

AGENTE COMERCIAL

1. CLIENTE

NOME/EMPRESA

NIF/NIPC

CAE¹NECESSIDADES ESPECIAIS²PRIORITÁRIO²PESSOA DE CONTATO³

TELEFONE

E-MAIL

TELEMÓVEL

TARIFA SOCIAL⁴

DATA DE NASCIMENTO

(1) Preenchimento obrigatório se Empresa / Empresário em Nome Individual. (2) Preenchimento obrigatório do formulário para Cliente com Necessidades Especiais / Prioritário. (3) Nome e Apelido. (4) Preenchimento obrigatório para Pessoa Singular que pretenda beneficiar da Tarifa Social, sendo necessário apresentar Declaração da Autoridade Tributária e Aduaneira ou das Instituições da Segurança Social competentes.

MORADA DO PONTO DE FORNECIMENTO

TIPO DE VIA

NOME DA VIA

Nº DE PORTA

PISO

LADO/ HABITAÇÃO

CÓDIGO POSTAL

LOCALIDADE

MORADA DE CORRESPONDÊNCIAIGUAL À MORADA DO PONTO DE FORNECIMENTO ☐

TIPO DE VIA

NOME DA VIA

Nº DE PORTA

PISO

LADO/ HABITAÇÃO

CÓDIGO POSTAL

LOCALIDADE

2. DADOS DO PONTO DE FORNECIMENTO DE ELETRICIDADE

CPE (CÓDIGO PONTO DE ENTREGA)

P T O O 0 2

OPÇÃO HORÁRIA:

SIMPLES ☐BI-HORÁRIA ☐TRI-HORÁRIA ☐CICLO:⁵DIÁRIO ☐SEMANAL ☐

FASES DE RECEÇÃO

MONOFÁSICO ☐TRIFÁSICO ☐

POTÊNCIA CONTRATADA (kVA)

1,15 ☐3,45 ☐5,75 ☐10,35 ☐17,25 ☐27,60 ☐41,40 ☐2,30 ☐4,60 ☐6,90 ☐13,80 ☐20,70 ☐34,50 ☐

(5) Preenchimento obrigatório se Entrada Direta, com potência igual ou superior a 27,60 kVA ou se selecionar a opção bi-horária.

3. DADOS DO PONTO DE FORNECIMENTO DE GÁS

CUI (CÓDIGO UNIVERSAL DA INSTALAÇÃO)

P T

ESCALÃO

1

2

3

4

4. DADOS DO IMÓVEL⁶

NIF/NIPC DO PROPRIETÁRIO

ARTIGO

FRAÇÃO/ANDAR/SECÇÃO

ÁRVORE/COLÓNIA

TIPO DE CLIENTE

PROPRIETÁRIO ☐SUBARRENDATÁRIO ☐ARRENDATÁRIO ☐OUTRO ☐

TIPO DE PRÉDIO

URBANO ☐RÚSTICO ☐OMISSO ☐

DECLARO QUE NÃO TENHO DISPONÍVEL A INFORMAÇÃO PARA PREENCHIMENTO DOS CAMPOS RESPEITANTES AOS DADOS DO IMÓVEL PARA PREENCHIMENTO DO MODELO 2 DO IMI PUBLICADO NA PORTARIA N.º 199 A/2015

(6) Caso o imóvel tenha mais que um proprietário ou caso não disponha destes dados, favor preencher no nosso site www.iberdrola.pt.**5. VALIDADE DA PROPOSTA / CONDIÇÕES ECONÓMICAS / FATURAÇÃO / CONDIÇÕES DE PAGAMENTO / TERMO DO CONTRATO**REFERÊNCIA DE CAMPANHA ELETRICIDADE⁷REFERÊNCIA DE CAMPANHA GÁS⁷CONTA FIXA MENSAL ELETRICIDADE ☐

QUOTA

€

DIA VENCIMENTO MENSAL

DOMICILIAÇÃO BANCÁRIA⁸ ☐FATURAÇÃO ELETRÓNICA ☐

E-MAIL

(7) A validade da proposta, o preço da energia e do acesso às redes, bem como as promoções, descontos ou encargos aplicados, a periodicidade da faturação, as condições e os meios de pagamento e ainda o termo do Contrato, encontram-se indicados no(s) Anexo(s) com a respetiva referência. (8) Documentos a juntar em caso de Domiciliação Bancária: Autorização de Débito Direto SEPA e Comprovativo do IBAN

6. PRODUTOS E SERVIÇOS⁹SERV. URGÊNCIAS ELÉTRICAS ☐PROTEÇÃO PAGAMENTOS ELETRICIDADE ☐PROTEÇÃO ELÉTRICA LAR ☐PROTEÇÃO PAGAMENTOS GÁS ☐ASSISTÊNCIA GÁS ☐MANUTENÇÃO GÁS ☐

(9) Preenchimento obrigatório caso estes serviços não estejam incluídos nas condições económicas.

7. INFORMAÇÃO BÁSICA SOBRE PROTEÇÃO DE DADOS

Responsável

Finalidade

Legitimação

Destinatários

Direitos

Procedência

Informação adicional

IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA.

Gestão da relação contratual. Informação sobre fornecimento de energia, produtos, serviços e ações próprias ou de terceiros, incluindo definição de perfis

Execução do contrato, consentimentos obtidos, interesse legítimo e cumprimento de obrigações jurídicas

Empresa distribuidora que proporciona o acesso à rede e terceiros prestadores de serviços

Acesso, retificação, apagamento, limitação do tratamento, portabilidade dos dados e oposição

Cliente, empresa distribuidora, fontes acessíveis ao público e organismos públicos

Pode consultar informação adicional nas Condições Gerais

8. CONSENTIMENTOS E DIREITOS DE OPosição

☐ Consinto que a IBERDROLA me envie comunicações comerciais de fornecimento de energia e dos seus produtos e serviços, após o termo do presente contrato. Consinto também que me envie comunicações comerciais relativas a produtos e serviços de terceiros, que possam ser do meu interesse, tanto por meios ordinários como por meios eletrónicos.

☐ Consinto que a IBERDROLA utilize informação proveniente de terceiros para definir o meu perfil comercial, tendo em vista uma maior personalização das comunicações comerciais do meu interesse.

EXERCÍCIO DE DIREITOS DE OPosição

Na IBERDROLA preocupamo-nos com o Cliente, garantindo a segurança e a confidencialidade dos seus dados. No seu interesse legítimo como comercializadora de energia, a IBERDROLA realiza comunicações comerciais para fornecimento de energia, produtos, serviços, ações desportivas, culturais e de caridade nas quais participa, oferecendo vantagens aos seus Clientes em função do seu perfil comercial.

Não desejo receber comunicações comerciais ☐ Não desejo que seja definido o meu perfil comercial ☐

9. ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES

Em caso de discrepância entre as Condições Gerais e as Condições Particulares, prevalecerão estas sobre aquelas. O CLIENTE declara que, na data de celebração do Contrato, recebeu, tomou conhecimento e aceitou as Condições Gerais do Contrato de Fornecimento de Energia, as Condições dos Serviços e/ou dos Produtos Adicionais a que aderiu e o Anexo com a referência indicada em 5, que lhe foram entregues pela IBERDROLA. O CLIENTE autoriza a reprodução em fotocópia do cartão de cidadão/bilhete de identidade de que é titular assim como a sua conservação pela IBERDROLA, para efeitos de processamento e gestão contratual.

Declaro ter lido e compreendido a informação básica sobre proteção de dados e aceito as condições contratuais propostas.

Assinado em _____, a _____ de _____ de 20 _____

IBERDROLA

CLIENTE

CARLA COSTA - DIRETORA COMERCIAL

Ass.: _____

AGENTE COMERCIAL

1. CLIENTE

NOME/EMPRESA

NIF/NIPC

CAE¹

NECESSIDADES ESPECIAIS²

PRIORITÁRIO²

PESSOA DE CONTATO³

TELEFONE

E-MAIL

TELEMÓVEL

TARIFA SOCIAL⁴

DATA DE NASCIMENTO

(1) Preenchimento obrigatório se Empresa / Empresário em Nome Individual. (2) Preenchimento obrigatório do formulário para Cliente com Necessidades Especiais / Prioritário. (3) Nome e Apelido. (4) Preenchimento obrigatório para Pessoa Singular que pretenda beneficiar da Tarifa Social, sendo necessário apresentar Declaração da Autoridade Tributária e Aduaneira ou das Instituições da Segurança Social competentes.

MORADA DO PONTO DE FORNECIMENTO

TIPO DE VIA

NOME DA VIA

Nº DE PORTA

PISO

LADO/ HABITAÇÃO

CÓDIGO POSTAL

LOCALIDADE

MORADA DE CORRESPONDÊNCIA

IGUAL À MORADA DO PONTO DE FORNECIMENTO

TIPO DE VIA

NOME DA VIA

Nº DE PORTA

PISO

LADO/ HABITAÇÃO

CÓDIGO POSTAL

LOCALIDADE

2. DADOS DO PONTO DE FORNECIMENTO DE ELETRICIDADE

CPE (CÓDIGO PONTO DE ENTREGA)

P T O O 0 2

OPÇÃO HORÁRIA:

CICLO:⁵

FASES DE RECEÇÃO

POTÊNCIA CONTRATADA (kVA)

SIMPLES

DIÁRIO

MONOFÁSICO

TRIFÁSICO

1,15

3,45

5,75

10,35

17,25

27,60

41,40

BI-HORÁRIA

SEMANAL

2,30

4,60

6,90

13,80

20,70

34,50

(5) Preenchimento obrigatório se Entrada Direta, com potência igual ou superior a 27,60 kVA ou se selecionar a opção bi-horária.

3. DADOS DO PONTO DE FORNECIMENTO DE GÁS

CUI (CÓDIGO UNIVERSAL DA INSTALAÇÃO)

P T

ESCALÃO

1

2

3

4

4. DADOS DO IMÓVEL⁶

NIF/NIPC DO PROPRIETÁRIO

TIPO DE CLIENTE

TIPO DE PRÉDIO

ARTIGO

PROPRIETÁRIO

SUBARRENDATÁRIO

URBANO

FRAÇÃO/ANDAR/SECÇÃO

ARRENDATÁRIO

OUTRO

RÚSTICO

ÁRVORE/COLÓNIA

OMISSO

DECLARO QUE NÃO TENHO DISPONÍVEL A INFORMAÇÃO PARA PREENCHIMENTO DOS CAMPOS RESPEITANTES AOS DADOS DO IMÓVEL PARA PREENCHIMENTO DO MODELO 2 DO IMI PUBLICADO NA PORTARIA N.º 199 A/2015

(6) Caso o imóvel tenha mais que um proprietário ou caso não disponha destes dados, favor preencher no nosso site www.iberdrola.pt.

5. VALIDADE DA PROPOSTA / CONDIÇÕES ECONÓMICAS / FATURAÇÃO / CONDIÇÕES DE PAGAMENTO / TERMO DO CONTRATO

REFERÊNCIA DE CAMPANHA ELETRICIDADE⁷

REFERÊNCIA DE CAMPANHA GÁS⁷

CONTA FIXA MENSAL ELETRICIDADE

QUOTA

€

DIA VENCIMENTO MENSAL

DOMICILIAÇÃO BANCÁRIA⁸

FATURAÇÃO ELETRÓNICA

E-MAIL

(7) A validade da proposta, o preço da energia e do acesso às redes, bem como as promoções, descontos ou encargos aplicados, a periodicidade da faturação, as condições e os meios de pagamento e ainda o termo do Contrato, encontram-se indicados no(s) Anexo(s) com a respetiva referência. (8) Documentos a juntar em caso de Domiciliação Bancária: Autorização de Débito Direto SEPA e Comprovativo do IBAN

6. PRODUTOS E SERVIÇOS⁹

SERV. URGÊNCIAS ELÉTRICAS

PROTEÇÃO PAGAMENTOS ELETRICIDADE

PROTEÇÃO ELÉTRICA LAR

PROTEÇÃO PAGAMENTOS GÁS

ASSISTÊNCIA GÁS

MANUTENÇÃO GÁS

(9) Preenchimento obrigatório caso estes serviços não estejam incluídos nas condições económicas.

7. INFORMAÇÃO BÁSICA SOBRE PROTEÇÃO DE DADOS

Responsável: IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPessoal, LDA.
Finalidade: Gestão da relação contratual. Informação sobre fornecimento de energia, produtos, serviços e ações próprias ou de terceiros, incluindo definição de perfis
Execução do contrato, consentimentos obtidos, interesse legítimo e cumprimento de obrigações jurídicas
Destinatários: Empresa distribuidora que proporciona o acesso à rede e terceiros prestadores de serviços
Direitos: Acesso, retificação, apagamento, limitação do tratamento, portabilidade dos dados e oposição
Procedência: Cliente, empresa distribuidora, fontes acessíveis ao público e organismos públicos
Informação adicional: Pode consultar informação adicional nas Condições Gerais

8. CONSENTIMENTOS E DIREITOS DE OPosição

☐ Consinto que a IBERDROLA me envie comunicações comerciais de fornecimento de energia e dos seus produtos e serviços, após o termo do presente contrato. Consinto também que me envie comunicações comerciais relativas a produtos e serviços de terceiros, que possam ser do meu interesse, tanto por meios ordinários como por meios eletrónicos.
☐ Consinto que a IBERDROLA utilize informação proveniente de terceiros para definir o meu perfil comercial, tendo em vista uma maior personalização das comunicações comerciais do meu interesse.

EXERCÍCIO DE DIREITOS DE OPosição

Na IBERDROLA preocupamo-nos com o Cliente, garantindo a segurança e a confidencialidade dos seus dados. No seu interesse legítimo como comercializadora de energia, a IBERDROLA realiza comunicações comerciais para fornecimento de energia, produtos, serviços, ações desportivas, culturais e de caridade nas quais participa, oferecendo vantagens aos seus Clientes em função do seu perfil comercial.
Não desejo receber comunicações comerciais ☐ Não desejo que seja definido o meu perfil comercial ☐

9. ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES

Em caso de discrepância entre as Condições Gerais e as Condições Particulares, prevalecerão estas sobre aquelas. O CLIENTE declara que, na data de celebração do Contrato, recebeu, tomou conhecimento e aceitou as Condições Gerais do Contrato de Fornecimento de Energia, as Condições dos Serviços e/ou dos Produtos Adicionais a que aderiu e o Anexo com a referência indicada em 5, que lhe foram entregues pela IBERDROLA. O CLIENTE autoriza a reprodução em fotocópia do cartão de cidadão/bilhete de identidade de que é titular assim como a sua conservação pela IBERDROLA, para efeitos de processamento e gestão contratual.
Declaro ter lido e compreendido a informação básica sobre proteção de dados e aceito as condições contratuais propostas.

