

7. Condições Gerais do Contrato



1. Objecto

- 1.1. O objeto do presente Contrato é o fornecimento de energia elétrica pela COOPÉRNICO ao Cliente, nos termos e condições constantes das presentes Condições Gerais e das Condições Particulares.
- 1.2. As Condições Particulares do presente Contrato especificam a identificação de cada um dos pontos de consumo do Cliente abrangidos pelo fornecimento de energia elétrica, bem como outros elementos, tais como:
 - a. o respetivo nível de tensão de fornecimento de energia elétrica;
 - b. a potência de energia elétrica contratada;
 - c. o perfil de consumo de energia elétrica;
 - d. a periodicidade de faturação de energia elétrica.
- 1.3. É vedado ao Cliente utilizar a energia elétrica fornecida para uso distinto daquele para que foi contratado, não podendo ainda ceder, alienar ou colocar à disposição de terceiros a mesma energia.
- 1.4. No âmbito do presente Contrato, a COOPÉRNICO disponibiliza igualmente ao Cliente a prestação dos serviços mencionados nas Condições Particulares que seja especificamente acordada, nomeadamente, em relação a produtos que sejam divulgados através do seu sítio na Internet, em www.coopernico.org, ou em brochuras promocionais.
- 1.5. Com a assinatura do presente Contrato, o Cliente autoriza o Comercializador a aceder aos dados utilizados no Sistema Elétrico Nacional, com o objetivo de dar cumprimento legal às atividades relativas ao seu fornecimento.
- 1.6. Com a assinatura do presente Contrato, o Cliente autoriza a COOPÉRNICO à utilização dos seus dados de consumo para que através dos quais possam ser apresentados serviços disponíveis de melhoria de eficiência energética, nomeadamente de Unidades de Produção para Autoconsumo. Caso o cliente não pretenda que os seus dados de consumo sejam objeto de avaliação dos serviços disponíveis pela COOPÉRNICO, deverá expressar essa vontade assinalando no quadrado à frente [].
- 1.7. A obrigação de fornecimento ao abrigo do presente contrato só se verifica e se mantém, se as instalações elétricas estiverem devidamente licenciadas e em bom estado de conservação e funcionamento, nos termos das disposições legais aplicáveis e efetuada a respetiva ligação à rede.
- 1.8. O Cliente compromete-se e responsabiliza-se por reunir todas as condições legalmente e regulamentarmente exigidas, no(s) ponto(s) de entrega.

2. Duração

- 2.1. 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 30 (trinta) dias de antecedência relativamente à data da sua cessação ou renovação, da oposição à sua renovação.
- 2.2. O Contrato entra em vigor na data da sua assinatura e produz efeitos, em relação a cada um dos Pontos de Consumo, individualmente considerados, na data em que:
 - a. Estes reunirem todas as condições legais e regulamentares de acesso ao fornecimento de energia elétrica por comercializadores livres, incluindo os procedimentos de mudança de comercializador; e
 - b. A instalação de utilização de energia elétrica se encontrar no estado de conservação e funcionamento definido nos termos das regras técnicas e de segurança aplicáveis; e
 - c. Se iniciar o fornecimento de energia elétrica.
- 2.3. O Cliente será notificado, por escrito, pela COOPÉRNICO da data de início do respetivo fornecimento.
- 2.2. O Contrato entra em vigor na data da sua celebração e produz efeitos, na data em que se iniciar o fornecimento de energia elétrica. O Contrato considera-se celebrado assim que seja confirmada a sua aceitação pelo CLIENTE (através da sua assinatura destas Condições Gerais e das Condições Privadas e/ou da sua aceitação por via eletrónica e/ou telefónica).
- 2.3. O fornecimento de energia elétrica inicia-se quando o(s) ponto(s) de consumo(s) reunir(em) todas as condições legais e regulamentares de acesso ao fornecimento de energia elétrica por comercializadores em regime de mercado, incluindo os procedimentos de mudança de comercializador.

