERSE.

1.3. O fornecimento de energia eléctrica inicia-se na data em que o respetivo ponto de entrega reunir todas as condições legais e regulamentares de acesso ao fornecimento de energia eléctrica por comercializadores em regime de mercado, incluindo os procedimentos de mudança de comercializador. O Cliente será notificado, por correio electrónico, pela ELUSA da data de início do respetivo fornecimento.

1.4. O presente Contrato tem a duração de 1 (um) ano, renovando-se automática e sucessivamente por períodos de 1 (um) ano, se nenhuma das Partes notificar a outra, por escrito, com 60 (sessenta) dias de antecedência relativamente à data da sua cessação, ou renovação, da oposição à sua renovação.

1.5. O Comercializador pode denunciar o presente contrato nos casos previstos na regulação aplicável e nos termos gerais da lei.

2. INSTALAÇÕES E LIGAÇÃO À REDE

2.1. A obrigação de fornecimento ao abrigo do presente contrato está dependente do licenciamento e ligação à rede das instalações, da sua manutenção em bom estado de conservação, e da existência de condições técnicas e de segurança adequadas nos termos previstos na lei.

2.2. O Cliente deverá utilizar a electricidade apenas para consumo no ponto de entrega correspondente ao presente contrato, não podendo ceder electricidade a terceiros, a título gratuito ou oneroso.

3. POTÊNCIA CONTRATADA

3.1. A potência contratada, discriminação horária e ciclo horário, para fins do fornecimento, são as que figuram nas Condições Particulares do presente contrato.

3.2. O Cliente poderá solicitar a alteração dos opções contratadas nas condições particulares, e constantes do número anterior, junto do Comercializador, cabendo a este transmitir o pedido ao operador da rede de distribuição (ORD). A alteração só produzirá efeitos a partir da aprovação e comunicação da ativação pelo ORD e poderá levar à modificação dos preços fixados nas condições particulares.

4. MEDIÇÃO DOS CONTADORES

4.1. Os ORD de energia eléctrica é as entidades responsáveis pelo equipamento de medição e da sua leitura dos Pontos de Consumo.

4.2. A comunicação das leituras dos equipamentos de medição dos Pontos de Consumo pode ser efetuada pelo Cliente através dos meios disponibilizados para o efeito pelos ORD de energia eléctrica.

4.3. Se, durante 6 (seis) meses consecutivos, por facto não imputável à ELUSA, não tiver sido possível efetuar a leitura dos equipamentos de medição de algum(ns) ou todos os Pontos de Consumo, a ELUSA terá o direito de exigir ao Cliente que este, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, proceda à marcação, junto do ORD relevante, de uma data para o efeito e, conseqüentemente, ao pagamento do serviço de leitura extraordinária.

4.4. No caso de o Cliente não proceder, nos termos do número anterior, à marcação de uma data para a leitura dos equipamentos de medição do(s) respetivo(s) Pontos de Consumo, pode o ORD respetiva efetuar, a expensas do Cliente, a interrupção do fornecimento de energia eléctrica e aos Pontos de Consumo do Cliente no prazo máximo de 20 (vinte) dias após a notificação a que alude o número anterior.

4.5. Os erros de leitura dos equipamentos de medição dos Pontos de Consumo resultantes de qualquer anomalia verificada no respetivo equipamento, que não tenham origem em procedimento fraudulento serão corrigidos em função da melhor estimativa do fornecimento durante o período em que a anomalia se manteve. Esta estimativa será calculada pelo ORD respetiva, de acordo com a regulamentação aplicável.

4.6. Qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos equipamentos de medição do(s) respetivo(s) Pontos de Consumo constitui, sem necessidade de mais, nomeadamente de comunicação, incumprimento do presente Contrato por parte do Cliente, podendo este incorrer em responsabilidade civil e/ou criminal.