Assinado em _____, a _____ de _____ de 20 _____

IBERDROLA

CLIENTE


CARLA COSTA - DIRETORA COMERCIAL

Ass.: _____

A IBERDROLA poderá confirmar, telefónica, via correio eletrónico ou presencialmente e no prazo máximo de 5 (cinco) dias após a sua assinatura, os dados inseridos no Contrato, com a única e exclusiva finalidade de validar a adesão do CLIENTE. Verificada a impossibilidade de estabelecer contacto dentro deste prazo, o Contrato não entrará em vigor. O CLIENTE autoriza a reprodução em fotocópia do cartão de cidadão/bilhete de identidade de que é titular assim como a sua conservação pela IBERDROLA, para efeitos de processamento e gestão contratual.

**CONDIÇÕES GERAIS DO
CONTRATO BTN DE FORNECIMENTO
DE ENERGIA ELÉTRICA**

1. OBJETO DO CONTRATO

1.1. O objeto do Contrato é o fornecimento de energia elétrica pela IBERDROLA ao ponto de fornecimento de que é titular o CLIENTE, para sua utilização na morada indicada nas Condições Particulares.

1.2. Qualquer alteração dos elementos constantes do Contrato relativos ao CLIENTE deverá ser comunicada e comprovada à IBERDROLA com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data pretendida para a alteração.

1.3. Constitui parte integrante do Contrato as Condições Gerais, as Condições Particulares e o Anexo.

1.4. O Contrato é pessoal, no sentido de que o CLIENTE deverá ser o efetivo utilizador da energia elétrica fornecida, não podendo utilizá-la para usos distintos daquele para o qual foi contratada, nem cedê-la, aliená-la ou colocá-la à disposição de terceiros.

1.5. O CLIENTE não poderá ceder ou transmitir total ou parcialmente a sua posição contratual, seja a que título for, sem o prévio e expresso consentimento da IBERDROLA. A cessão só produzirá efeitos após liquidação de fatura(s) referente(s) a fornecimento anterior à data da cessão.

1.6. Aceite a transmissão pela IBERDROLA, esta promoverá a regularização da situação junto do operador da rede de distribuição, ficando porém a sua eficácia condicionada à efetiva transmissão da posição contratual junto deste.

1.7. No caso de CLIENTE não doméstico, a obrigação de fornecimento não existe quando não se encontre regularizado o pagamento de dívidas vencidas provenientes de contratos de fornecimento celebrados entre a IBERDROLA e o mesmo CLIENTE, independentemente da instalação em causa, salvo se essas dívidas tenham sido contestadas junto dos tribunais ou de entidades com competência para a resolução extrajudicial de conflitos.

1.8. O Contrato rege-se pelo disposto nas Condições Gerais, sem prejuízo das disposições legais e regulamentares aplicáveis, nomeadamente pelo disposto no Regulamento de Relações Comerciais, no Regulamento da Qualidade de Serviço, no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados e do que for especialmente convencionado pelas Partes.

1.9. O Contrato contém o total acordo e compromisso entre as Partes em relação ao objeto do mesmo, revogando o contrato de fornecimento anterior para o mesmo ponto de fornecimento, caso exista.

1.10. A IBERDROLA reserva-se no direito de modificar o conteúdo de qualquer cláusula das Condições Gerais e/ou das Condições Particulares, incluindo o preço a cobrar pela energia elétrica e/ou pela prestação dos serviços associados.

1.11. As modificações contratuais são previamente comunicadas por escrito ao CLIENTE com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias e consideram-se aceites se no prazo de 15 (quinze) dias a contar da receção da referida comunicação o CLIENTE não tiver resolvido o Contrato, entrando as mesmas em vigor na data definida pela IBERDROLA para o efeito.

1.12. Caso qualquer das cláusulas do Contrato venha a ser declarada nula, inválida ou ineficaz por qualquer tribunal ou entidade competente, ter-se-á a mesma por não escrita, não sendo as restantes disposições do Contrato afetadas pela nulidade, invalidade ou ineficácia de tal cláusula, salvo quando se demonstre que não teria sido celebrado sem a mesma.

1.13. A IBERDROLA poderá livremente ceder, subrogar ou transferir por qualquer forma, total ou parcialmente, a qualquer sociedade por si participada, os direitos e obrigações decorrentes do Contrato, bastando para tal que o comunique em tempo útil ao CLIENTE, o qual desde já e de forma expressa o consente.

1.14. As comunicações e notificações efetuadas para os endereços de correspondência e demais contactos constantes das Condições Particulares, consideram-se regular e validamente efetuadas para todos os efeitos legais.

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

O Contrato é de duração indeterminada e entra em vigor na data da sua celebração, considerando-se esta a data da assinatura ou da sua aceitação pelo CLIENTE, nomeadamente, por via telefónica, SMS ou email, sem prejuízo do fornecimento ocorrer em data posterior, isto é, na data em que o ponto de fornecimento reunir as condições legais e regulamentares de acesso.

3. CESSAÇÃO DO CONTRATO

3.1. Sem prejuízo das causas previstas na legislação em vigor, o Contrato poderá cessar os seus efeitos antes do seu termo de vigência:

- a) Por acordo entre as Partes, a qualquer momento;
- b) Por iniciativa da IBERDROLA, por incumprimento de qualquer obrigação emergente do Contrato, entre as quais, mas não exclusivamente, a falta de pagamento ou de pagamento atempado, assim como o incumprimento de qualquer obrigação que a legislação imponha ao CLIENTE, em especial a prática de fraude ou a manipulação indevida dos equipamentos de medição, ou quaisquer outras irregularidades que afetem a medição do consumo de energia elétrica da instalação e o uso da energia fornecida para outros fins que não os estabelecidos no Contrato;
- c) Por iniciativa de qualquer das Partes, no caso de existir uma impossibilidade por parte da IBERDROLA de fornecer energia elétrica ao CLIENTE, por causas que não lhe sejam imputáveis;
- d) Por iniciativa da IBERDROLA, por falta de prestação, reconstituição, atualização ou reforço da caução;
- e) Por iniciativa da IBERDROLA, no caso de impedimento do início do fornecimento de energia elétrica por facto imputável ao CLIENTE que se prolongue por um período superior a 30 (trinta) dias após entrada em vigor do Contrato;
- f) Por iniciativa da IBERDROLA, quando perante a interrupção do fornecimento de energia elétrica por facto imputável ao CLIENTE, que se prolongue por um período superior a 60 (sessenta) dias;
- g) Para o CLIENTE não doméstico, por iniciativa da IBERDROLA, no caso de verificação de dívida da responsabilidade do CLIENTE, em relação a este ou outro(s) ponto(s) de fornecimento;
- h) Por livre denúncia, a todo o tempo, por iniciativa de qualquer das Partes;
- i) Nos termos previstos na Cláusula 4^a;
- j) Perante a declaração de insolvência ou apresentação de Processo Especial de Revitalização (PER) pelo CLIENTE;
- k) Por iniciativa do CLIENTE doméstico, de acordo com o disposto no regime dos contratos celebrados à distância, ao domicílio e equiparados, desde que a cessação ocorra até 14 (catorze) dias contados da data da celebração do Contrato, mediante comunicação expressa à IBERDROLA da sua intenção;
- l) Por cessação de atividade, extinção do titular do Contrato ou por morte, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, quando demonstrada a vivência em economia comum, desde que esse facto seja comunicado por escrito à IBERDROLA.

3.2. A rescisão antecipada do Contrato não importa qualquer obrigação de indemnização pelo Cliente, excepto se previsto na oferta constante no Anexo.

3.3. Sem prejuízo do disposto no regime jurídico dos contratos celebrados à distância, a cessação do Contrato nos termos da presente Cláusula por qualquer das Partes, considera-se efetuada por meio de envio de comunicação escrita registada, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data prevista para produção de efeitos, podendo a sua ativação ser posterior por ação do operador da rede de distribuição, caso em que o Contrato manter-se-á válido até esse momento.

4. PREÇO

4.1. O preço a pagar pelo fornecimento de energia elétrica é o constante no Anexo, e tem como referência:

- a) A legislação do setor da energia;
- b) O atual perfil de consumo do CLIENTE aprovado pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE);
- c) O custo das tarifas reguladas nas suas componentes de distribuição, transporte e uso global do sistema, incluindo perdas e/ou qualquer outro termo definido pela ERSE ou pela legislação aplicável a consumidores fornecidos por comercializadores livres;
- d) O custo de aquisição da energia elétrica fornecida pela IBERDROLA ao CLIENTE;
- e) A atualização com base no Índice de Preços no Consumidor do ano anterior, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística;
- f) Outros custos, encargos, taxas ou impostos aplicáveis, desde que legalmente exigidos.

4.2. A IBERDROLA poderá livremente introduzir alterações no preço a pagar pelo CLIENTE, refletindo-as de forma automática no preço contratado no caso de alteração dos termos definidos nas alíneas a), b), c) e f) do número anterior durante a vigência do Contrato, sem que tal possa ser considerado alteração às condições contratuais.

4.3. A IBERDROLA poderá excepcionalmente atualizar o preço, no caso de alteração dos termos definidos nas alíneas d) e e), podendo o CLIENTE denunciar o Contrato se não aceitar o novo preço.

5. CAUÇÃO

5.1. A IBERDROLA poderá exigir ao CLIENTE a prestação de uma caução a seu favor, nos termos previstos no Regulamento de Relações Comerciais, para garantir o cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato.

5.2. No caso de instalação eventual ou provisória, a celebração do Contrato está condicionada à prestação de caução.

6. ACESSO À REDE

6.1. A celebração do Contrato pressupõe que o CLIENTE expressamente autorize a IBERDROLA para que esta, em sua representação, promova 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 proceder à consulta das suas características técnicas.

6.2. A IBERDROLA, 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.

7. LEITURAS, CONSUMO, FATURAÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A IBERDROLA faturará com base nos dados de consumo disponibilizados pelo operador da rede de distribuição (leituras reais ou estimativas de consumo), ou de acordo com uma quota fixa mensal, caso tenha sido acordada com o CLIENTE. A quota fixa mensal será fixada atendendo ao histórico de consumos, com revisão semestral e será regularizada anualmente de acordo com os consumos reais do CLIENTE.

7.2. Sem prejuízo do referido no número anterior, a IBERDROLA poderá realizar estimativas de consumo para efeitos de faturação ao CLIENTE, tendo este o direito a escolher o método de estimativa entre as opções disponibilizadas para o efeito pelo Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

7.3. No caso de cessão da posição Contratual pelo CLIENTE, a IBERDROLA utilizará critérios de proporcionalidade para calcular a faturação.

7.4. Os acertos subsequentes à faturação estimada refletirão os dados disponibilizados pelo CLIENTE ou pelo operador da rede de distribuição e serão repercutidos em fatura subsequente, emitida a partir da leitura dos equipamentos de medição.

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

7.6. A periodicidade da faturação é mensal, salvo se outra for acordada com o CLIENTE. Sem prejuízo, sempre que a IBERDROLA aceda a uma leitura real reserva-se no direito de emitir a correspondente fatura, com o objetivo de regularizar o consumo do CLIENTE.

7.7. A comunicação das leituras pode ser efetuada pelo CLIENTE através dos meios disponibilizados pelo operador da rede de distribuição, podendo para o efeito consultar os contactos disponibilizados na fatura.

7.8. 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 IBERDROLA reserva-se no direito de solicitar uma leitura extraordinária, ficando a cargo do CLIENTE o pagamento deste serviço, conforme previsto no Regulamento de Relações Comerciais.

7.9. As faturas serão remetidas para a morada de correspondência indicada pelo CLIENTE e constante nas Condições Particulares.

7.10. O prazo de pagamento é o constante no Anexo.

7.11. Para efeitos do disposto na presente Cláusula, considera-se data de pagamento aquela em que se verifica a boa cobrança, isto é, quando o valor da fatura é creditado na conta bancária da IBERDROLA.

7.12. No caso de pagamento parcial da fatura, o mesmo será afeto ao preço pelo fornecimento de energia e depois pelos serviços e produtos associados.

7.13. Os atrasos de pagamento de qualquer fatura ficam sujeitos à cobrança de juros de mora à taxa legal em vigor.

7.14. O CLIENTE e o Titular do Pagamento constituem-se devedores solidários dos montantes faturados no âmbito do Contrato.

7.15. Sempre que disponível na respetiva oferta, as faturas podem ser enviadas eletronicamente para o endereço de correio eletrónico disponibilizado pelo CLIENTE, desde que este tenha consentido previamente aquele meio de comunicação ou não tenha manifestado oposição quando o contrato em vigor já o preveja.

7.16. O CLIENTE poderá a qualquer momento cancelar a adesão à fatura eletrónica, através do envio de comunicação escrita para um dos contactos constantes no 12.1, passando a receber a fatura em suporte de papel na morada de correspondência.

8. INTERRUÇÃO DE FORNECIMENTO

8.1. O não pagamento da fatura dentro do prazo de vencimento confere à IBERDROLA o direito a requerer junto do operador da rede de distribuição a interrupção do fornecimento de energia elétrica, facto este que deverá ser comunicado por escrito ao CLIENTE com uma antecedência

mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data a partir da qual irá ocorrer a interrupção.

8.2. A interrupção do fornecimento de energia elétrica por facto imputável ao CLIENTE, não suspende a faturação da potência contratada nem de quaisquer outros custos e encargos a suportar pelo CLIENTE a que a IBERDROLA esteja obrigada a pagar por Lei ou Regulamento.

8.3. Caso a IBERDROLA pretenda exercer o direito de interromper o fornecimento, esta não está obrigada à sua reposição sem que o CLIENTE tenha efetuado o pagamento dos montantes em dívida, incluindo juros de mora e todas as despesas resultantes da interrupção e reposição do fornecimento, e sem prejuízo do pagamento ficar sujeito à verificação de boa cobrança nos termos previstos no 7.11.

9. QUALIDADE DO FORNECIMENTO / EQUIPAMENTOS DE MEDIDA

9.1. O fornecimento de energia elétrica observará os padrões de qualidade de serviço definidos no Regulamento de Qualidade de Serviço e no Regulamento de Relações Comerciais.

9.2. Eventuais compensações atribuídas pelo operador da rede de distribuição que resultem do incumprimento dos padrões de qualidade de serviço serão, nos termos do Regulamento de Qualidade de Serviço, pagas ao CLIENTE através de crédito do respetivo valor em fatura de fornecimento subsequente.

9.3. O CLIENTE permitirá ao operador da rede de distribuição o acesso às instalações de medida para realização de tarefas de instalação, leitura, inspeção e manutenção, assim como facilitará os dados de consumo.

10. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

10.1. Quem é o responsável pelo tratamento dos seus dados? IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA., com o número de matrícula 502124083, sediada na Avenida da Liberdade, n.º 180 A, 6.º, Tivoli Fórum, 1250-146 Lisboa, é o Responsável pelo tratamento dos dados fornecidos pelo Cliente na celebração do presente Contrato, assim como de outros que subsequentemente derivem da referida relação contratual, garantindo a sua segurança e tratamento confidencial, conforme o disposto no Regulamento Geral de Proteção de Dados ("RGPD").