- 2.4. O Cliente será notificado, por escrito, por via eletrónica, pela Coopérnico da data de início do respetivo fornecimento.
- 2.5. O presente Contrato não produz efeitos caso se verifiquem circunstâncias impeditivas da mudança de comercializador por parte do Cliente ou impedimentos associados aos pontos de consumo, previstos na regulamentação aplicável, aprovados pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE).
- 2.6. Em caso de comunicação escrita ao Cliente por parte do Comercializador relativamente a uma alteração de preço de energia contratualizado, aplicável à renovação do contrato, esta deve de ser feita com uma antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias relativamente à data de finalização do contrato.
- 2.7. Na ausência de comunicação por escrito, comprovado e fundamentado por parte do cliente manifestando a sua oposição face aos novos preços de energia, com um prazo de 30 (trinta) dias de antecedência face à data de vencimento ou de qualquer das renovações, procede-se à renovação do contrato com o novo preço comunicado ao cliente.
- 2.8. Caso o Comercializador não apresente novas condições, manter-se-ão, para o período da renovação, as condições contratadas no Contrato inicial ou da última renovação, conforme o caso.
- 2.9. O Cliente poderá, nos termos da lei, resolver o presente Contrato no prazo de 14 (quatorze) dias, a contar da respetiva data de celebração

3. Preço

- 3.1. O Cliente obriga-se a pagar o Preço que se encontra definido nas Condições Particulares de cada produto que seja fornecido nos termos do presente Contrato.
- 3.2. Contrato Preço Fixo: O Preço incorpora o custo da tarifa de acesso às redes de energia elétrica, nomeadamente, nas suas componentes de uso da rede de transporte, uso da rede de distribuição e uso global do sistema, aplicável a consumidores fornecidos por comercializadores livres; o custo de aquisição de energia elétrica fornecida pela COOPÉRNICO ao Cliente; e outros custos, encargos, taxas ou impostos aplicáveis.
- 3.3. Contrato Preço Indexado
 - 3.3.1. No tarifário associado o preço indexado ao mercado OMIE, o preço de energia terá como referência os preços médios do OMIE verificados no mês de faturação. Os preços de referência apresentados no tarifário estão fixados e calculados para um preço de referência OMIE cujo valor será atualizado diariamente. Para cada mês civil de vigência do contrato, o preço será atualizado pela diferença, caso seja positiva ou negativa, entre o preço de referência e o preço efetivamente verificado no mês de faturação (variação média nesse mês), acrescidos de um custo operacional de 0,01€/kWh e de um custo de Garantias de Origem no valor de 0,01€/kWh. Os preços de mercado são de conhecimento público e podem ser consultados.
 - 3.3.2. O custo das Garantias de Origem, inerente ao Tarifário Coopérnico GO, terá uma variação de periodicidade trimestral, podendo o mesmo ser abaixo ou acima do valor inicial contratualizado, deste modo, assume a Coopérnico o dever de comunicar aos seus Clientes a referida atualização num prazo de 30 (trinta) dias antes do início do trimestre ulterior.
 - 3.3.3. No caso do preço indexado os custos do gestor do sistema serão de 0,004€/kWh em ausência de disponibilização de dados reais por parte da REN.
 - 3.3.4. Assim que os preços da energia se encontrem mais estabilizados no mercado OMIE a Coopérnico informará o cliente com uma antecedência de 30 dias (trinta) sobre a aplicação de corretivos e respetivos valores referentes a ajuste de desvio e perdas entre os valores previstos calculados pela REN e os reais.
 - 3.3.5. Ao ser comunicada a atualização do custo das garantias de origem, será concedida ao Cliente a possibilidade de resolução do contrato sem qualquer tipo de custo adicional. O Cliente deverá informar, por escrito, a Coopérnico da sua pretensão de resolução do contrato antes do período de ativação do custo das garantias de origem no trimestre subsequente.
- 3.4. A COOPÉRNICO poderá livremente introduzir, nos termos da Cláusula 12.2, alterações no Preço a pagar pelo Cliente, incluindo nas seguintes situações:
 - a. No caso de alteração às tarifas publicada pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos ("ERSE"), quer seja ao seu valor ou à própria estrutura tarifária, nomeadamente pela sua recomposição ou introdução de novos componentes;

7. Condições Gerais do Contrato



b. No caso de alterações ao quadro legislativo e regulamentar aplicável, incluindo aquelas em virtude das quais a COOPÉRNICO se encontre obrigada a suportar ou cobrar quaisquer custos, encargos, taxas ou impostos;

c. No caso de alteração dos custos de aquisição de energia elétrica, bem como de modificação do perfil de consumo especificado nas Condições Particulares para o fornecimento de energia elétrica;

d. No início de cada ano civil, em virtude de atualização do Preço devido pelo Cliente, com base no Índice de Preços no Consumidor sem habitação no ano anterior, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.