5. FACTURAÇÃO ELECTRÓNICA

5.1. A facturação terá por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizada pelo ORD à ELUSA.

5.2. A facturação é realizada sempre mensalmente.

5.3. Se, no período a que a factura respeita, não tiver havido leitura do contador, o consumo para efeitos de faturação será estimado.

5.4. Os eventuais acertos decorrentes das estimativas serão emitidos na primeira facturação emitida após a leitura do contador.

5.5. Descrição da fatura Electrónica. A fatura electrónica é um documento comercial semelhante à fatura convencional, mas reduzido a formato electrónico. A factura electrónica tem o mesmo valor que a factura em papel, visto que contém as menções obrigatórias para qualquer factura e satisfaz as condições exigidas na lei para garantir a autenticidade da sua origem e a integridade do seu conteúdo, através da aposição de uma assinatura electrónica avançada.

5.6. Adesão e Aceitação. a. O Cliente aderirá à factura electrónica através de registo no site www.elusa.pt, contrato ELUSA ou através da Linha de apoio comercial. b. Ao aderir à factura electrónica, o Cliente está a aceitar os termos e condições para a disponibilização da mesma,

considerando-se efectuada a adesão no momento da aceitação das “Condições de Acesso e Utilização da Fatura Eletrónica a assinatura do contrato”

6. PREÇOS E TARIFAS

6.1. Os preços a pagar pelo cliente são constantes das condições particulares e têm como referência: (i) a legislação do sector da energia e regulamentação da ERSE ou da DGEG; (ii) as condições de acesso à rede estabelecidas pelo comercializador com o ORD; (iii) o actual perfil de consumo aprovado pela ERSE no caso de fornecimento em BTN.

6.2. A ELUSA, poderá livremente e automaticamente, introduzir e fazer refletir alterações no preço a pagar pelo cliente, caso se verifique alteração, por parte da ERSE, da tarifa de uso global do sistema, das tarifas de uso de redes ou de qualquer outra tarifa regulada, que não dependa unicamente da ELUSA, e aplicável ao regime de mercado liberalizado, ou modificações de preços pela OMIE em Portugal, se o preço médio mensal está acima de 47€/Mw

6.3. A aplicação da cláusula 6.2., não será considerado como uma alteração às condições contratuais acordadas pelas partes.

6.4. A ELUSA pode ainda rever as condições contratuais relativas ao preço, através de notificação escrita ao cliente, considerando-se aceites as novas condições contratuais se, no prazo de 15(Quinze) dias a contar da referida comunicação, não houver oposição escrita ou denuncia do contrato por parte do cliente.

6.5. Para pagamentos por débito directo aplica-se 0,25€ por conta contrato e 0,60€ pagamento por referencia multibanc/CTT/Payshop, pela impressão em loja ou envio postal aplica-se 1,00€ por conta contrato

6.6. Adicionalmente aplicar-se-á um custo financeiro de 0,3% sobre todos os componentes da fatura.

7. REGRAS E UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PELO CLIENTE

7.1. A disponibilização da factura electrónica é feita por acesso à caixa de correio electrónico indicada pelo Cliente e/ou por meio de username e password (doravante “Códigos de Acesso”) de identificação e acesso do utilizador ao site Balcão Digital presente no site www.elusa.pt.

7.2. Os Códigos de Acesso, bem como o endereço da caixa de correio electrónico, são pessoais, intransmissíveis e para uso exclusivo do Cliente, pelo que este deverá assegurar e proteger em quaisquer circunstâncias a confidencialidade dos mesmos, sendo responsável perante a ELUSA, e terceiros por quaisquer prejuízos resultantes de utilizações abusivas dos mesmos.

7.3. O Cliente reconhece que: a. Soamente existe factura electrónica ELUSA em ficheiro electrónico. b. Ao aderir à factura electrónica para um Contrato pressupõe a adesão à factura electrónica para todos os contratos incluídos na mesma “Conta Contrato”.