O Cliente poderá contactar o Encarregado da Proteção de Dados para esclarecer as suas dúvidas relacionadas com o tratamento dos seus dados pessoais através de dpo@iberdrola.pt

10.2. Com que finalidade tratamos os seus dados pessoais? Os dados pessoais do Cliente serão tratados com a finalidade de gerir a relação com a IBERDROLA, prestando os serviços solicitados, gerindo o atendimento ao Cliente e, em geral, cumprindo com as obrigações do Contrato. A IBERDROLA poderá atualizar e complementar os dados pessoais do Cliente através da aquisição de bases de dados provenientes de fontes acessíveis ao público e que permitam uma melhor gestão da relação e do contacto com o Cliente.

A IBERDROLA poderá consultar bases de dados de solvabilidade patrimonial e de crédito para apurar a solvabilidade económica do Cliente e, com base nessa consulta, adotar decisões a ele respeitantes, sem prejuízo das obrigações legais e regulamentares aplicáveis. Não obstante, a IBERDROLA reconhecerá sempre ao Cliente a possibilidade de invocar em sua defesa o que entender por pertinente

A IBERDROLA também tratará os dados pessoais com a finalidade de oferecer, através dos meios disponibilizados, incluindo meios eletrónicos, de forma segmentada e personalizada, informação acerca do fornecimento de energia, produtos e serviços da IBERDROLA ou de entidades terceiras promovidas pela IBERDROLA, com o consentimento do Cliente, relativamente a energia, telecomunicações, financiamento, produtos para o lar e entretenimento, mesmo depois de cessada a relação contratual tanto o Cliente o consinta. Para esse efeito, a IBERDROLA poderá utilizar meios automatizados de suporte e outros meios que permitam definir perfis de públicos-alvo, campanhas, atividades ou ações, recorrendo à informação proveniente da IBERDROLA ou de terceiras fontes, desde que o Cliente o tenha igualmente consentido.

Adicionalmente, a IBERDROLA poderá utilizar dados dissociados do Cliente, preservando sempre o seu anonimato, inclusivamente após o termo da relação contratual, com a finalidade de os utilizar no âmbito dos sistemas de suporte com vista à adoção de decisões e gestão empresarial.

10.3. Por quanto tempo conservaremos os seus dados? Os dados pessoais fornecidos serão tratados pela IBERDROLA com vista à execução e manutenção do Contrato durante o período de tempo em que a relação contratual vigorar, o que ocorrerá desde o momento em que o Contrato for formalizado até, independentemente do período de tempo do fornecimento, ao momento em que se encontrarem cumpridas todas as obrigações contratuais, incluindo a resposta a pedidos de informação ou a reclamações do Cliente e a revisão de faturas, sem prejuízo das obrigações de apagamento de dados que resultem do quadro normativo aplicável. Se o Cliente o consentir, os dados poderão ser tratados por um período adicional de 2 anos após o termo do Contrato, sem prejuízo da obrigação de apagamento imposta pelo RGPD.

A IBERDROLA procede ainda ao tratamento dos dados de

faturação na medida do necessário ao cumprimento da obrigação legal de conservação pelo prazo de 10 anos dos livros e registos contabilísticos da empresa e respetivos documentos de suporte.

10.4. Qual a fonte de legitimação para o tratamento dos seus dados? A legitimação para o tratamento dos seus dados reside no presente Contrato, nos consentimentos obtidos do Cliente, na regulação aplicável ao fornecimento de eletricidade, gás, serviços e produtos adicionais e qualquer outra regulação que seja aplicável, em qualquer momento.

O tratamento poderá igualmente basear-se nos interesses legítimos da IBERDROLA com vista à oferta de energia e de produtos e serviços próprios associados, campanhas de fidelização, incluindo ações desportivas, culturais e de caridade em que a empresa participar, definição de perfis para a oferta de produtos ou serviços análogos aos transacionados e com vista a comunicar os dados a terceiras empresas no contexto do apoio à IBERDROLA na realização de procedimentos administrativos de aceitação de Clientes, prevenção de fraude, reclamação e cobrança de dívidas e gestão da segurança dos sistemas de informação de suporte. Se por qualquer razão relativa ao Contrato se tornar necessário que o Cliente forneça dados relativos a outras pessoas que não o titular do Contrato, o Cliente deverá informá-las prévia e expressamente do conteúdo desta cláusula e obter o seu consentimento prévio para o tratamento dos dados.

10.5. A que destinatários serão os dados comunicados?

Os dados necessários para gerir o acesso à rede serão comunicados à Empresa de Distribuição, ficando incorporados num ficheiro da sua responsabilidade (registo de pontos de entrega), cujo acesso por terceiros é regulado nos termos do quadro normativo aplicável em cada momento. Por seu turno, a IBERDROLA trabalha com terceiros prestadores de serviços, tais como canais de vendas, suporte administrativo, serviço de atendimento telefónico, bancos, empresas de cobrança, marketing e publicidade, auditoria, entre outros, os quais poderão, em determinados casos, aceder aos dados, com as necessárias garantias, para efeitos de tratamento. A IBERDROLA poderá ceder os dados a autoridades ou organismos públicos competentes para o cumprimento de obrigações jurídicas e fiscais. Os dados relativos ao presente Contrato serão comunicados à Autoridade Tributária e Aduaneira nos termos previstos no artigo 125.º do Código do Imposto Municipal sobre Imóveis (aprovado pelo Decreto-Lei n.º 287/2003, de 12 de novembro, com as alterações subsequentes) e demais disposições legais aplicáveis. Por outro lado, os dados relativos a Clientes com necessidades especiais ou Clientes prioritários serão comunicados à Empresa de Distribuição, para efeitos de registo da respetiva informação, nos termos previstos, respetivamente, nos artigos 101.º e 104.º do Regulamento da Qualidade do Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural (Regulamento da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos n.º 629/2017, in DR, 2.ª série, n.º 243, de 20 de dezembro de 2017).

Os Clientes podem contactar a IBERDROLA através do seu perfil nas redes sociais como o Facebook e o Twitter, sitas nos Estados Unidos da América. As transferências de dados são baseadas no acordo EU-US Privacy Shield (informação disponível em <https://www.privacyshield.gov/welcome>) ou no consentimento expresso do interessado, se for esse o caso.

10.6. Quais os seus direitos quando nos fornece os seus dados?

Os dados fornecidos pelo Cliente são necessários para a manutenção da relação contratual, de tal modo que seria impossível gerir a relação contratual sem esses dados.

O Cliente é responsável pela veracidade dos dados comunicados e deverá solicitar a sua modificação sempre que necessário para assegurar a correta prestação dos serviços contratados e a realização das comunicações.

O Cliente pode exercer os direitos de acesso ou retificação ou, se for o caso, solicitar o apagamento dos dados quando estes já não forem necessários para os fins subjacentes à sua recolha, entre outros motivos.

O Cliente poderá solicitar a limitação do tratamento dos seus dados nas situações estabelecidas no artigo 18.º do RGPD, caso em que os dados serão conservados unicamente para a apresentação ou defesa de eventuais reclamações.

O Cliente poderá em qualquer momento retirar o consentimento anteriormente prestado, opondo-se ao tratamento dos seus dados para determinada finalidade, sem que isso prejudique a litude do tratamento previamente realizado ao abrigo do consentimento inicial, e bem assim opor-se ao tratamento dos dados, caso em que estes serão conservados unicamente para a apresentação ou defesa de eventuais reclamações.

O Cliente poderá contactar a IBERDROLA para impugnar qualquer decisão que considere suscetível de afetar os seus direitos e liberdades ou interesses legítimos e que envolva uma decisão automatizada, incluindo a definição de perfis. Este direito permite ao Cliente impugnar a referida decisão e obter uma resposta direta por parte dos responsáveis de gestão da IBERDROLA.

O Cliente poderá solicitar à IBERDROLA a portabilidade

dos seus dados pessoais, obtendo uma cópia eletrónica dos mesmos seja através do envio de correio eletrónico para o endereço indicado pelo Cliente, seja através do apartado correspondente dentro da web da IBERDROLA. Todos estes direitos poderão ser exercidos mediante pedido escrito dirigido à IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA., Apartado 12011, EC Picoas, 1061-001 Lisboa, ou através de qualquer dos canais da IBERDROLA: número de apoio ao Cliente 808 50 20 50; correio eletrónico protecao.dados.comercial@iberdrola.pt; "Minha Área Cliente" dentro de www.iberdrola.pt, assim como em qualquer dos Pontos de Atendimento, indicando os dados identificativos, morada ou email de contacto, razões do pedido e documentação justificativa, devendo juntar cópia de um documento de identificação pessoal.

Caso o Cliente não obtenha a resposta ou informação pretendida, a IBERDROLA informa que o Cliente poderá apresentar reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção Dados, com sede na Rua de São Bento, n.º 148-3º, 1200-821 Lisboa, ou através do seguinte endereço na Internet: https://www.cnpd.pt/bin/duvidas/queixas_frm.aspx.

11. REGISTO DE CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS/PRIORITÁRIO E CLIENTE ECONOMICAMENTE VULNERÁVEL

11.1. Para efeitos do disposto no Regulamento de Qualidade de Serviço, a IBERDROLA promoverá o registo do CLIENTE com necessidades especiais, mediante solicitação deste para o efeito e desde que o pedido seja acompanhado de documentos que comprovem tal qualidade.

11.2. A IBERDROLA promoverá ainda o registo do CLIENTE prioritário, mediante solicitação deste, pedido que transmitirá ao operador da rede de distribuição a quem cabe decidir quanto a essa identificação e respetivo registo, nos termos e para os efeitos do disposto no Regulamento de Qualidade de Serviço.

11.3. O CLIENTE economicamente vulnerável poderá beneficiar da tarifa social nos termos previstos na legislação aplicável, sendo para o efeito enviada comunicação informando da sua atribuição. Caso o CLIENTE não concorde com a atribuição, dispõe de um prazo de 30 dias para se opor.

11.4. O CLIENTE poderá ainda requerer junto da IBERDROLA a atribuição da tarifa social mediante comprovação da sua situação económica.

11.5. Para efeitos do disposto na presente cláusula, o CLIENTE autoriza a IBERDROLA a proceder à recolha e tratamento dos seus dados pessoais e o operador da rede de distribuição de energia elétrica em BTN a aceder e a proceder ao seu tratamento junto das entidades envolvidas no procedimento, com o objetivo exclusivo de permitir a obtenção de informação acerca da sua situação de beneficiário de prestação social e/ou acerca do rendimento anual do seu domicílio fiscal, bem como a atualização desta informação.

12. PEDIDOS DE INFORMAÇÕES E RECLAMAÇÕES

12.1. O CLIENTE poderá apresentar reclamações ou efetuar pedidos de informação, para o Apartado 12011, EC Picoas, 1061-001 Lisboa, através do número de Apoio ao CLIENTE 808502050, ou do endereço eletrónico comercial@iberdrola.pt.

12.2. As reclamações e os pedidos de informação apresentados por escrito são respondidos no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data da sua receção.

12.3. Em caso de impossibilidade de resposta a reclamação no prazo indicado no número anterior por factos não imputáveis à IBERDROLA, esta enviará ao CLIENTE comunicação intercalando indicando as diligências efetuadas, os factos que impossibilitam a resposta no prazo e o prazo expectável da resposta. O incumprimento desta obrigação confere ao CLIENTE o direito a uma compensação de 5€ (cinco euros).

12.4. Conforme disposto no Regulamento de Relações Comerciais, o CLIENTE pode solicitar a apreciação de uma reclamação junto da ERSE, sempre que não tenha obtido da IBERDROLA resposta atempada ou fundamentada, ou a mesma não resolva satisfatoriamente a sua pretensão. Para mais informações consulte o portal da ERSE (www.erse.pt).

13. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais, em caso de litígio o CLIENTE pode, de acordo com a respetiva competência territorial, recorrer a uma das seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (www.arbitragemdeconsumo.org); Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (www.consumidoronline.pt); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (www.centrodearbitragemdecoimbra.com); Centro de arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (www.centroarbitragemlisboa.pt); Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (www.cicap.pt); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave (www.triave.pt); Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo, Tribunal Arbitral de Consumo (www.ciab.pt). Mais informações no Portal do Consumidor (www.consumidor.pt).

CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO BP < 10.000 M³ DE FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL

1. OBJETO DO CONTRATO

1.1. O objeto do Contrato é o fornecimento de gás natural pela IBERDROLA ao ponto de ligação do operador da rede de distribuição do CLIENTE, para sua utilização na morada indicada nas Condições Particulares.

1.2. Qualquer alteração dos elementos constantes do Contrato relativos ao CLIENTE deverá ser comunicada e comprovada à IBERDROLA com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data pretendida para a alteração.

1.3. Constitui parte integrante do Contrato as Condições Gerais, as Condições Particulares e o Anexo.

1.4. O Contrato é pessoal, no sentido de que o CLIENTE deverá ser o efetivo utilizador do gás natural fornecido, não podendo utilizá-lo para usos distintos daquele para o qual foi contratado, não cedê-lo, aliená-lo ou colocá-lo à disposição de terceiros.

1.5. O CLIENTE não poderá ceder ou transmitir total ou parcialmente a sua posição contratual, seja a que título for, sem o prévio e expresso consentimento da IBERDROLA. A cessão só produzirá efeitos após liquidação da(s) fatura(s) referente(s) ao fornecimento anterior à data da cessão.

1.6. Aceite a transmissão pela IBERDROLA, esta promoverá a regularização da situação junto do operador da rede de distribuição ficando, porém, a sua eficácia condicionada à efetiva transmissão da posição contratual junto deste.

1.7. As comunicações e notificações efetuadas para os endereços de correspondência e demais contatos constantes das Condições Particulares, consideram-se regular e validamente efetuadas para todos os efeitos legais.

1.8. O Contrato rege-se pelo disposto nas Condições Gerais, nas Condições Particulares e no Anexo, sem prejuízo das disposições legais e regulamentares do Setor do Gás Natural, nomeadamente pelo disposto no Regulamento de Relações Comerciais, no Regulamento da Qualidade de Serviço, Regulamento Tarifário e respetivas sub-regulamentações, e do que for especialmente convencionado pelas Partes. As alterações à referida legislação e regulamentação são automaticamente aplicáveis ao presente Contrato.

1.9. O Contrato contém o total acordo e compromisso entre as Partes em relação ao objeto do mesmo, revogando o contrato de fornecimento anterior para o mesmo ponto de ligação, caso exista.

1.10. A IBERDROLA reserva-se no direito de modificar o conteúdo de qualquer cláusula das Condições Gerais e/ou das Condições Particulares, incluindo o preço a cobrar pelo gás natural e/ou pela prestação dos serviços associados.

1.11. As modificações contratuais são previamente comunicadas por escrito ao CLIENTE com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias e consideram-se aceites se no prazo de 15 (quinze) dias a contar da receção da referida comunicação o CLIENTE não tiver resolvido o Contrato, entrando as mesmas em vigor na data definida pela IBERDROLA para o efeito.

1.12. Caso qualquer das cláusulas do Contrato venha a ser declarada nula, inválida ou ineficaz por qualquer tribunal ou entidade competente, ter-se-á a mesma por não escrita, não sendo as restantes disposições do Contrato afetadas pela nulidade, invalidade ou ineficácia de tal cláusula, salvo quando se demonstre que não teria sido celebrado sem a mesma.