3.5. As modificações contratuais, incluindo as modificações de preços previstas no número anterior, são previamente comunicadas por escrito ao CLIENTE com uma antecedência não inferior a 14 (quatorze) dias à sua implementação. O CLIENTE poderá, no prazo de 14 (quatorze) dias a contar da receção da referida comunicação, opor-se por escrito, caso em que o Contrato será considerado resolvido, sem que recaia sobre o CLIENTE qualquer encargo a título de penalização por esse facto. Decorrido o prazo indicado sem que o CLIENTE tenha notificado a Coopérnico da sua oposição, considerar-se-á aceite a modificação das condições, entrando as mesmas em vigor a partir da data definida pela Coopérnico para o efeito.

4. Faturação

4.1. A faturação é emitida com periodicidade mensal, em função da disponibilização de dados por parte do operador de rede, e de acordo com os demais termos constantes das Condições Particulares, declarando o Cliente aceitar a faturação eletrónica.

4.2. O Cliente deve manter a sua caixa de correio eletrónico disponível para a respetiva receção e comunicar de imediato qualquer alteração de endereço que pretenda efetuar.

4.3. A faturação eletrónica pode ser cancelada pela COOPÉRNICO em qualquer momento, nomeadamente quando não seja possível confirmar a entrega de qualquer fatura no endereço eletrónico indicado pelo Cliente. A COOPÉRNICO poderá também a qualquer altura solicitar confirmação dos elementos da fatura eletrónica fornecidos pelo Cliente.

4.4. Nas Condições Particulares ou no sítio da COOPÉRNICO na Internet em www.coopernico.org, são estabelecidos os termos de compensação e os mecanismos de reembolso aplicáveis em caso de faturação inexata ou em atraso.

4.5. A faturação de energia elétrica terá por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizados pelo operador da rede. No caso de ausência de comunicação de leituras por parte do Cliente, estes dados deverão refletir as estimativas realizadas pelo operador de rede. Caso se verifique a comunicação de leituras por parte do Cliente e as mesmas sejam validadas pelo operador de rede, os dados disponibilizados pelo operador de rede deverão refletir essas mesmas leituras.

4.6. Os eventuais acertos decorrentes das estimativas serão repercutidos na primeira faturação subsequente que seja emitida a partir da leitura dos equipamentos de medição nos Pontos de Consumo.

4.7. A interrupção do fornecimento de energia elétrica por qualquer fato imputável ao cliente, não suspende a faturação de quaisquer custos e encargos a suportar pelo Cliente a que a COOPÉRNICO esteja obrigada por lei ou regulamentação, nomeadamente os encargos de potência de energia elétrica e o termo tarifário fixo.

5. Acertos de faturação

5.1. A COOPÉRNICO pode proceder a acertos de faturação motivados, designadamente, pelas situações de anomalia de funcionamento dos contadores, procedimento fraudulento, faturação baseada em estimativa de consumo, correção de erros de medição, leitura e faturação.

5.2. O valor apurado com o acerto de faturação deverá ser liquidado em prazo idêntico ao estipulado para pagamento da fatura que o incluir.

5.3. Os acertos de faturação subsequentes à faturação que tenha tido por base a estimativa de consumos, utilizarão, para o efeito, os dados disponibilizados pelos operadores das redes de distribuição de energia elétrica, recolhidos a partir da leitura direta dos equipamentos de medição.

5.4. A COOPÉRNICO não será responsável pela inobservância do disposto no número anterior caso não seja possível, por facto não imputável à COOPÉRNICO, obter os dados de consumo recolhidos a partir da leitura direta dos contadores.

6. Pagamento

6.1. As faturas emitidas pela COOPÉRNICO são pagas pelo Cliente no prazo de 10 (dez) dias úteis a partir da data da sua emissão, a qual corresponde à data em que é disponibilizada na área reservada do cliente, através da modalidade de pagamento acordado entre as partes e constantes nas condições particulares.