8. PAGAMENTOS

8.1. As faturas emitidas pela ELUSA são pagas pelo Cliente no prazo de 10 (dez) dias de calendário contados a partir da data da sua emissão, obrigatoriamente por débito directo e a título de ultimo recurso por referência multibanco, CTT ou Payshop. Toda a nossa facturação é electrónica, e considera-se recebida pelo cliente na data do envio.

8.2. O atraso no pagamento das faturas confere à ELUSA o direito a cobrar juros de mora sobre o valor em dívida calculados a partir do primeiro dia seguinte ao vencimento (inclusive) e até a data do efetivo pagamento, á taxa legal que vigorar, em cada momento. O prazo é aumentado para 20 (vinte) dias úteis para consumidores com necessidades especiais, nos termos da regulação do sector.

8.3. Adicionalmente, e em casos de atraso reiterado de pagamento do fornecimento de energia elétrica, a ELUSA poderá cobrar penalizações cujo valor é divulgado através do seu sítio na Internet, em www.elusa.pt. ou nas Condições Particulares.

8.4. O Cliente aceita as que a ELUSA ceda os seus créditos a qualquer entidade bancária, em que a ELUSA tenha a decorrer contratos de “Factoring”, confirmando o cliente que foi notificado desta cessão.

8.5. ELUSA não efetua reembolsos em numerário ou qualquer outro meio de pagamento, em caso de reembolso ao cliente, o valor correspondente será colocado em “crédito” na conta contrato do cliente, e aplicado na liquidação seguinte.

9. INTERRUPTÃO DE FORNECIMENTO

9.1. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a falta de pagamento poderá implicar, se for essa a vontade da ELUSA, a interrupção do fornecimento de energia elétrica ao Cliente e constitui causa de resolução do Contrato pela ELUSA, nos termos do disposto na Cláusula 8.

9.2 Previamente à interrupção do fornecimento de energia elétrica em consequência da mora do Cliente, a ELUSA, enviará, com uma antecedencia mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data em que a interrupção venha a ter lugar, uma comunicação escrita através de correio electrónico e/ou carta registada e/ou SMS, com o respetivo fundamento e indicação dos meios que o Cliente tem ao dispor para a evitar.

9.3 Em caso de interrupção do fornecimento de energia elétrica nos termos do número anterior, a ELUSA, não ficará obrigada a retomar o fornecimento se o Cliente não realizar todos os pagamentos em dívida, incluindo os juros de mora e todas as despesas resultantes da interrupção e da eventual reposição do fornecimento.

9.4 Em situação de incumprimento da obrigação de pagamento de alguma das prestações pecuniárias devidas ao abrigo do presente Contrato que resulte na interrupção do fornecimento, o Cliente fica obrigado a, caso lhe seja solicitado, entregar à ELUSA, uma garantia em montante não inferior ao valor médio correspondente a 4 (quatro) meses de faturação, de modo a assegurar o cumprimento das prestações pecuniárias que venham a ser devidas.

9.5 A cobrança judicial de dívidas que sejam decorrentes de incumprimento dos termos do presente Contrato pelo Cliente importa para este o pagamento de todos os custos e encargos, incluindo custas judiciais, honorários de advogados e agentes de execução e quaisquer outros que decorram da cobrança coerciva da dívida. O pagamento deve ser efetuado na modalidade acordada nas condições particulares do presente contrato.

10. CAUÇÃO E PENALIZAÇÃO

10.1 Caso o cliente entre em mora em relação a qualquer fatura emitida ao abrigo do presente Contrato, para além do direito a cobrar juros moratórios constante da Cláusula 8.2 das Condições Gerais, a ELUSA cobrará ao Cliente uma penalização no montante de 100€, nos termos do disposto no número 3 da mesma Cláusula 8 das Condições Gerais, que visa compensar a ELUSA pelos custos envolvidos com o respetivo processo de cobrança

10.2. A ELUSA, poderá exigir a prestação de uma caução para garantir o cumprimento das obrigações decorrentes do presente contrato e solicitar a sua atualização durante o período de vigência.