1.13. A IBERDROLA poderá livremente ceder, subrogar ou transferir por qualquer forma, total ou parcialmente, a qualquer sociedade por si participada, os direitos e obrigações decorrentes do Contrato, bastando para tal que o comunique em tempo útil ao CLIENTE, o qual desde já e de forma expressa o consente.

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

O Contrato é de duração indeterminada e entra em vigor na data da sua assinatura, sem prejuízo do fornecimento ocorrer em data posterior, isto é, na data em que o ponto de ligação da instalação reunir: i) todas as condições legais e regulamentares de acesso ao fornecimento de gás natural, incluindo os procedimentos de mudança de comercializador; ii) as condições técnicas e de segurança adequadas, nos termos previstos na legislação e regulamentação aplicáveis; iii) apresentação, pelo CLIENTE, do relatório e certificado de inspeção, quando aplicável.

3. CESSAÇÃO DO CONTRATO

3.1. Sem prejuízo das causas previstas na legislação em vigor, o Contrato poderá cessar os seus efeitos antes do seu termo de vigência:

- Por acordo entre as Partes, a qualquer momento;
- Por iniciativa da IBERDROLA, por incumprimento de qualquer obrigação emergente do Contrato, entre as quais, mas não exclusivamente, a falta de pagamento ou de pagamento atempado, assim como o incumprimento de qualquer obrigação que a legislação imponha ao CLIENTE, em especial a prática de fraude ou a manipulação indevida dos equipamentos de medição, ou quaisquer outras irregularidades que afetem a medição do consumo de gás natural da instalação e o uso deste para outros fins que não os estabelecidos no Contrato;
- Por iniciativa de qualquer das Partes, no caso de existir uma impossibilidade por parte da IBERDROLA de fornecer gás natural ao CLIENTE, por causas que não lhe sejam imputáveis;
- Por iniciativa da IBERDROLA, por falta de prestação, reconstituição, atualização ou reforço da caução, conforme disposto na Cláusula 5^a;
- Por iniciativa da IBERDROLA, no caso de impedimento do início do fornecimento de gás natural por facto imputável ao CLIENTE que se prolongue por um período superior a 30 (trinta) dias após entrada em vigor do Contrato;
- Por iniciativa da IBERDROLA, quando perante a interrupção do fornecimento de gás natural por facto imputável ao CLIENTE,

que se prolongue por um período superior a 60 (sessenta) dias;

- No caso de CLIENTE não doméstico, por iniciativa da IBERDROLA face à verificação de dívida em relação a este ou outro(s) ponto(s) de ligação;
- Por livre denúncia, a todo o tempo, por iniciativa de qualquer das Partes;
- Nos termos previstos na Cláusula 4^a;
- Perante a declaração de insolvência ou apresentação de Processo Especial de Revitalização (PER) pelo CLIENTE;
- Por iniciativa do CLIENTE doméstico, de acordo com o disposto no regime jurídico dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, desde que a cessação ocorra até 14 (catorze) dias contados da data da celebração do Contrato, mediante comunicação expressa à IBERDROLA da sua intenção;
- Por cessação de atividade ou extinção do titular do Contrato ou por morte, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, quando demonstrada a vivência em economia comum, ou extinção do titular do Contrato, desde que esse facto seja comunicado por escrito à IBERDROLA;
- Pela entrada em vigor do contrato de uso de redes, no caso do Cliente que seja agente de mercado.

3.2. A rescisão antecipada do Contrato não importa qualquer obrigação de indemnização pelo Cliente.

3.3. Sem prejuízo do disposto no regime jurídico dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, a cessação do Contrato nos termos da presente Cláusula por qualquer das Partes, considera-se efetuada por meio de envio de comunicação escrita registada, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data prevista para produção de efeitos, podendo a sua ativação ser posterior por ação do operador da rede de distribuição, caso em que o Contrato manter-se-á válido até esse momento.

4. PREÇO

4.1. O preço a pagar pelo fornecimento de gás natural é o constante no Anexo, e tem como referência:

- A legislação do setor do gás natural;
- O atual perfil de consumo do CLIENTE aprovado pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), quando aplicável;
- O custo das tarifas reguladas nas suas componentes de distribuição, transporte e uso global do sistema, incluindo perdas e/ou qualquer outro termo definido pela ERSE ou pela legislação aplicável a consumidores fornecidos por comercializadores livres;
- O custo de aquisição do gás natural fornecido pela IBERDROLA ao CLIENTE;
- A atualização com base no Índice de Preços no Consumidor do ano anterior, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística;
- Outros custos, encargos, taxas ou impostos aplicáveis, desde que legalmente exigidos.

4.2. A IBERDROLA poderá livremente introduzir alterações no preço a pagar pelo CLIENTE, refletindo-as de forma automática no preço contratado no caso de alteração dos termos definidos nas alíneas a), b), c) e f) do número anterior durante a vigência do Contrato, sem que tal possa ser considerado alteração às condições contratuais.

4.3. A IBERDROLA poderá exceionalmente atualizar o preço, no caso de alteração dos termos definidos nas alíneas d) e e), de acordo com o previsto no 1.11.

5. CAUÇÃO

5.1. A IBERDROLA poderá exigir ao CLIENTE a prestação de uma caução a seu favor nos termos previstos no Regulamento de Relações Comerciais, para garantir o cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato.

5.2. No caso de CLIENTE doméstico, só poderá ser exigida a prestação de caução nas situações de restabelecimento do fornecimento, na sequência da interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao CLIENTE.

5.3. No caso de instalação eventual ou provisória, a celebração do Contrato está condicionada à prestação de caução.

6. ACESSO À REDE

6.1. A celebração do Contrato pressupõe que o CLIENTE expressamente autorize a IBERDROLA para que esta, em sua representação, promova junto do operador da rede de distribuição todas as ações necessárias à ativação, alteração e demais ações relacionadas com a gestão do ponto de ligação da instalação, bem como para proceder à consulta das suas características técnicas.

6.2. A IBERDROLA, com o objetivo de levar a cabo o fornecimento de energia ora contratado e dando cumprimento às obrigações legais e regulamentares, transmitirá ao respetivo operador da rede de distribuição e/ou ao Gestor dos Processos de Mudança de Comercializador todos os dados do CLIENTE eventualmente 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.

7. LEITURAS, CONSUMO, FATURAÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A faturação do gás natural é efetuada em euros por quilowatt-hora (€/kWh). No caso do equipamento de medição registar unicamente o volume, em m³, de gás natural no ponto de medição, a respetiva conversão para kWh é efetuada através da aplicação de um fator de conversão ao volume registado no contador (m³), dependendo este do Poder Calorífico Superior (PCS) do gás natural e do fator de correção de pressão e temperatura de fornecimento, nos termos do disposto no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

7.2. A pressão de fornecimento, a capacidade utilizada ou o escalão de consumo e a opção tarifária a considerar para efeitos de faturação encontram-se detalhadas nas Cláusulas Particulares.

7.3. A IBERDROLA faturará com base nos dados de consumo disponibilizados pelo operador da rede de distribuição (leituras reais ou estimativas de consumo), ou de acordo com uma quota fixa mensal, caso tenha sido acordada com o CLIENTE. A quota fixa mensal será fixada atendendo ao histórico de consumos do CLIENTE, revisto semestralmente, e será regularizada anualmente de acordo com os seus consumos reais.

7.4. Sem prejuízo do referido no número anterior, a IBERDROLA poderá realizar estimativas de consumo para efeitos de faturação, tendo o CLIENTE o direito a escolher o método de estimativa entre as opções disponibilizadas para o efeito pelo Guia de Medição,

Leitura e Disponibilização de Dados.

7.5. No caso de cessão da posição contratual do CLIENTE, a IBERDROLA utilizará critérios de proporcionalidade para calcular a faturação, sem prejuízo de o CLIENTE poder solicitar uma leitura extraordinária, ficando a seu cargo o pagamento deste serviço.

7.6. Os acertos subsequentes à faturação estimada refletirão os dados disponibilizados pelo operador da rede de distribuição e serão repercutidos em fatura subsequente, emitida a partir da leitura dos equipamentos de medição.

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

7.8. A periodicidade da faturação é mensal, salvo se outra for acordada com o CLIENTE. Sem prejuízo, sempre que a IBERDROLA aceda a uma leitura real reserva-se no direito de emitir a correspondente fatura, com o objeto de regularizar o consumo do CLIENTE.

7.9. A comunicação das leituras pode ser efetuada pelo CLIENTE através dos meios disponibilizados pelo operador da rede de distribuição da área onde se encontra o ponto de ligação, podendo para o efeito consultar os contactos disponibilizados na fatura.

7.10. As faturas serão remetidas para a morada de correspondência indicada pelo CLIENTE e constante nas Condições Particulares.

7.11. O prazo de pagamento da fatura é o constante no Anexo.

7.12. Para efeitos do disposto na presente Cláusula, considera-se data de pagamento aquela em que se verifica a boa cobrança, isto é, quando o valor da fatura é creditado na conta bancária da IBERDROLA.

7.13. No caso de pagamento parcial da fatura, o mesmo será afeto ao preço pelo fornecimento do gás natural e depois pelos serviços e produtos associados.

7.14. Os atrasos de pagamento de qualquer fatura ficam sujeitos a cobrança de juros de mora à taxa legal em vigor.

7.15. O CLIENTE e o Titular do Pagamento constituem-se devedores solidários dos montantes faturados no âmbito do Contrato.

7.16. O CLIENTE poderá ter acesso à fatura eletrónica, desde que expressamente o solicite e desde que disponível na respetiva oferta.

7.17. O CLIENTE poderá a qualquer momento cancelar a adesão à fatura eletrónica, através do envio de comunicação escrita, passando a receber a fatura em suporte de papel na morada de correspondência.

7.18. O CLIENTE autoriza expressamente a inclusão nas faturas, de valores referentes a produtos e/ou serviços fornecidos/prestados e por si contratados.

8. INTERRUPTÃO DE FORNECIMENTO

8.1. O não pagamento da fatura dentro do prazo de vencimento confere à IBERDROLA o direito a requerer junto do operador da rede de distribuição da área do ponto de ligação, a interrupção do fornecimento de gás natural, facto este que deverá ser comunicado por escrito ao CLIENTE com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data a partir da qual irá ocorrer a interrupção.

8.2. A interrupção do fornecimento de gás natural por facto imputável ao CLIENTE, não suspende a faturação do termo tarifário fixo nem de quaisquer outros custos e encargos a que a IBERDROLA esteja obrigada por Lei ou Regulamento.

8.3. Caso a IBERDROLA pretenda exercer o direito de interromper o fornecimento, esta não está obrigada à sua reposição sem que o CLIENTE tenha efetuado o pagamento dos montantes em dívida, incluindo juros de mora e todas as despesas resultantes da interrupção e reposição do fornecimento, e sem prejuízo do pagamento ficar sujeito à verificação de boa cobrança nos termos previstos no 7.12.

8.4. Para além da interrupção por facto imputável ao CLIENTE, o fornecimento de gás natural poderá ainda ser interrompido nas situações previstas no Regulamento de Relações Comerciais e no Regulamento de Qualidade de Serviço, designadamente por casos fortuitos ou de força maior, por razões de interesse público, de serviço ou de segurança.

9. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS A GÁS NATURAL

9.1. O CLIENTE é o único responsável pela correta instalação, operação e manutenção das instalações recetoras de gás natural, assim como dos demais equipamentos a gás natural, sendo sua a responsabilidade de assegurar que os mesmos se encontram devidamente licenciados e inspecionados pelas entidades competentes nos termos da legislação aplicável e que obedecem às especificações do Operador da Rede a que estejam ligados, sendo-lhe imputáveis quaisquer prejuízos que possam ocorrer como consequência da sua indevida utilização.

9.2. Cabe ao CLIENTE assegurar que sejam efetuadas as inspeções periódicas e outras verificações necessárias, nos termos e nos prazos estabelecidos na legislação e na regulamentação aplicáveis.

9.3. Sempre que seja detetada qualquer avaria ou fuga na instalação de gás natural, o Cliente deve proceder de imediato ao corte do abastecimento de gás natural, em conformidade com as regras de segurança em vigor e imediatamente comunicar a ocorrência ao Comercializador ou diretamente ao respetivo Operador da Rede de Distribuição.

9.4. Nos termos da legislação em vigor, em caso de fuga ou outras situações que comprometam a segurança, o fornecimento de gás natural será interrompido pelo Operador da Rede de Distribuição, devendo ser restabelecido após a eliminação das anomalias identificadas e a certificação, por entidade inspetora, de que a instalação pode voltar a ser abastecida.

9.5. Para efeitos do disposto na cláusula 9.3. e demais situações de emergência, estando em causa a segurança de pessoas e bens, o CLIENTE deve permitir, mesmo sem qualquer aviso prévio, o acesso à sua instalação por parte do representante do operador da rede de distribuição devidamente identificado.

9.6. Quaisquer alterações das instalações recetoras de gás e dos respetivos equipamentos utilizadores de gás natural devem ser sempre aprovados pelas entidades competentes.

9.7. Nos casos em que o presente Contrato abranja o fornecimento a várias instalações, para que se proceda a uma eventual alteração ou retirada de qualquer delas, o Comercializador deve ser informado previamente com uma antecedência mínima de trinta (30) dias relativamente à data em que se pretende a respetiva efetivação.

9.8. Nos casos de inclusão de novas instalações no âmbito do Contrato, o Comercializador deve ser informado das características dessas instalações, para proceder à sua avaliação e a partir daí desenvolver as diligências necessárias à sua incorporação neste Contrato.

10. QUALIDADE DO FORNECIMENTO / EQUIPAMENTOS DE MEDIDA

10.1. O gás natural veiculado no Sistema Nacional de Gás Natural e os níveis de pressão devem assegurar um contínuo e correto funcionamento das infraestruturas e dos equipamentos, bem como a segurança na sua utilização, sendo a sua monitorização realizada pelos operadores das infraestruturas.

10.2. Os clientes têm direito à qualidade de serviço segundo os níveis estabelecidos no Regulamento de Qualidade de Serviço, no Regulamento de Relações Comerciais e os estabelecidos contratualmente, designadamente através de padrões de qualidade de serviço e de compensações associadas ao incumprimento de padrões individuais.