6.2. O recurso à utilização extraordinária do pagamento por referência multibanco tem o custo administrativo associado de 1,5€, a ser lançado em fatura seguinte. A utilização abusiva e sistemática desta forma de pagamento, constitui causa de resolução do Contrato pela Coopérnico, nos termos do disposto na Cláusula 13.

6.3. O atraso no pagamento das faturas sem que o Cliente preste a garantia prevista no número 7 da presente Cláusula, confere à COOPÉRNICO o direito de cobrar juros de mora sobre o valor em dívida calculados a partir do primeiro dia seguinte ao vencimento (inclusive) e até à data do efetivo pagamento, à taxa legal que vigorar na data de vencimento.

6.4. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a falta de pagamento poderá implicar, se for essa a vontade da Coopérnico, a interrupção do fornecimento de energia elétrica ao Cliente e constitui causa de resolução do Contrato pela Coopérnico, nos termos do disposto na Cláusula 13.

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

6.6. Em caso de interrupção do fornecimento de energia elétrica nos termos do número anterior, a COOPÉRNICO 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.

6.7. 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 COOPÉRNICO uma garantia em montante não inferior ao valor médio correspondente a 3 (três) meses de faturação, de modo a assegurar o cumprimento das prestações pecuniárias que venham a ser devidas.

6.8. 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.

7. Medição

7.1. O operador da rede de distribuição de energia elétrica é a entidade responsável pelo equipamento de medição e da sua leitura dos Pontos de Consumo.

7.2. O Cliente permitirá ao ORD livre acesso às instalações de medida para a realização de tarefas de instalação, leitura, inspeção, manutenção, controle e verificação.

7.3. A comunicação das leituras dos equipamentos de medição dos Pontos de Consumo pode ser efetuada pelo Cliente através dos meios disponibilizados para o efeito pelo operador da rede de distribuição de energia elétrica.

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

7.5. 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 operador da rede de distribuição efetuar, a expensas do Cliente, a interrupção do fornecimento de energia elétrica aos Pontos de Consumo do Cliente no prazo máximo de 20 (vinte) dias após a notificação a que alude o número anterior.

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

7. Condições Gerais do Contrato

- 7.7. 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.
- 7.8 A Coopérnico faturará com base nas quantidades apuradas pelo Operador de Rede de Distribuição (doravante designado por ORD).
- 7.9 Sem prejuízo do referido na cláusula anterior, no caso de não existirem leituras dos equipamentos de medição do Cliente ou no caso de existirem erros nas leituras efetuadas e enviadas pelo ORD, a Coopérnico reserva-se no direito de faturar com base em estimativas de consumo de acordo com o Guia de Medição Leitura e Disponibilização de Dados (doravante designado por GMLDD).
- 7.10 Caso exista dupla medição e apenas um equipamento apresente defeito de funcionamento comprovado, serão consideradas as indicações dadas pelo equipamento que não apresente defeito de funcionamento.
- 7.11 Os erros de medição da energia e da potência resultantes de qualquer anomalia verificada no equipamento de medição ou erro de ligação do mesmo, que não tenham origem em procedimento fraudulento, serão corrigidos em função da melhor estimativa das grandezas durante o período em que a anomalia se verificou.
- 7.12 Para efeitos da estimativa prevista na cláusula anterior, são consideradas relevantes as características da instalação, o seu regime de funcionamento, os valores das grandezas anteriores à data da verificação da falta de leitura e, se necessário, os valores medidos nos primeiros 3 (três) meses após a sua correção.
- 7.13 Se por facto imputável ao Cliente, enquanto utilizador das instalações onde se encontra o equipamento de medição, não tiver sido possível efetuar a leitura do consumo de energia, a Coopérnico reserva-se no direito de solicitar uma leitura extraordinária, ficando a cargo do Cliente o pagamento deste serviço, nos termos estabelecidos RRC. Os consumos estimados faturados serão calculados utilizando o método de estimativa (consumo fixo) indicado no GMLDD publicado pela ERSE.
- 7.14 O valor do consumo médio mensal será calculado dividindo o consumo total anual por 12 (doze), e pró rateado ao número de dias a faturar por estimativa.
- 7.15 O perfil de consumo aplicado será o indicado pela Distribuidora no momento da ativação do contrato e, nos casos em que a mesma não tenha atribuído à instalação um perfil de consumo, será aplicada a segmentação indicada pela ERSE. A Coopérnico reserva-se no direito de passar ao Cliente final as possíveis correções de consumos ou variações de sobrecustos do sistema que sejam estabelecidos pela empresa Distribuidora ou pelo Operador do sistema (REN), conforme legislação e prazos aplicáveis em cada momento.