10.3. A caução será utilizada para regularizar o valor de qualquer montante em dívida.

11. CESSAÇÃO DO CONTRATO

11.1 A cessação do presente Contrato pode ocorrer: a. Por oposição à renovação, por iniciativa do Cliente ou da ELUSA, nos prazos estabelecidos na Cláusula 1; b. Por revogação, celebrada por escrito, por mútuo acordo entre a ELUSA e o Cliente; c. Por revogação unilateral, a todo o tempo, por iniciativa do Cliente ou da ELUSA, mediante notificação por escrito a enviar com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias úteis relativamente à data de produção de efeitos da revogação; d. Por resolução, por iniciativa do Cliente, mediante notificação por escrito a enviar à ELUSA.; e. Por resolução, por iniciativa da ELUSA (i) nos termos do disposto na Cláusula 9, mediante notificação por escrito ao correio eletrónico, a enviar ao Cliente com uma antecedência de, pelo menos, 20 (vinte) dias úteis relativamente à data de produção de efeitos da resolução, ou (ii) no caso de se verificar a interrupção do fornecimento de energia elétrica por causa imputável ao Cliente, mediante notificação por escrito ao correio eletrónico enviada ao Cliente com uma antecedência de, pelo menos, 20 (vinte) dias úteis relativamente à data de produção de efeitos da resolução.

11.2 A cessação do contrato com o fundamento constante no ponto 11.1, confere à ELUSA o direito a uma compensação equivalente: i) ao valor mensal da potência contratada multiplicado pelo número de meses remanescentes até termo do contrato, no caso de um fornecimento em BTN; ii) à diferença entre a energia consumida e a prevista de fornecer valorizada a 5 €/MWh (cinco euros por MWh) no caso de um fornecimento em BTE, MT, AT e MAT.

12. QUALIDADE DE SERVIÇO

12.1 Os principais parâmetros gerais e individuais de qualidade de serviço de natureza comercial a que a ELUSA, na qualidade de comercializador livre de energia elétrica, se encontra adstrita são, nomeadamente, os seguintes: a. Atendimento: A ELUSA disponibiliza aos Clientes os seguintes meios de atendimento (i) presencial na sede da empresa; (ii) sistema de atendimento telefónico centralizado e (i) por escrito, incluindo neste o correio eletrónico e utilização de área cliente em www.elusa.pt. b. Prestação de informação: O Cliente tem o direito de solicitar à ELUSA quaisquer informações sobre aspetos técnicos ou comerciais relacionados com o serviço de fornecimento de energia elétrica e serviços conexos e a ELUSA tem o dever de prestar e divulgar informação relevante para o Cliente. c. Visitas combinadas: O Cliente tem o direito a que as visitas às suas instalações sejam combinadas por acordo com a ELUSA, para o que a ELUSA deve comunicar com o operador da rede de distribuição respetiva cujos técnicos efetuarão as visitas.

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

12.3. No sítio da ELUSA na Internet, em www.elusa.pt, são estabelecidos os termos da compensação devida em caso de incumprimento pela ELUSA dos parâmetros gerais e individuais de qualidade de serviço de natureza comercial, definidos no Regulamento de Qualidade de Serviço.

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

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

12.6 O fornecimento de eletricidade observará os parâmetros de qualidade de serviço aplicáveis, definidos no Regulamento da Qualidade de Serviço.

12.7. O Comercializador, no caso de ausência do Cliente no período de uma visita marcada, pode exigir ao Cliente o pagamento de uma compensação, nos termos do Regulamento da Qualidade de Serviço, devendo informá-lo previamente desta eventualidade e do respetivo valor.

13. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

13.1. Os dados recolhidos serão tratados informaticamente para a gestão do contrato e para informações, notícias e promoções do Comercializador e das empresas em relação de grupo, caso o cliente expressamente o autorize. Ao Cliente é garantido o direito de acesso, alteração ou eliminação dos dados.

14. CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

14.1. O Cliente pode solicitar que o Comercializador proceda ao seu registo, junto do Operador da Rede de Distribuição, como cliente com necessidades especiais ou cliente prioritário, nos termos e para os efeitos do disposto no Regulamento de Qualidade de Serviço.