10.3. Os indicadores e padrões de qualidade de serviço aplicáveis, são os seguintes:

i. Ativação de fornecimento - Para os clientes com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m³ (n), o operador da rede de distribuição deve garantir que a visita combinada para ativação de fornecimento, na sequência de celebração de um contrato de fornecimento, é agendada para uma data nos 3 dias úteis seguintes à data em que a ativação de fornecimento lhe é solicitada. O incumprimento do prazo referido, por facto não imputável ao cliente, confere ao cliente o direito de compensação previsto na cláusula 10.6.

ii. Visita combinada - A marcação das visitas combinadas às instalações dos clientes deve ser efetuada por acordo entre a IBERDROLA e o cliente. O cliente deve ser previamente informado das possibilidades de agendamento existentes (2,5 horas ou 5 horas com pré-aviso telefónico de 1 hora) assim como de todos os encargos associados à realização da visita que lhe sejam imputáveis. O incumprimento do prazo referido, por facto não imputável ao cliente, confere ao cliente o direito de compensação previsto na cláusula 10.6.. A ausência do cliente na instalação no período da visita combinada confere ao operador da rede de distribuição o direito de compensação previsto na cláusula 10.8.. Não é devido o pagamento da compensação, se qualquer das partes efetuar a anulação do agendamento de visita combinada ou proceder à sua remarcação com a antecedência mínima de 12 horas relativamente ao início do intervalo de tempo anteriormente acordado.

Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente - Ultrapassada a situação que deu origem à interrupção do fornecimento, por facto imputável ao cliente nos termos do RRC, e efetuados todos os pagamentos determinados legalmente, o fornecimento de gás natural deve ser reposto nos seguintes prazos máximos a contar do momento da regularização da situação: a) Doze horas para clientes domésticos; b) Oito horas para clientes não domésticos; c) Quatro horas caso o cliente pague o preço adicional para restabelecimento urgente fixado nos termos do RRC. A contagem dos prazos referidos suspende-se entre as 20h00 e as 08h00. O incumprimento dos prazos indicados, por facto não imputável ao cliente, confere ao cliente o direito de compensação previsto na Cláusula 10.6..

iii. Resposta a reclamações junto dos operadores das redes de distribuição (ORD) - Os ORD devem responder às reclamações que lhes forem apresentadas no prazo máximo de 15 dias úteis. Na impossibilidade do cumprimento do prazo indicado o CLIENTE deverá ser informado das diligências efetuadas, bem como dos factos que impossibilitaram a resposta no prazo estabelecido, indicando o prazo expectável para a resposta e, sempre que possível, uma pessoa para contacto. O incumprimento do prazo indicado ou a ausência de resposta no prazo indicado confere ao cliente o direito de compensação previsto na Cláusula 10.6.

iv. Resposta a pedidos de informação e reclamações junto da IBERDROLA - A IBERDROLA deverá responder aos pedidos de informação e reclamações que lhes forem apresentadas nos prazos máximos definidos na Cláusula 13.2 e Cláusula 13.3., respetivamente. Na impossibilidade do cumprimento do prazo indicado o CLIENTE deverá ser informado das diligências efetuadas, bem como dos factos que impossibilitaram a resposta no prazo estabelecido, indicando o prazo expectável para a resposta e, sempre que possível, uma pessoa para contacto. O incumprimento do prazo indicado, a ausência de resposta no prazo indicado, ou no novo prazo definido em comunicação intercalar, confere ao cliente o direito de compensação no montante de 5 € (cinco euros).

10.4. A IBERDROLA não está obrigada ao pagamento de compensações nas situações originadas por casos fortuitos ou de força maior, e ainda quando o CLIENTE não diligencie no sentido de permitir o desenvolvimento das ações necessárias ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço, de acordo com o previsto no Regulamento de Qualidade de Serviço.

10.5. Para efeitos da cláusula 10.3., sempre que exista a necessidade de comunicação entre a IBERDROLA e os operadores das redes de distribuição, esta deve ser célere e expedita.

10.6. O incumprimento dos indicadores individuais de natureza comercial pelos operadores das redes, implica o pagamento de uma compensação no valor de 20 € (vinte euros), por cada incumprimento.

10.7. Eventuais compensações atribuídas pelo operador da rede de distribuição que resultem do incumprimento dos padrões de qualidade de serviço serão, nos termos do Regulamento de Qualidade de Serviço, pagas ao CLIENTE através de crédito do respetivo valor em fatura de fornecimento subsequente.

10.8. Os operadores das redes de distribuição têm direito ao recebimento de uma compensação de igual montante ao indicado na cláusula 10.6., sempre que os clientes não estejam presentes nas instalações nos intervalos acordados para o efeito, nos termos da alínea ii) da Cláusula 10.3.

10.9. O CLIENTE permitirá ao operador da rede de distribuição o acesso às instalações de medida para realização de tarefas de instalação, leitura, inspeção e manutenção, assim como disponibilizará os dados de consumo.

10.10. Sem prejuízo do disposto anteriormente, os indicadores e padrões de qualidade de serviço aplicáveis, bem como as compensações e as disposições de reembolso aplicáveis quando os padrões de qualidade de serviço estabelecidos ou contratados não forem observados, são os definidos no RQS e RRC.

11. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

11.1. Quem é o responsável pelo tratamento dos seus dados? IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESOA, LDA., com o número de matrícula 502124083, sedeadas na Avenida da Liberdade, n.º

180 A, 6.º, Tivoli Fórum, 1250-146 Lisboa, é o Responsável pelo tratamento dos dados fornecidos pelo Cliente na celebração do presente Contrato, assim como de outros que subsequentemente derivem da referida relação contratual, garantindo a sua segurança e tratamento confidencial, conforme o disposto no Regulamento Geral de Proteção de Dados ("RGPD").

O Cliente poderá contactar o Encarregado da Proteção de Dados para esclarecer as suas dúvidas relacionadas com o tratamento dos seus dados pessoais através de dpo@iberdrola.pt

11.2. Com que finalidade tratamos os seus dados pessoais?

Os dados pessoais do Cliente serão tratados com a finalidade de gerir a relação com a IBERDROLA, prestando os serviços solicitados, gerindo o atendimento ao Cliente e, em geral, cumprindo com as obrigações do Contrato. A IBERDROLA poderá atualizar e complementar os dados pessoais do Cliente através da aquisição de bases de dados provenientes de fontes acessíveis ao público e que permitam uma melhor gestão da relação e do contacto com o Cliente.

A IBERDROLA poderá consultar bases de dados de solvabilidade patrimonial e de crédito para apurar a solvabilidade económica do Cliente e, com base nessa consulta, adotar decisões a ele respeitantes, sem prejuízo das obrigações legais e regulamentares aplicáveis. Não obstante, a IBERDROLA reconhecerá sempre ao Cliente a possibilidade de invocar em sua defesa o que entender por pertinente.

A IBERDROLA também tratará os dados pessoais com a finalidade de oferecer, através dos meios disponibilizados, incluindo meios eletrónicos, de forma segmentada e personalizada, informação acerca do fornecimento de energia, produtos e serviços da IBERDROLA ou de entidades terceiras promovidas pela IBERDROLA, com o consentimento do Cliente, relativamente a energia, telecomunicações, financiamento, produtos para o lar e entretenimento, mesmo depois de cessada a relação contratual tanto o Cliente o consinta. Para esse efeito, a IBERDROLA poderá utilizar meios automatizados de suporte e outros meios que permitam definir perfis de públicos-alvo, campanhas, atividades ou ações, recorrendo à informação proveniente da IBERDROLA ou de terceiras fontes, desde que o Cliente o tenha igualmente consentido. Adicionalmente, a IBERDROLA poderá utilizar dados dissociados do Cliente, preservando sempre o seu anonimato, inclusivamente após o termo da relação contratual, com a finalidade de os utilizar no âmbito dos sistemas de suporte com vista à adoção de decisões e gestão empresarial.

11.3. Por quanto tempo conservaremos os seus dados? Os dados pessoais fornecidos serão tratados pela IBERDROLA com vista à execução e manutenção do Contrato durante o período de tempo em que a relação contratual vigorar, o que ocorrerá desde o momento em que o Contrato for formalizado até, independentemente do período de tempo do fornecimento, ao momento em que se encontrarem cumpridas todas as obrigações contratuais, incluindo a resposta a pedidos de informação ou a reclamações do Cliente e a revisão de faturas, sem prejuízo das obrigações de apagamento de dados que resultem do quadro normativo aplicável. Se o Cliente o consentir, os dados poderão ser tratados por um período adicional de 2 anos após o termo do Contrato, sem prejuízo da obrigação de apagamento imposta pelo RGPD.

A IBERDROLA procede ainda ao tratamento dos dados de faturação na medida do necessário ao cumprimento da obrigação legal de conservação pelo prazo de 10 anos dos livros e registos contabilísticos da empresa e respetivos documentos de suporte.

11.4. Qual a fonte de legitimação para o tratamento dos seus dados? A legitimação para o tratamento dos seus dados reside no presente Contrato, nos consentimentos obtidos do Cliente, na regulação aplicável ao fornecimento de eletricidade, gás, serviços e produtos adicionais e qualquer outra regulação que seja aplicável, em qualquer momento.

O tratamento poderá igualmente basear-se nos interesses legítimos da IBERDROLA com vista à oferta de energia e de produtos e serviços próprios associados, campanhas de fidelização, incluindo ações desportivas, culturais e de caridade em que a empresa participe, definição de perfis para a oferta de produtos ou serviços análogos aos transacionados e com vista a comunicar os dados a terceiras empresas no contexto do apoio à IBERDROLA na realização de procedimentos administrativos de aceitação de Clientes, prevenção de fraude, reclamação e cobrança de dívidas e gestão da segurança dos sistemas de informação de suporte. Se por qualquer razão relativa ao Contrato se tornar necessário que o Cliente forneça dados relativos a outras pessoas que não o titular do Contrato, o Cliente deverá informá-las prévia e expressamente do conteúdo desta cláusula e obter o seu consentimento prévio para o tratamento dos dados.

11.5. A que destinatários serão os dados comunicados? Os dados necessários para gerir o acesso à rede serão comunicados à Empresa de Distribuição, ficando incorporados num ficheiro da sua responsabilidade (registro de pontos de entrega), cujo acesso por terceiros é regulado nos termos do quadro normativo aplicável em cada momento. Por seu turno, a IBERDROLA trabalha com terceiros prestadores de serviços, tais como canais de vendas, suporte administrativo, serviço de atendimento telefónico, bancos, empresas de cobrança, marketing e publicidade, auditoria, entre outros, os quais poderão, em determinados casos, aceder aos dados, com as necessárias garantias, para efeitos de tratamento. A IBERDROLA poderá ceder os dados a autoridades ou organismos públicos competentes para o cumprimento de obrigações jurídicas e fiscais. Os dados relativos ao presente Contrato serão comunicados à Autoridade Tributária e Aduaneira nos termos previstos no artigo 125.º do Código do Imposto Municipal sobre Imóveis (aprovado pelo Decreto-Lei n.º 287/2003, de 12 de novembro, com as alterações subsequentes) e demais disposições legais aplicáveis. Por outro lado, os dados relativos a Clientes com necessidades especiais ou Clientes prioritários serão comunicados à Empresa de Distribuição, para efeitos de registo da respetiva informação, nos termos previstos, respetivamente, nos artigos 101.º e 104.º do Regulamento da Qualidade do Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural (Regulamento da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos n.º 629/2017, in DR, 2.ª série, n.º 243, de 20 de dezembro de 2017).

Os Clientes podem contactar a IBERDROLA através do seu perfil nas redes sociais como o Facebook e o Twitter, sitas nos Estados Unidos da América. As transferências de dados são baseadas no acordo EU-US Privacy Shield (informação disponível em <https://www.privacyshield.gov/welcome>) ou no consentimento expresso do interessado, se for esse o caso.

11.6. Quais os seus direitos quando nos fornece os seus dados?

Os dados fornecidos pelo Cliente são necessários para a

manutenção da relação contratual, de tal modo que seria impossível gerir a relação contratual sem esses dados.

O Cliente é responsável pela veracidade dos dados comunicados e deverá solicitar a sua modificação sempre que necessário para assegurar a correta prestação dos serviços contratados e a realização das comunicações.

O Cliente pode exercer os direitos de acesso ou retificação ou, se for o caso, solicitar o apagamento dos dados quando estes já não forem necessários para os fins subjacentes à sua recolha, entre outros motivos.

O Cliente poderá solicitar a limitação do tratamento dos seus dados nas situações estabelecidas no artigo 18.º do RGPD, caso em que os dados serão conservados unicamente para a apresentação ou defesa de eventuais reclamações.

O Cliente poderá em qualquer momento retirar o consentimento anteriormente prestado, opondo-se ao tratamento dos seus dados para determinada finalidade, sem que isso prejudique a licitude do tratamento previamente realizado ao abrigo do consentimento inicial, e bem assim opor-se ao tratamento dos dados, caso em que estes serão conservados unicamente para a apresentação ou defesa de eventuais reclamações.

O Cliente poderá contactar a IBERDROLA para impugnar qualquer decisão que considere suscetível de afetar os seus direitos e liberdades ou interesses legítimos e que envolva uma decisão automatizada, incluindo a definição de perfis. Este direito permite ao Cliente impugnar a referida decisão e obter uma resposta direta por parte dos responsáveis de gestão da IBERDROLA.

O Cliente poderá solicitar à IBERDROLA a portabilidade dos seus dados pessoais, obtendo uma cópia eletrónica dos mesmos seja através do envio de correio eletrónico para o endereço indicado pelo Cliente, seja através do apartado correspondente dentro da web da IBERDROLA.

Todos estes direitos poderão ser exercidos mediante pedido escrito dirigido à IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESOA, LDA., Apartado 12011, EC Picoas, 1061-001 Lisboa, ou através de qualquer dos canais da IBERDROLA: número de apoio ao Cliente 808 50 20 50; correio eletrónico protecao.dados.comercial@iberdrola.pt; "Minha Área Cliente" dentro de www.iberdrola.pt, assim como em qualquer dos Pontos de Atendimento, indicando os dados identificativos, morada ou email de contacto, razões do pedido e documentação justificativa, devendo juntar cópia de um documento de identificação pessoal.

Caso o Cliente não obtenha a resposta ou informação pretendida, a IBERDROLA informa que o Cliente poderá apresentar reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados, com sede na Rua de São Bento, n.º 148-3º, 1200-821 Lisboa, ou através do seguinte endereço na Internet: https://www.cnpd.pt/bin/duvidas/quexias_frm.aspx.

12. REGISTO DE CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS, PRIORITÁRIO E CLIENTES ECONOMICAMENTE VULNERÁVEIS

12.1. Para efeitos do disposto no Regulamento de Qualidade de Serviço, a IBERDROLA promoverá o registo do CLIENTE com necessidades especiais, mediante solicitação deste para o efeito e desde que o pedido seja acompanhado de documentos que comprovem tal qualidade.

12.2. A IBERDROLA promoverá ainda o registo do CLIENTE prioritário, mediante solicitação deste, pedido que transitará ao operador da rede de distribuição a quem cabe decidir quanto a essa identificação e respetivo registo, nos termos e para os efeitos do disposto no Regulamento de Qualidade de Serviço.

12.3. O CLIENTE economicamente vulnerável poderá beneficiar da tarifa social nos termos previstos na legislação aplicável, sendo para o efeito enviada comunicação informando da sua atribuição. Caso o CLIENTE não concorde com a atribuição, dispõe de um prazo de 30 dias para se opor.

12.4. O CLIENTE poderá ainda requerer junto da IBERDROLA a atribuição da tarifa social mediante comprovação da sua situação económica.