8. Qualidade de Serviço

- 8.1. Os principais parâmetros gerais e individuais de qualidade de serviço de natureza comercial a que a COOPÉRNICO, na qualidade de comercializador livre de energia elétrica, se encontra adstrita são, nomeadamente, os seguintes:
- a. Atendimento: A COOPÉRNICO disponibiliza aos Clientes os seguintes meios de atendimento (i) presencial na sede de empresa; (ii) sistema de atendimento telefónico e (iii) por escrito, incluindo neste o correio eletrónico e utilização de área cliente em www.coopernico.org.
- b. Prestação de informação: O Cliente tem o direito de solicitar à COOPÉRNICO quaisquer informações sobre aspetos técnicos ou comerciais relacionados com o serviço de fornecimento de energia elétrica e a COOPÉRNICO 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 COOPÉRNICO, para o que a COOPÉRNICO deve de comunicar com o operador de rede de distribuição respetiva cujos técnicos efetuarão as visitas.
- 8.2. Em caso de solicitação pelo Cliente de pedidos de informação e/ou apresentação de reclamações, a resposta às mesmas pela COOPÉRNICO não deverá exceder o prazo de 15 (quinze) dias úteis.
- 8.3. Nas Condições Particulares ou no sítio da COOPÉRNICO na Internet, em www.coopernico.org, são estabelecidos os termos da compensação devida em caso de incumprimento pela COOPÉRNICO dos parâmetros gerais de qualidade de serviço de natureza comercial.

8.4. 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 de ser comunicada pela COOPÉRNICO ao seu Cliente e o valor da compensação creditado automaticamente na fatura do Cliente nos termos previstos da referida regulamentação.

8.5. Sem prejuízo do disposto no número interior, a COOPÉRNICO 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.

9. Clientes com necessidades especiais ou economicamente vulneráveis

- 9.1. O Cliente pode solicitar que a COOPÉRNICO proceda ao seu registo, junto do operador de rede respetivo, como cliente com necessidades especiais ou cliente prioritário, mediante a apresentação de documentos que comprovem essa qualidade.
- 9.2. Nos termos da regulamentação aplicável ao setor elétrico, são considerados clientes com necessidades especiais aqueles que (i) possuam limitações no domínio da visão, da audição, da fala ou da mobilidade; (ii) dependam de equipamento médico para sobreviver ou melhorar a sua qualidade de vida; ou (iii) coabitem com uma pessoa que se encontre nas situações anteriores.
- 9.3. O registo é voluntário e da exclusiva responsabilidade do Cliente.
- 9.4. As Condições Particulares preveem, nos casos estabelecidos na lei, os termos e condições especiais para o fornecimento de energia elétrica a clientes economicamente vulneráveis.

10. Modificações por solicitação do cliente

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

11. Modificação das condições gerais e particulares

- 11.1. A COOPÉRNICO reserva-se o direito de modificar o conteúdo ou teor de qualquer cláusula das presentes Condições Gerais e/ou das Condições Particulares, incluindo o Preço a cobrar pela energia elétrica e /ou pela prestação de serviços fornecidos pela COOPÉRNICO.
- 11.2. As modificações contratuais são previamente comunicadas por escrito ao Cliente e consideram-se aceites se, no prazo de 20 (vinte) dias a contar da receção da aludida comunicação pelo Cliente, não houver resolução do contrato pelo Cliente, entrando as mesmas em vigor a partir da data definida pela COOPÉRNICO para o efeito.
- 11.3. Qualquer modificação ao conteúdo ou teor de qualquer cláusula das presentes Condições Gerais e/ou Condições Particulares realizada nos termos da presente Cláusula que seja fundamento de resolução do presente Contrato, não importa qualquer obrigação de indemnização pelo Cliente.