15. ACESSO À REDE

15.1. O cliente autoriza o Comercializador para que este, em sua representação, promova junto do ORD todas as ações necessárias à ativação, alteração e demais ações relacionadas com a gestão do ponto de entrega, bem como proceda à consulta das suas características técnicas.

15.2. O cliente autoriza a transmissão ao ORD, de todos os dados necessários aos fins mencionados no número anterior, incluindo os dados referentes a clientes prioritários ou com necessidades especiais, aceitando a sua incorporação no registo do ponto de entrega e obrigando-se a fornecer os documentos necessários para o efeito.

16. COMUNICAÇÕES E CONTRATAÇÃO A DISTÂNCIA

16.1. O Cliente aceita que a ELUSA o notifique, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, através de, correio eletrónico ou sms (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação), bem como que o contate, para efeitos de comercialização de quaisquer produtos e serviços ou qualquer outra finalidade conexa ou relacionada com o presente Contrato, por qualquer daqueles meios ou por via telefónica.

16.2 O cliente aceita que na contratação a distância, email, telefone, SMS ou carta, em caso da não devolução dos documentos assinados, que se inicie o fornecimento elétrico sem prejuízo para ambas as partes. Em qualquer altura a ELUSA poderá exigir os documentos assinados pelo cliente.

17. INFORMAÇÕES

17.1. As informações sobre as condições contratuais, incluindo as informações constantes, a cada momento, da página da internet da ELUSA em www.elusa.pt para as quais se remeta no presente Contrato e que dele fazem parte integrante, são prestadas ao Cliente antes da celebração do presente Contrato, nos termos legais aplicáveis.

17.2. O Cliente pode, sem custos adicionais, consultar informação atualizada sobre o seu consumo, os preços pelo fornecimento de energia eléctrica e/ou pela prestação dos serviços objeto do presente Contrato e a tarifa de acesso às redes aplicável a consumidores de energia eléctrica fornecidos por comercializadores do mercado liberalizado na página da internet em www.elusa.pt, podendo ainda consultar informação sobre as tarifas aplicáveis na página da internet da ERSE em www.erse.pt

18. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

18.1. O Cliente e o Comercializador recorrerão, preferencialmente, à via negocial para a resolução de conflitos de qualquer natureza, nomeadamente sobre a interpretação, execução ou aplicação das disposições legais ou contratuais aplicáveis.

18.2. Esgotada a via negocial, as partes acordam submeter a resolução de conflitos ao tribunal judicial de Lisboa, com expressa renúncia de qualquer outro.

19. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

19.1. Ao presente contrato, incluindo a sua interpretação, aplicação e execução, bem como às situações omissas, aplica-se a lei Portuguesa, em particular a legislação e regulamentação vigente para o Sistema Eléctrico Nacional.

20. DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO

20.1. De acordo com o disposto no DL 24/2014, o consumidor tem o direito de livre resolução do presente contrato no prazo de 14 dias de calendário, sem necessidade de qualquer justificação. Este prazo começa a contar no dia seguinte ao dia da contratação.

20.2. A fim de exercer o direito de livre resolução, o cliente terá de comunicar essa decisão por escrito à ELUSA através de carta a seguinte Morada: ELUSA, Lda, Rua São Bernardo 60C, 1200-826 Lisboa

20.3. A comunicação deverá conter além da identificação do cliente, o NIF e o Código do Ponto de Entrega (CPE).

20.4. O consumidor solicita que o fornecimento de energia eléctrica tenha início imediatamente, não obstante ainda não ter ocorrido o termo do prazo legal de 14 (catorze) dias para o exercício do direito de livre resolução do contrato.

21. CONHECIMENTO DAS CONDIÇÕES GERAIS

21.1 O Cliente declara que, na data de celebração do presente Contrato, recebeu, tomou conhecimento e aceitou as Condições Gerais do mesmo.