12.5. Para efeitos do disposto na presente cláusula, o CLIENTE autoriza a IBERDROLA a proceder à recolha e tratamento dos seus dados pessoais e o operador da rede de distribuição de gás natural da área do ponto de ligação a aceder e a proceder ao seu tratamento junto das entidades envolvidas no procedimento, com o objetivo exclusivo de permitir a obtenção de informação acerca da sua situação de beneficiário de prestação social e/ou acerca do rendimento anual do seu domicílio fiscal, bem como a atualização desta informação.

13. PEDIDOS DE INFORMAÇÕES E RECLAMAÇÕES

13.1. O CLIENTE poderá apresentar reclamações ou efetuar pedidos de informação para o Apartado 12011, EC Picoas, 1061-001 Lisboa, através do número de Apoio ao CLIENTE 808502050 ou do endereço eletrónico comercial@iberdrola.pt.

13.2. As reclamações e os pedidos de informação apresentados por escrito são respondidos no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data da sua receção.

13.3. Conforme disposto no Regulamento de Relações Comerciais, o CLIENTE pode solicitar a apreciação de uma reclamação junto da ERSE, sempre que não tenha obtido da IBERDROLA resposta atempada ou fundamentada, ou a mesma não resolva satisfatoriamente a sua pretensão. Para mais informações consulte o portal da ERSE (www.erse.pt).

14. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais, em caso de litígio o CLIENTE pode, de acordo com a respetiva competência territorial, recorrer a uma das seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (www.arbitragemdeconsumo.org); Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (www.consumidoronline.pt); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (www.centrodearbitragemdecoimbra.com); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (www.centroarbitragemlisboa.pt); Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (www.cicap.pt); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave (www.triave.pt); Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo, Tribunal Arbitral de Consumo (www.ciab.pt). Mais informações no Portal do Consumidor (www.consumidor.pt).

DOCUMENTO INFORMATIVO PROTEÇÃO DE PAGAMENTOS IBERDROLA (PPI) - APÓLICE DE SEGURO DE GRUPO N.º C38065

Este documento destina-se a informar a Pessoa Segura sobre a Apólice de Seguro de Grupo celebrada entre a MetLife e o Tomador do Seguro.

1. PARTES DO CONTRATO

Segurador: MetLife Europe Limited - Sucursal em Portugal e MetLife Europe Insurance Limited - Sucursal em Portugal, ambas com escritório na Av. da Liberdade, n.º 36, 4.º andar, em Lisboa, matriculadas na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 980479436 e 980479428, respetivamente, e com sede social em 20 On Hatch Street Dublin 2, 415123 Irlanda, indistintamente designadas por "MetLife", sem que isso restrinja ou altere o âmbito da atividade ou das garantias, doravante designada por **MetLife**;

Tomador do Seguro: IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPessoal, LDA., com sede na Av. da Liberdade n.º 180 A, 6.º, Edifício Tivoli Fórum, 1250-146 Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 502124083, responsável pelo pagamento do Prémio à MetLife, doravante designada por **IBERDROLA**.

Pessoa Segura: Aquela cuja vida se segura e que se encontra sujeita aos riscos cobertos pela Apólice.

Beneficiário irrevogável: A entidade com a qual a Pessoa Segura celebrou um Contrato de Fornecimento de energia elétrica, no caso a IBERDROLA ("Contrato de Fornecimento"), a favor de quem reverterem os pagamentos em caso de sinistro, nos termos da Apólice, ou seja, a **IBERDROLA**.

2. DEFINIÇÕES

- Desemprego (trabalhadores por conta de outrem) "D":** situação da Pessoa Segura que, ocupando um Emprego Permanente, passa para uma situação de inexistência total e involuntária de emprego, tendo capacidade e disponibilidade para o trabalho, comprovada através de inscrição no Centro de Emprego da área de residência, desde que não tenha recusado emprego alternativo. Por Emprego Permanente é entendida a situação em que a Pessoa Segura se obriga, mediante uma remuneração, a prestar a sua atividade profissional, como trabalhador dependente a uma entidade empregadora, sob a autoridade e direção desta, mediante contrato individual de trabalho sem termo com duração superior a 12 meses com um mínimo de 30 horas semanais, estando inscrita na Segurança Social.
- Invalidez Absoluta e Permanente, "IAP":** entende-se por IAP a incapacidade que, após um período de 12 (doze) meses, tenha caráter definitivo e impossibilite a Pessoa Segura de exercer qualquer ocupação remunerada.
- Incapacidade Total Temporária, "ITT":** entende-se por ITT a impossibilidade física total e temporária da Pessoa Segura, suscetível de constatação médica, de exercer a sua profissão habitual, em consequência de doença ou acidente.
- Morte por Acidente, "MA":** entende-se por MA a morte da Pessoa Segura em consequência de Acidente, desde que a morte se verifique no prazo de um ano a contar da ocorrência do acidente e seja uma consequência deste.
- Hospitalização "Hosp":** entende-se por Hosp a estadia da Pessoa Segura num Hospital em virtude de Acidente ou Doença, em regime de internamento, por um período superior a 24 (vinte e quatro) horas completas.
- Hospitalização por acidente, "HospA":** entende-se por HospA a estadia da Pessoa Segura num Hospital em virtude de Acidente, em regime de internamento, por um período superior a 24 (vinte e quatro) horas completas.

3. ÂMBITO E OBJETO DO CONTRATO

A MetLife Europe d.a.c. – Sucursal em Portugal garante como cobertura principal do Ramo Vida o risco de Morte, "M", e as coberturas complementares Invalidez Absoluta e Permanente, "IAP", Incapacidade Total Temporária "ITT", Hospitalização, "Hosp", Hospitalização por Acidente, "HospA" e Morte por Acidente, "MA", e a MetLife Europe Insurance d.a.c. – Sucursal em Portugal garante como cobertura principal do ramo Não Vida o Desemprego de trabalhadores por conta de outrem "D". O Capital Seguro é forfetário e idêntico para todas as Pessoas Seguras. Em caso de sinistro aceite pelo Segurador, o Capital pago à IBERDROLA destina-se a cobrir os montantes devidos à IBERDROLA no âmbito do Contrato de Fornecimento, sem prejuízo dos períodos de franquia e dos períodos decorrentes da definição da cobertura em questão. Descrição das Coberturas por idade da Pessoa Segura:

Pessoas seguras dos 18 aos 64 anos:	Pessoas seguras dos 65 aos 79 anos:	Pessoas seguras dos 80 aos 98 anos:
M	M	MA
IAP	HospA	
ITT	MA	
D		
Hosp		
Coberturas válidas até ao 65.º aniversário, sem prejuízo do disposto no n.º 7 infra.	Coberturas válidas até ao 80.º aniversário, sem prejuízo do disposto no n.º 7 infra.	Cobertura válida até ao 99.º aniversário, sem prejuízo do disposto no n.º 7 infra.

A Pessoa Segura não poderá receber simultaneamente e ao abrigo de um mesmo sinistro o pagamento do Capital Seguro devido por diferentes coberturas.

4. LIMITES DAS COBERTURAS

- Em caso de M ou IAP, o Capital Seguro corresponde ao montante de 800€.
- Em caso de ITT e D, o Capital Seguro será de 800€.
- Em caso de MA, o Capital Seguro será de 1.200€.
- Em caso de Hosp, o Capital Seguro será de 400€.
- Em caso de HospA, o Capital Seguro será de 400€.

Os referidos montantes poderão ser alvo de atualização anual de acordo com o Índice de Preços no Consumidor (IPC) publicado pelo Instituto Nacional de Estatística, a qual terá como referência o período de novembro a novembro anterior à aplicação da

atualização, refletindo-se a mesma a 1 de janeiro do ano seguinte em que o presente contrato de seguro esteja em vigor.

O pagamento das prestações pelo Segurador, ao abrigo da cobertura de ITT e D apenas é devido, se a referida situação se prolongar por um período superior a 30 dias consecutivos e completos, contados a partir do primeiro dia posterior a este período para os primeiros 400€, e a 210 dias consecutivos, contados a partir do primeiro dia posterior a este período, para os restantes 400€.

O pagamento das prestações pelo Segurador, ao abrigo das coberturas de Hosp e HospA, apenas é devido se a referida situação se prolongar por um período superior a 7 (sete) dias consecutivos e completos.

Excluem-se dos montantes a pagar eventuais taxas ou impostos, as prestações pecuniárias vencidas não pagas e eventuais juros de mora.

- As coberturas M e MA não são acumuláveis.
- As coberturas ITT, D e Hosp não são acumuláveis.

5. CONDIÇÕES DE ELIGIBILIDADE

Para aderir ao Contrato de Seguro, deverá o candidato cumprir, à data de início do Contrato de Fornecimento, os seguintes requisitos:

- Se titular de um Contrato de Fornecimento de energia elétrica celebrado com a IBERDROLA;
- Ter 18 anos e até 75 anos de idade, inclusive;
- Ser residente em Portugal;
- Não ter estado hospitalizado nos últimos 24 meses por mais de 10 dias consecutivos;
- Não ter conhecimento da realização de uma cirurgia iminente.
- Caso seja Trabalhador por Conta de Outrem, com um contrato individual de trabalho sem termo, com a mesma entidade, há pelo menos 12 meses consecutivos, com um mínimo de 30 horas semanais (), será elegível para as coberturas de M + IAP + D;
- Caso seja Empresário em Nome Individual ou tenha uma atividade profissional por conta própria ou seja Trabalhador por Conta de Outrem e não se encontre na situação prevista na alínea anterior, será elegível para as coberturas de M + IAP + ITT;
- Caso não seja Trabalhador por Conta de Outrem e não seja Empresário em Nome Individual nem tenha uma atividade profissional por conta própria, será elegível para as coberturas de M + IAP + Hosp;

NOTA: Se a situação profissional da Pessoa Segura sofrer alterações na vigência do contrato e isso afetar a sua elegibilidade, as coberturas adaptar-se-ão de forma automática. Em caso de sinistro, o mesmo será analisado com base nas coberturas em vigor correspondentes à situação profissional da Pessoa Segura à data do sinistro e decorrentes da adaptação automática das mesmas nos termos referidos supra.

- A pessoa segura mencionada nas alíneas f) e g) não pode ter estado parcial ou totalmente incapaz para o trabalho nos últimos 24 (vinte e quatro) meses, devido a doença ou acidente, por mais de 30 (trinta) dias consecutivos ou interpolados;
- Os requisitos previstos nas alíneas f) a h) não são aplicáveis para a Pessoa Segura com idade compreendida entre os 65 e os 75 anos de idade, que aderindo à Apólice ficaram cobertas apenas pelas coberturas de M, MA e HospA.

6. INÍCIO E DURAÇÃO DAS COBERTURAS

As coberturas entram em vigor, relativamente a cada Pessoa Segura:

- Na data de início de fornecimento de energia e/ou gás pela IBERdrola, nos termos do Contrato de Fornecimento;
- Na data de entrega da Proposta/Declaração de Adesão ao mediador, sempre que a adesão seja posterior à celebração do Contrato de Fornecimento;
- Na data de entrega à Pessoa Segura da documentação contratual, sempre que a adesão seja posterior à celebração do Contrato de Fornecimento e feita por via telefónica.

7. CESSAÇÃO DAS COBERTURAS

As coberturas da Apólice cessarão automaticamente sempre que se atinja a primeira das seguintes datas ou se verifique qualquer uma das seguintes ocorrências:

- Na data do 65.º aniversário da Pessoa Segura, para as coberturas de IAP, ITT, Hosp e D;
- Na data do 80.º aniversário da Pessoa Segura, para as coberturas de M e HospA;
- Na data do 99.º aniversário da Pessoa Segura, para a cobertura de MA;
- Morte ou invalidez Absoluta e Permanente da Pessoa Segura, independentemente do pagamento ou não do capital seguro, nos termos da Apólice;
- Sempre que atingido o limite do Capital Seguro máximo, tal como previsto no Ponto 4 para cobertura, exceto para as coberturas de ITT, D, Hosp e HospA;
- Por cessação do Contrato de Fornecimento;
- Por cessação da Adesão.

8. PERÍODO DE REQUALIFICAÇÃO

- O período de requalificação corresponde ao espaço de tempo que media entre dois acontecimentos qualificados como sinistros cobertos por uma mesma cobertura ou por coberturas diferentes do Contrato. Se os dois sinistros forem originados pela mesma causa ou a causa do segundo sinistro estiver diretamente relacionada com a causa do primeiro sinistro, este considera-se como a continuação do primeiro, salvo quando decorra um período superior a 6 (seis) meses entre o encerramento do primeiro sinistro e o início do segundo.
- O período de requalificação da cobertura D é de 6 (seis) meses. Ocorrendo um segundo sinistro num período de tempo inferior a seis meses após o termo do primeiro sinistro, o segundo será sempre considerado como a continuação do primeiro.
- Entre sinistros de ITT, Hosp e HospA, desde que decorrentes de uma mesma causa, o período de requalificação não se aplica: serão sempre considerados como sendo um sinistro único.

Sem prejuízo da verificação das restantes condições supra, uma vez liquidada a totalidade do Capital Seguro máximo em caso de sinistro prevista em 4., para um novo sinistro de ITT ou D terão que decorrer 12 (doze) meses completos de vigência do Contrato até tais coberturas poderem ser acionadas novamente.

9. ÂMBITO TERRITORIAL

As coberturas são válidas em todo o mundo. Todavia, no que se refere às coberturas de M, MA, IAP, Hosp, HospA e ITT, sempre que ocorram sinistros fora do espaço da União Europeia, devem essas situações ser constatadas por um médico que exerça a sua atividade no território em causa.

10. EXCLUSÕES

10.1 Em caso de M:

- O suicídio durante os dois primeiros anos a contar da data de adesão da Pessoa Segura;

- O risco que resulte, direta ou indiretamente, de qualquer doença, acidente, lesão ou deficiência existente ou ocorrido, antes da data de adesão ao seguro por parte de cada Pessoa Segura;
- Tremores de terra ou outros fenómenos da natureza;
- Os atos de terrorismo e sabotagem, atentados, tumultos ou quaisquer outras alterações da ordem pública;
- As consequências de reação ou radiação nuclear e contaminação radioativa;
- Os riscos decorrentes do uso de estupefacientes ou fármacos não receitados clinicamente, bem como os riscos decorrentes de ação ou omissão da Pessoa Segura influenciada pelo álcool ou bebida alcoólica que determine grau de alcoolemia superior aos limites legalmente estabelecidos;
- Ato ilegal ou crime diretamente praticado pela Pessoa Segura, de que esta seja autor material ou moral ou de que tenha sido cúmplice ou em que por qualquer outra forma tenha participado;
- Morte resultante da prática profissional ou amadora de desportos perigosos desde que integrada em campeonatos e respetivos treinos, bem como caça a animais ferozes, desportos de inverno, boxe, karaté e outras artes marciais, para-quedismo, tauromaquia, alpinismo, espeleologia, provas de velocidade em veículos motorizados, e outros desportos análogos na sua perigosidade.