12. Informações

- 12.1. As informações sobre as condições contratuais são prestadas ao Cliente antes da celebração do presente Contrato, nos termos legais aplicáveis.
- 12.2. O Cliente pode, sem custos adicionais, consultar informação atualizada sobre o seu consumo, os preços pelo fornecimento de energia elétrica e/ou prestação dos serviços objeto do presente Contrato e a tarifa de acesso às redes aplicável a consumidores de energia elétrica fornecidos por comercializadores livres no sítio da Internet da COOPÉRNICO em www.coopernico.org,

7. Condições Gerais do Contrato



podendo ainda consultar informação sobre as tarifas aplicáveis no sítio da Internet da ERSE em www.erse.pt.

13. Cessação do contrato

13.1. A cessação do presente contrato pode ocorrer:

- a. Por oposição à renovação, por iniciativa do Cliente ou da COOPÉRNICO, nos prazos estabelecidos na Cláusula 2;
- b. Por revogação, celebrada por escrito, por mútuo acordo entre a COOPÉRNICO e o Cliente;
- c. Por revogação unilateral, a todo o tempo, por iniciativa do Cliente ou da COOPÉRNICO, mediante notificação por escrito a enviar com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias úteis relativamente à data de produção de efeitos de revogação;
- d. Por resolução, por iniciativa do Cliente, nos termos do disposto na Cláusula 11.2, mediante notificação por escrito a enviar à Coopérnico;
- e. Por resolução, por iniciativa da Coopérnico (i) nos termos do disposto na Cláusula 6.2 e 6.4, mediante notificação por escrito a enviar ao Cliente com uma antecedência de, pelo menos, 20 (vinte) dias úteis relativamente à data de produção de efeitos de resolução, ou (ii) no caso de se verificar a interrupção de fornecimento de energia elétrica por causa imputável ao Cliente, mediante notificação por escrito enviada ao Cliente com uma antecedência de, pelo menos, de 20 (vinte) dias úteis relativamente à data de produção de efeitos da resolução.
- f) por resolução, por iniciativa do Cliente, nos termos do disposto na Cláusula 3.3.5, mediante notificação por escrito a enviar à Coopérnico.

13.2. Caso o Cliente pretenda opor-se à renovação, revogar unilateralmente ou resolver o presente Contrato, nos termos do disposto na presente Cláusula, poderá entregar a notificação escrita a que se refere o número anterior através da sua área cliente em www.coopernico.org ou remetê-la através de carta registada com aviso de receção.

13.3. O Cliente tem o direito de livre resolução do Contrato durante o período de 14 (catorze) dias subsequente à celebração do presente Contrato, nos termos legais aplicáveis.

13.4. A cessação do presente contrato nos casos da alínea a), c) e d) do ponto 13.1 não implica qualquer obrigação de indemnização pelo Cliente, sem prejuízo dos montantes devidos e responsabilidades exigíveis nos termos legais e contratuais aplicáveis (nomeadamente o pagamento do fornecimento efetuado) e/ou se outra coisa resultar, expressamente de documento assinado pelas partes.

14. Cessão da posição contratual

14.1. A COOPÉRNICO poderá ceder livremente, total ou parcialmente, a terceiras entidades com as quais se encontre em relação de domínio ou de grupo os direitos e obrigações decorrentes do presente Contrato, salvo oposição do Cliente.

14.2. As Condições Particulares podem prever os termos e condições em que seja admitida a cedência ou suspensão temporária do presente Contrato por iniciativa do Cliente.

15. Confidencialidade e dados pessoais

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

15.2. Os dados pessoais relativos ao Cliente, recolhidos no âmbito do presente Contrato, são incorporados num ficheiro automático ou manual, gerido e operado pela Coopérnico, e destinam-se à execução do objeto do Contrato, o que inclui, para esse efeito, todos os atos necessários à sua gestão comercial e administrativa. Os referidos dados pessoais poderão ainda, por consentimento escrito do Cliente, ser utilizados para a realização de ações comerciais pela Coopérnico e transmitidos, com essa finalidade, a empresas controladas pela Coopérnico - Cooperativa de Desenvolvimento Sustentável C.R.L, desde que tais digam respeito a bens ou serviços relacionados com os incluídos no âmbito do Contrato, bem como transmitidos a terceiros com o consentimento expreso escrito do Cliente.

15.3. O Cliente, quando devidamente identificado, terá acesso à informação que lhe

digam respeito, diretamente nos locais de atendimento ou mediante pedido escrito, bem como, à sua retificação, nos termos da lei de proteção de dados pessoais.

15.4. Qualquer alteração dos elementos constantes do Contrato relativos à identificação do Cliente, deve ser comunicada por este à Coopérnico mediante notificação por escrito, através da plataforma www.coopernico.org, devendo ainda o Cliente apresentar comprovativo da alteração verificada, quando tal lhe for solicitado pela Coopérnico.

15.5. A Coopérnico fica autorizada a proceder ao tratamento de dados pessoais do Cliente nos termos da lei de proteção dos dados pessoais e a disponibilizar esses dados pessoais aos operadores das redes para cumprimento das obrigações emergentes deste Contrato, na medida em que tal for necessário para garantir ao Cliente um fornecimento em condições de segurança adequadas.

15.6. Caso seja autorizado pelo Cliente, o acesso de outro comercializador aos dados constantes do registo de pontos de entrega, nos termos previstos na regulamentação aplicável, é concedido de forma gratuita.

16. Acesso à rede

16.1. Para efeitos do efetivo fornecimento de energia, a COOPÉRNICO recorre à contratualização da EZU ENERGIA, que assegura o acesso às redes e à relação com os operadores do sistema elétrico nacional, bem como a compra e entrega da energia às redes. Para mais informações consultar o sítio da Coopérnico.

16.2. A celebração do Contrato pressupõe que o CLIENTE expressamente autorize a Coopérnico e a EZU ENERGIA para que estas, em sua representação, promovam junto do operador da rede de distribuição todas as ações necessárias à ativação, alteração e demais ações relacionadas com a gestão do ponto de fornecimento, bem como para procederem à consulta das suas características técnicas.

16.3. A Coopérnico, com o objetivo de levar a cabo o fornecimento de energia ora contratado e dando cumprimento às obrigações legais e regulamentares, transmitirá ao operador da rede de distribuição, todos os dados do CLIENTE necessários aos fins mencionados no número anterior, incluindo os dados referentes ao CLIENTE prioritário ou com necessidades especiais. Por seu lado, o CLIENTE expressamente autoriza a transmissão de tais dados, nos termos e para os efeitos ora consignados, aceitando também a sua incorporação no registo do ponto de entrega, obrigando-se ainda a fornecer todos os documentos necessários à realização do registo junto do referido operador.

17. Comunicações

17.1. Sem prejuízo da utilização do correio eletrónico como meio de comunicação preferencial, o Cliente aceita que a COOPÉRNICO o notifique, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, através do correio normal, correio eletrónico ou SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo de comunicação), bem como que o contacte, para efeitos de comercialização de quaisquer produtos e serviços ou qualquer outra finalidade conexa ou relacionada com o presente Contrato, por qualquer daqueles meios ou por via telefónica.

17.2. Em particular, o Cliente aceita que as modificações ao Preço a cobrar pela energia elétrica e/ou prestação de serviços fornecidos pela COOPÉRNICO lhe possam ser notificadas por escrito, em campo autónomo, nas faturas a emitir pela COOPÉRNICO.

17.3. As notificações do Cliente à COOPÉRNICO, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, são realizadas por correio eletrónico ou por correio normal para os endereços identificados nas Condições Particulares ou no sítio na internet em www.coopernico.org.

18. Reclamações

18.1. Os Clientes poderão apresentar reclamações por escrito, com identificação do nome completo e do número de um documento identificativo, devendo sempre juntar toda a documentação.

18.2. As reclamações poderão ser apresentadas:

a. Por correio normal dirigido à COOPÉRNICO - Cooperativa de Desenvolvimento Sustentável CRL, Rua de São Nicolau, 73, 2º Esq. 1100-548 Lisboa.

b. Por pedido de esclarecimento na sua área de cliente, no sítio na internet em www.coopernico.org;

c. No livro de reclamações disponível na sede da COOPÉRNICO;

d. No Livro de Reclamações Online.