10.2. Em caso de IAP:

- Incapacidade resultante de qualquer acidente, lesão ou deficiência ocorrido, antes da entrada em vigor desta cobertura, ou de qualquer doença já existente na data de efeito da cobertura, ou seu agravamento ainda que provocado por um acidente ocorrido na vigência do contrato;
- Incapacidade resultante de tentativa de suicídio da Pessoa Segura ou de qualquer ato intencional da sua parte;
- Incapacidade resultante de gravidez e parto, interrupção voluntária ou não da gravidez e respetivas consequências, bem como a fecundação in vitro e tratamentos de fertilidade e esterilidade;
- Incapacidade resultante de doenças do foro psiquiátrico;
- Incapacidade devida a qualquer patologia ao nível da coluna vertebral;
- Incapacidade resultante da prática profissional ou amadora de desportos perigosos desde que integrada em campeonatos e respetivos treinos, bem como caça a animais ferozes, desportos de inverno, boxe, karaté e outras artes marciais, para-quedismo, tauromaquia, alpinismo, espeleologia, provas de velocidade em veículos motorizados, e outros desportos análogos na sua perigosidade;

g) Todas as exclusões referidas para a cobertura de Morte.

10.3. Em caso de ITT:

- Incapacidade Total Temporária resultante de qualquer acidente ocorrido antes da entrada em vigor desta cobertura ou de qualquer doença já existente na data de efeito da cobertura, ou seu agravamento ainda que provocado por um acidente ocorrido na vigência do contrato;
- Incapacidade Total Temporária resultante da prática profissional ou amadora de desportos perigosos desde que integrada em campeonatos e respetivos treinos, bem como caça a animais ferozes, desportos de Inverno, boxe, karaté e outras artes marciais, para-quedismo, tauromaquia, alpinismo, espeleologia, provas de velocidade em veículos motorizados e outros desportos análogos na sua perigosidade;
- Incapacidade Total Temporária resultante de gravidez e parto, interrupção voluntária, ou não, da gravidez e respetivas consequências, bem como a fecundação in vitro e tratamentos de fertilidade e esterilidade;
- Incapacidade Total Temporária resultante de doenças do foro psiquiátrico;
- Incapacidade Total Temporária devida a qualquer patologia ao nível da coluna vertebral;
- Incapacidade Total Temporária resultante de tentativa de suicídio da Pessoa Segura ou de qualquer outro ato intencional da sua parte;
- Qualquer sinistro ocorrido durante o período de carência;
- Todas as exclusões referidas para a cobertura de Morte.

10.4 Em caso de MA:

- Atos intencionais da Pessoa Segura que provoquem a sua morte;
- Prática profissional ou amadora de desportos perigosos desde que integrada em campeonatos e respetivos treinos, bem como caça a animais ferozes, desportos de inverno, boxe, karaté e outras artes marciais, para-quedismo, tauromaquia, alpinismo, espeleologia, provas de velocidade em veículos motorizados e outros desportos análogos na sua perigosidade;
- Cataclismos da natureza, terrorismo, perturbações de ordem pública, participação em atos delituosos e consequência de reação ou radiação nuclear e contaminação radioativa;
- Acidentes ocorridos antes da adesão a este Contrato.

10.5 Em caso de D:

- Desemprego, qualquer que seja a sua causa, notificado, quer se trate de decisão final ou de mera intenção, anteriormente à data de produção de efeitos do seguro ou dentro do período de carência da cobertura;
- Situação de reforma, antecipação de reforma ou pré-reforma, mesmo estando a receber subsídio de desemprego;
- Revogação do contrato de trabalho por mútuo acordo entre as partes, ainda que fundado em motivos que permitam o recurso ao despedimento coletivo ou por extinção do posto de trabalho e/ou que permitam a atribuição de subsídio de desemprego;
- Rescisão do contrato de trabalho por qualquer uma das partes, no período experimental;
- Rescisão do contrato de trabalho por iniciativa do trabalhador, ainda que justificada por justa causa;
- Desemprego, qualquer que seja a sua causa, desde que a Pessoa Segura estivesse a trabalhar no estrangeiro, durante um período superior a 30 dias consecutivos em cada ano, ou não possuísse contrato de trabalho regido pela lei portuguesa ou não beneficiasse do direito a receber prestações sociais/subsídios de desemprego por parte do Estado Português;
- Desemprego sazonal, normal na atividade desenvolvida;
- Desemprego causado por atos ilícitos ou quaisquer outros motivos que constituam justa causa de despedimento do trabalhador;
- Desemprego seguido de atividade profissional por conta própria;
- Desemprego seguido de trabalho a tempo parcial, a termo ou temporário;
- Qualquer sinistro ocorrido durante o período de carência.

10.6 Em caso de Hosp e HospA:

- Hospitalização para convalescença, estadia em termos, asilos, casas de repouso, residências ou instituições similares;
- Hospitalização por factos ou acidentes provocados intencionalmente pela Pessoa Segura ou por tratamentos não prescritos por um médico, bem como as consequências de operações cirúrgicas ou de tratamentos que não sejam estritamente necessários para a cura de uma doença ou acidente;



IBERDROLA

- c) Hospitalização por qualquer acidente ou doença sofridos pela Pessoa Segura sobre o efeito de qualquer droga ou de álcool;
- d) Hospitalização por operações de cirurgia estética ou cosmética prescritas à Pessoa Segura, que não sejam consequências de acidente coberto pela Apólice.
- e) Hospitalização por acidentes ocorridos aos membros das forças de segurança como consequência de uma ação violenta em que participem no cumprimento do seu dever.
- f) Hospitalização por Acidente ou Doença ocorrido antes da entrada em vigor da adesão ao seguro.

11. PERÍODO DE CARÊNCIA E FRANQUIA RELATIVA

- a) Período de carência
Em relação à cobertura de D, a Pessoa Segura não beneficia desta cobertura quando o sinistro ocorra durante o período de 60 dias a partir da data de entrada em vigor da Adesão ao Contrato.
- b) Franquia Relativa
O pagamento dos montantes devidos pela MetLife em caso de ITT e D apenas é devido se a situação se prolongar por um período superior a 30 dias consecutivos completos, contados a partir do primeiro dia posterior a este período para os primeiros 400€, e a 210 dias consecutivos, contados a partir do primeiro dia posterior a este período, para os restantes 400€. O pagamento das prestações pelo Segurador, ao abrigo da cobertura de Hosp e HospA, se a referida situação se prolongar por um período superior a 7 dias consecutivos e completos.
- c) Os períodos de franquia aplicam-se individualmente a cada sinistro participado.

12. ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

O Tomador do Seguro obriga-se a informar por escrito e no prazo máximo de 30 (trinta) dias às Pessoas Seguras das eventuais alterações ao seguro posteriores à adesão. As coberturas das Pessoas Seguras variarão em função da idade, nos termos descritos em 3. supra, de forma automática.

13. OMISSÕES OU INEXATIDÕES NEGLIGENTES E DOLOSAS

A Pessoa Segura está obrigada a declarar com exatidão todas as circunstâncias que conheça e razoavelmente deva ter por significativas para apreciação do risco pela MetLife, nomeadamente o que se refere à(s) declaração(ões) que serve(m) de base à Adesão ao Seguro de Grupo.

- 13.1 Em caso de omissão ou inexactidão negligente, a MetLife poderá, no prazo de três meses a contar do seu conhecimento:
 - a) Propor uma alteração à adesão, fixando um prazo não inferior a 14 dias para a Pessoa Segura aceitar a alteração.
 - b) Fazer cessar a adesão, demonstrando que em caso algum aceitaria a adesão ao Contrato com a cobertura dos riscos relacionados com o facto omitido ou declarado inexactamente.
 - c) No caso referido em b), a adesão cessa os seus efeitos 30 dias após o envio da declaração de cessação ou 20 dias após a receção, pela Pessoa Segura da proposta de alteração, caso esta não responda ou a rejeite.
 - d) Em caso de cessação da adesão, o prémio é devolvido pro rata temporis.
 - e) Se antes da cessação ou alteração da adesão ocorrer um sinistro cuja verificação ou consequências tenham sido influenciadas por facto relativamente ao qual tenha havido omissões ou inexactidões, a MetLife cobrirá o sinistro na proporção da diferença entre o prémio pago e o prémio que seria devido caso, aquando da adesão, tivesse conhecido o facto omitido ou declarado inexactamente; no entanto, o sinistro não será coberto e o prémio será devolvido pro rata temporis se, em caso algum, a MetLife teria aceite a adesão com conhecimento do facto omitido ou declarado inexactamente.

13.2 Em caso de omissão ou inexactidão dolosa:

- A adesão é anulável mediante declaração pela MetLife ao Tomador do Seguro no prazo de 3 meses a contar do conhecimento do incumprimento;
- b) Se tiver ocorrido um sinistro antes de a MetLife ter conhecimento do incumprimento ou no prazo referido em a), a MetLife poderá não cobrir o mesmo, seguindo-se o regime geral da anulabilidade.
- c) A MetLife tem direito ao prémio devido até o fim do prazo referido em a), exceto em caso de dolo ou negligência grosseira do Segurador.
- d) Em caso de dolo da Pessoa Segura, com o propósito de obter uma vantagem, a MetLife tem direito à parte do prémio relativo à adesão da Pessoa Segura.

A Pessoa Segura constitui-se na obrigação de reparar perdas e danos eventualmente causados à MetLife decorrentes da prestação de declarações inexatas ou omissões.

14. INCONTESTABILIDADE

No que toca à cobertura de M, a adesão de cada Pessoa Segura é incontestável, decorridos dois anos sobre a respetiva data de entrada em vigor, não podendo a MetLife prevalecer-se de omissões ou inexactidões negligentes na declaração inicial do risco.

15. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SINISTRO

15.1 A Pessoa Segura, o seu representante legal, ou quem tenha interesse legítimo no acionamento do seguro, deve comunicar o sinistro ao Departamento de Sinistros da MetLife, através de e-mail enviado para sinistros@metlife.pt, através do número de telefone 808 500 005 (custo de chamada local) ou por escrito enviado para a morada da MetLife, que lhe entregará ou enviará de imediato o impresso de Participação de Sinistro.

A Participação de Sinistro deve ser entregue ou enviada ao Segurador, devidamente preenchida, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da ocorrência de qualquer sinistro suscetível de se enquadrar nas coberturas contratuais, sob pena de a Pessoa Segura responsável pelo atraso responder por eventuais perdas e danos.

A Participação de Sinistro deverá ser acompanhada dos seguintes elementos:

a) Em caso de M e MA:

- Assento de Óbito (original ou cópia autenticada); e
- Auto de ocorrência em caso de acidente (original ou cópia autenticada);

b) Em caso de IAP:

- Justificativo do reconhecimento de Invalidez pela Segurança Social, ou outros sistemas de segurança social equivalentes (original ou cópia autenticada).

c) Em caso de ITT:

- Relatório Médico que ateste a incapacidade para o trabalho, indicando a causa e a duração provável da incapacidade; e
- Certificado de Incapacidade Temporária para o trabalho

emitido pelo Serviço Nacional de Saúde.

- A Pessoa Segura obriga-se a comunicar ao Segurador o recomeço da sua atividade profissional.

d) Em caso de D:

- Declaração da entidade empregadora (original ou cópia autenticada) indicando a causa do despedimento, o tipo de contrato de trabalho, número de meses em que o mesmo vigorou, bem como o número de horas de trabalho semanal; e
- Declaração de Situação de Desemprego da Segurança Social; e
- Declaração comprovativa de inscrição no Centro de Emprego da área da sua residência. Este documento deverá ser entregue mensalmente como comprovativo da situação de desemprego enquanto esta se mantiver.

e) Em caso de Hosp e HospA:

- Comprovativo da situação de Internamento Hospitalar e dos respetivos motivos do qual conste o período de permanência no Hospital.

15.2 Para todas as coberturas, a MetLife reserva-se o direito de solicitar informações e elementos complementares necessários à análise do sinistro. As despesas com a obtenção dos documentos comprovativos necessários à regularização do sinistro são por conta da Pessoa Segura ou do seu representante legal. A Pessoa Segura obriga-se a autorizar o seu médico assistente a prestar as informações necessárias à análise do sinistro, a sujeitar-se aos exames médicos solicitados, a cumprir as prescrições médicas para evitar o agravamento do sinistro.

15.3 A Pessoa Segura obriga-se a realizar os exames que o médico mandatado pelo Segurador entenda necessários para a comprovação da ITT, obrigando-se também a autorizar o seu médico assistente a prestar ao Segurador, na pessoa do médico por si mandatado, todas as informações necessárias para o mesmo fim, podendo ainda o médico mandatado pelo Segurador visitar a Pessoa Segura em qualquer caso ou época a fim de avaliar seu estado de saúde.

15.4 Se não houver acordo entre a Pessoa Segura, ou quem a representar, e o Segurador sobre a causa, a natureza ou o grau de ITT, cada uma das partes designará um perito médico para, em conjunto, decidir sobre o assunto. Em caso de desacordo, os dois médicos nomearão um terceiro médico para desempate. Se não for possível um acordo quanto à designação deste último médico, a escolha será solicitada ao Bastonário da Ordem dos Médicos. Cada uma das partes suportará as despesas e honorários do seu médico, sendo as do terceiro médico divididas igualmente entre as duas partes.

15.5 O sinistro será pago à Pessoa Segura no prazo máximo de 30 dias após receção de todos os documentos e informações solicitados pela MetLife.

15.6 No caso de a Pessoa Segura ou o Tomador do Seguro usar(em) de fraude, simulação, falsidade ou de quaisquer outros meios dolosos, bem como de documentos falsos para justificar uma reclamação sobre a existência de sinistro, cessa o direito a qualquer pagamento, conferindo ainda à MetLife o direito de proceder à resolução da Adesão, sem prejuízo do direito a indemnização por perdas e danos.

16. BENEFICIÁRIO IRREVOGÁVEL DO SEGURO

Todas as prestações previstas pelo Contrato de Seguro serão exclusivamente liquidadas à IBERDROLA com a qual a Pessoa Segura tenha celebrado o Contrato de Fornecimento, na sua qualidade de beneficiário irrevogável do Contrato.

17. PRÉMIO

A Pessoa Segura beneficia das coberturas do presente Contrato, nos seguintes termos:

17.1 Determinação do prémio

- a) O prémio mensal é calculado mensalmente pela aplicação de uma taxa global única em função do Capital Seguro.
- b) Discriminação do prémio mensal por cobertura:

Pessoas Seguras dos 18 aos 64 anos:	Pessoas seguras dos 65 aos 79 anos:	Pessoas seguras dos 80 aos 98 anos:
M: 0,28€	M: 1,37€	MA: 1,40€
IAP: 0,01€	HospA: 0,02€	
ITT; D; HOSP: 1,11€	MA: 0,01€	

Os valores referidos já incluem taxas e impostos legalmente devidos na data da cobrança.