7. Condições Gerais do Contrato



18.3. O tratamento das reclamações será gratuito para o Cliente.

19. Resolução de conflitos

19.1. O Cliente pode submeter à mediação voluntária na área de contactos da COOPÉRNICO, através do sítio na internet em www.coopernico.org, os conflitos que tenham surgido na sequência de reclamação apresentada, sendo o respetivo procedimento.

19.2. O Cliente pode igualmente submeter os conflitos de qualquer natureza relativos ao presente Contrato às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, nomeadamente a Direção-Geral do

Consumidor ou aos mecanismos que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, incluindo os disponibilizados pela ERSE e a arbitragem necessária junto dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.

20. Legislação aplicável

Ao presente Contrato, incluindo a sua validade, interpretação, integração, aplicação e execução, bem como às situações omissas, aplica-se a lei Portuguesa, incluindo, nomeadamente, o Regulamento das Relações Comerciais do Setor Elétrico, o Regulamento da Qualidade do Serviço do Setor Elétrico e o Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados do Setor Elétrico.

Nota: Poderá consultar os Centros de Arbitragem de Conflitos ou Centros de Resolução Alternativa de Conflitos no site da ERSE

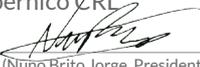
(<http://www.erse.pt/consumidor/reclpi/Paginas/CentrosArbitragem.aspx?master=ErsePrint.master>)

e/ou no portal Poupa Energia

(<https://poupaenergia.pt/faq/o-que-fazer-em-caso-de-litigio-de-consumo/>).

ANEXO – Lista de Centros de Resolução Alternativa de Conflitos

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

Coopérnico ZRL

(Nuno Brito Jorge, Presidente)


(Miguel Almeida, Director)

Data de assinatura: _____

Assinatura Cliente: _____

8. Lista de Centros de Resolução Alternativa de Conflitos

Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)

Braga: Rua D. Afonso Henriques, n.º 1 (Edifício Junta de Freguesia da Sé) 4700-030 Braga

Telefone: 253 617 604 Fax: 253 617 605

Correio eletrónico: geral@ciab.pt

Viana do Castelo: Avenida Rocha Paris, n.º 103 (Edifício Vila Rosa) 4900-394 Viana do Castelo

Telefone: 258 809 335 Fax: 258 809 389

Correio eletrónico: ciab.viana@cm-viana-castelo.pt

Sítio da internet: www.ciab.pt

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave / Tribunal Arbitral

Morada: Rua Capitão Alfredo Guimarães, n.º 1 - 4800-019 Guimarães

Telefone: 253 422 410 Fax: 253 422 411

Correio eletrónico: triave@gmail.com

Sítio da internet: www.triave.pt

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

Morada: Rua Damião de Góis, n.º 31 - Loja 6 - 4050-225 Porto

Telefone: 225 508 349/225 029 791 Fax: 225 026 109

Correio eletrónico: cicap@mail.telepac.pt

Sítio de internet: www.cicap.pt

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra

Morada: Avenida Fernão Magalhães, n.º 240, 1.º andar 3000-172 Coimbra

Telefone: 239 821 690/239 821 289 Fax: 239 821 690

Correio eletrónico: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com

Sítio de internet: www.centrodearbitragemdecoimbra.com

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Morada: Rua dos Douradores, n.º 116 - 2.º andar - 1100-207 Lisboa

Telefone: 218 807 030

Correio eletrónico: juridico@centroarbitragemlisboa.pt; director@centroarbitragemlisboa.pt

Sítio de internet: www.centroarbitragemlisboa.pt

CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve

Morada: Edifício Ninho de Empresas, Estrada da Penha, 8005-131 Faro

Telefone: 289 823 135

Correio eletrónico: apoio@consumidoronline.pt

Sítio de internet: www.consumidoronline.pt

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira

Morada: Rua Direita n.º 27 - 1.º andar - 9050-405 Funchal

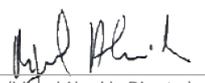
Telefone: 291 750 330

Correio eletrónico: centroarbitragem.sras@gov-madeira.pt

Sítio de internet: www.srrh.gov-madeira.pt/In%C3%ADcio/tabid/292/Default.aspx

Coopérnico ZRL

(Nuno Brito Jorge, Presidente)


(Miguel Almeida, Director)