Os referidos montantes poderão ser alvo de atualização anual de acordo com o Índice de Preços no Consumidor (IPC), publicado pelo Instituto Nacional de Estatística, a qual terá como referência o período de novembro a novembro anterior à aplicação da atualização, refletindo-se a mesma a 1 de janeiro do ano seguinte em que o presente contrato esteja em vigor.

17.2 Falta de pagamento do prémio

A falta de pagamento de parte da fração mensal do Prémio correspondente a cada Adesão determina a cessação das coberturas com efeito na data da adesão ao Contrato ou no vencimento do prémio mensal quando se trata de um prémio posterior à adesão à Apólice.

17.3 Alteração do valor do prémio

O valor do prémio correspondente a cada cobertura poderá ser alterado pelo Segurador sempre que se verifique que este não está adequado ao risco a segurar, caso em que o Tomador do Seguro informará as Pessoas Seguras acerca do novo prémio com uma antecedência mínima de 60 (sessenta dias).

18. DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO E DENÚNCIA

A Pessoa Segura pode resolver a Adesão, sem invocar justa causa, nos 30 dias subsequentes à receção deste documento, comunicando-o à IBERDROLA através de carta registada enviada para a IBERDROLA, Apartado 12011, E.C. Picoas, 1061-001 Lisboa ou através do envio de e-mail para o endereço eletrónico comercial@iberdrola.pt, juntando, em qualquer dos casos, cópia de documento de identificação pessoal. A Pessoa Segura poderá terminar a Adesão ao seguro, por sua iniciativa, seja em resultado da alteração do valor do prémio ou por qualquer outro motivo, através de comunicação escrita, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data de produção de efeitos, a qual deverá ser enviada à IBERDROLA por carta registada, para o endereço Apartado 12011, E.C. Picoas, 1061-001 Lisboa ou por e-mail para o endereço eletrónico comercial@iberdrola.pt, juntando, em qualquer dos casos, cópia do documento de identificação pessoal.

19. VALORES DE RESGATE, DE REDUÇÃO E PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS

Esta modalidade de Seguro não confere direito a valores de redução, resgate, aditamento nem direito a participação nos resultados.

20. PAGAMENTO EM CASO DE SINISTRO

O montante pago em caso de sinistro será alocado a um crédito na conta do Contrato de Fornecimento em que a Pessoa Segura é titular. Para as coberturas de Morte e Morte por Acidente, e no caso

de não existirem herdeiros legais a residir na mesma habitação que a Pessoa Segura no momento da ocorrência do sinistro, o montante acima referido poderá ser destinado a um crédito na conta de outro Contrato de Fornecimento com a IBERDROLA, em que seja titular um dos herdeiros legais da Pessoa Segura. Não tendo os herdeiros legais da Pessoa Segura Contrato de Fornecimento, o Capital Seguro será transferido para a IBERDROLA para o NIB por estes indicados para o efeito. O pagamento dos sinistros decorrentes das coberturas de M, IAP, Hosp e HospA será efetuado integralmente, de uma só vez. A Pessoa Segura não tem direito a acionar a cobertura de D, se estiver a decorrer em simultâneo o pagamento decorrente do acionamento da cobertura de ITT. A cobertura de D apenas poderá ser acionada pelas Pessoas Seguras que, na data do sinistro, satisficam os critérios de elegibilidade.

21. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

A MetLife Europe d.a.c. – Sucursal em Portugal (doravante "MetLife") é a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais das Pessoas Seguras e Beneficiários ("Titulares dos Dados"). A MetLife recolhe os seus dados junto do Tomador do Seguro. A MetLife trata as seguintes categorias de dados: dados de identificação, dados de saúde, dados financeiros, e demais dados necessários à celebração do contrato e relacionados com o produto de seguro, para as finalidades de celebração e gestão dos produtos de seguro, incluindo emissão de apólices, gestão contratual, gestão de sinistros e cancelamento de apólices. Solicitamos o seu consentimento para o tratamento de dados de saúde. A qualquer momento, o Titular dos Dados pode retirar o seu consentimento, não afetando a legitimidade do tratamento efetuado até essa data. O tratamento é necessário no âmbito da relação contratual estabelecida com o Tomador de Seguro e com os Titulares dos Dados. O tratamento de dados pessoais dos Titulares dos Dados no âmbito da celebração e gestão dos produtos de seguro poderá envolver a comunicação de dados a outras entidades e a subcontratantes (tais como médicos ou outros consultores especializados), nos termos dos contratos com estas celebrados. Adicionalmente, o tratamento de dados para as finalidades descritas poderá envolver a transferência de informação para outros países, dentro e fora da União Europeia, nomeadamente para países que não apresentem um nível adequado de proteção de dados pessoais. Como tal, a MetLife, implementa as medidas necessárias e adequadas à efetivação dessas transferências, [que incluem assegurar que o destinatário está vinculado por Cláusulas Contratuais-Tipo da UE, para proteção dos seus dados pessoais.]. A MetLife conserva os seus dados enquanto mantiver a sua relação com a MetLife ou por prazo superior se legalmente obrigada. É-lhe garantido o direito de acesso, retificação e apagamento dos seus dados pessoais, a limitação e oposição ao seu tratamento, bem como o direito à portabilidade dos dados, podendo exercer esses direitos, mediante contacto pessoal, deslocando-se pessoalmente na sede da MetLife em Lisboa, sita na Av. Da Liberdade, 36, 2.º, 1269-047 ou em alternativa enviar comunicação escrita para a morada acima mencionada ou por e-mail para o seguinte endereço dadospessoais@metlife.pt, bem como contactando o Encarregado de Proteção de Dados da MetLife através do mesmo e-mail. Sem prejuízo de qualquer outra via de recurso administrativo ou judicial, os Titulares dos Dados têm direito a apresentar uma reclamação à CNPD ou a outra autoridade de controlo competente nos termos da lei, caso considerem que os seus dados não estão a ser objeto de tratamento legítimo por parte da MetLife. A qualquer momento, o Titular pode retirar o seu consentimento, não afetando a legitimidade do tratamento efetuado até essa data, contactando a MetLife para dadospessoais@metlife.pt. Para mais informação sobre a forma como a MetLife trata os dados pessoais, poderá consultar a Política de Privacidade da MetLife disponibilizada e consultável a todo o tempo no site www.metlife.pt.

22. LEI APLICÁVEL

O Contrato fica sujeito à Lei Portuguesa e ao regime fiscal português em vigor em cada momento.

23. IDENTIFICAÇÃO DO MEDIADOR DE SEGUROS DA APÓLICE

Na presente apólice de seguro de grupo intervêm um Mediador de Seguros: IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA., com sede na Av. da Liberdade n.º 180 A, 6.º Edifício Tivoli Fórum, 1250-146 Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 502124083, Mediador de Seguros Ligado registado sob o número 215423617, para os Ramos Vida e Não-Vida. O registo do mediador pode ser confirmado no sítio da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões: www.asf.com.pt. A IBERDROLA, não possui participações no capital de quaisquer seguradores. Nenhum segurador detém direta ou indiretamente, qualquer participação no capital IBERDROLA. A Pessoa Segura pode solicitar ao Mediador informação sobre a remuneração pela prestação do serviço de mediação, devendo o Mediador fornecer tal informação.

24. INFORMAÇÕES E RECLAMAÇÕES

Qualquer pedido de informação poderá ser dirigido à MetLife, Avenida da Liberdade, nº36 - 2.º andar, 1269-047 Lisboa ou telefonicamente através do número de Apoio ao Cliente 808 500 005 (de segunda a sexta-feira, das 08h45 às 12h45 e das 13h45 às 16h45 – custo de chamada local), bem como por e-mail enviado para o endereço eletrónico apiocliente@metlife.pt ou IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA., Apartado 12011, E.C. Picoas, 1061-001 Lisboa; ou telefonicamente através do número de Apoio ao Cliente 808 502 050 (das 9h às 20h, custo de chamada local), bem como por e-mail enviado para o endereço eletrónico comercial@iberdrola.pt, na sua qualidade de Mediador de Seguros. A IBERDROLA e a MetLife dispõem de livro de reclamações. Qualquer reclamação poderá também ser dirigida por escrito para as moradas indicadas, para o efeito consulte os sítios da internet www.iberdrola.pt ou www.metlife.pt, ou dirigida à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (www.asf.com.pt), entidade de Supervisão da atividade seguradora.

Após a apresentação de uma reclamação à MetLife, caso o reclamante discorde da resposta obtida ou não tenha recebido resposta no prazo aplicável, poderá dirigir-se ao Provedor do Cliente da MetLife através de e-mail para o seguinte endereço: provedordocliente@metlife.com.pt. Toda a informação relativa à apresentação de uma reclamação ao Provedor do Cliente pode ser consultada no sítio da MetLife www.metlife.pt.

25. RECLAMAÇÕES E LITÍGIOS

No âmbito das suas competências, cabe à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões analisar e dar parecer sobre pedidos de informação e reclamações apresentados por consumidores e respetivas associações contra seguradores e mediadores de seguros, sem prejuízo da possibilidade de recurso aos tribunais judiciais, e à arbitragem e/ou a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (mais informações em www.consumidor.pt).



IBERDROLA

**CONDIÇÕES GERAIS
DO SERVIÇO DE
URGÊNCIAS ELÉTRICAS (SUE)**

1. ACESSO AO SERVIÇO

1.1. O SUE está disponível para o CLIENTE Doméstico ou condomínio de habitação (sem limite de potência contratada) e para o CLIENTE Não Doméstico (com o limite de potência contratada $\leq 20,7$ kVA), que possua um Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica em Baixa Tensão Normal BTN em vigor com a IBERDROLA Clientes Portugal, Unipessoal, Lda.

1.2. O CLIENTE terá à sua disposição o Serviço de Urgências Elétricas 24 horas, apenas em dias úteis, durante a vigência do Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica em BTN.

1.3. Sempre que o CLIENTE necessite de recorrer ao SUE, deverá contactar a IBERDROLA, através do número de Apoio ao CLIENTE 808 50 20 50.

1.4. O SUE disponibiliza assistência técnica prestada num período até 3 (três) horas a partir da receção do contacto do CLIENTE, perante uma urgência elétrica no domicílio do CLIENTE (local este identificado no campo Morada do Ponto de Fornecimento do Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica em BTN, que provoque a ausência de energia alheia ao Operador de Rede de Distribuição, com o limite anual do custo total das reparações previsto no Anexo ao Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica em BTN, considerando-se a data de subscrição do serviço o início do ano de cobertura.

1.5. Quando a reparação exceder o limite anual, o custo adicional será cobrado ao CLIENTE pelo técnico autorizado, mediante prévia apresentação e aceitação do orçamento.

1.6. O SUE e as atividades que nele encerra, não substitui a articulação que o CLIENTE deverá manter com o Operador de Rede de Distribuição, no âmbito das intervenções ao nível da qualidade do serviço no fornecimento de energia elétrica.

2. VALIDADE DO SUE

2.1. O SUE é válido desde a sua subscrição e terá a duração do Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica em BTN celebrado com a IBERDROLA para a Morada do Ponto de Fornecimento do CLIENTE, incluindo as suas renovações, estabelecendo-se o seguinte período de carência:

2.1.1. Para Contratos de Fornecimento de Energia Elétrica em BTN em que à data da subscrição do SUE o fornecimento já se tenha iniciado: 30 (trinta) dias desde a data de subscrição do Serviço de Urgências Elétricas;

2.1.2. Para Contratos de Fornecimento de Energia Elétrica em BTN em que à data da subscrição do SUE o fornecimento não se tenha iniciado: 30 (trinta) dias desde o início efetivo do fornecimento.

2.2. Sem prejuízo do disposto no regime jurídico dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, nos termos do qual o CLIENTE dispõe de um prazo de 14 dias a contar da data da sua assinatura para rescindir o serviço, qualquer das Partes pode, a todo o tempo, cessar livremente a prestação do SUE mediante comunicação escrita à parte contrária com um pré-aviso de 15 (quinze) dias, sem que resulte à contraparte qualquer direito a compensação.

2.3. A cessação do Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica em BTN determina a imediata cessação do SUE, nos termos estabelecidos para aquela.

3. PREÇO E PAGAMENTO

3.1. O preço pela prestação do SUE, encontra-se definido no Anexo ao Contrato de Fornecimento

de Energia Elétrica em BTN e poderá ser atualizado com base no Índice de Preços no Consumidor do ano anterior, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.

3.2. Os serviços prestados ao abrigo da subscrição do SUE serão especificados e cobrados na fatura de energia, na forma e com a periodicidade previstas nas condições gerais do Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica em BTN.

4. DESCRIÇÃO ESPECÍFICA DO SUE

4.1. O SUE é um serviço adicional prestado pela IBERDROLA com vista à resolução de uma urgência elétrica, o qual inclui:

4.1.1. Assistência técnica prestada num período até 3 (três) horas a partir da receção do contacto do CLIENTE, a uma urgência elétrica no seu domicílio que provoque a ausência de energia.

4.1.2. Envio de técnico autorizado pela IBERDROLA ao domicílio do CLIENTE a fim de efetuar a reparação. O custo da deslocação do técnico, da reparação e dos materiais utilizados, estão incluídos no serviço até ao limite anual previsto no Anexo.

4.1.3. Por urgência elétrica entende-se um acontecimento imprevisto e repentino na infra-estrutura elétrica integrada no domicílio do CLIENTE ou no condomínio de habitação, que provoque a ausência de energia elétrica na Morada do Ponto de Fornecimento ou nalguma das suas dependências, excluindo garagens, anexos, piscinas e iluminação exterior.

4.1.4. Quando o CLIENTE é um condomínio de habitação, o serviço apenas garante as partes comuns e a rede própria do condomínio, excluindo-se a infra-estrutura elétrica integrada na habitação de cada um dos condóminos.

4.1.5. Em caso de CLIENTE Doméstico, exclui-se a infra-estrutura elétrica integrada no condomínio de habitação.

4.1.6. As normas de instalação e de segurança a observar nas instalações elétricas de utilização em baixa tensão encontram-se definidas nas Regras Técnicas das Instalações Elétricas em Baixa Tensão, anexas à Portaria n.º 949-A/2006, na sua atual redação.

4.2. Quando na reparação da avaria for necessária a substituição de peças, tais como fichas elétricas, interruptores ou outros dispositivos, estas substituem-se por modelos standard de acordo com a decisão do técnico autorizado, salvo se o CLIENTE providenciar a seu custo a escolha das peças. Não se garante a correção estética, de acordo com a decoração da casa, das peças usadas na reparação.

4.3. As reparações efetuadas no âmbito do SUE têm a garantia de 2 (dois) anos para material e para mão de obra.

5. EXCLUSÕES

5.1. Fica excluído do âmbito do SUE:

5.1.1. As instalações não incluídas no conceito de CLIENTE Doméstico ou de Condomínio de Habitação (sem limite de potência contratada) e de CLIENTE Não Doméstico (com o limite de potência contratada $> 20,7$ kVA);

5.1.2. A reparação de eletrodomésticos, aparelhos eletrónicos, computadores, aparelhos de ar condicionado, frigoríficos, bombas, aquecedores, motores, ventiladores, geradores, painéis solares, antenas, elevadores e qualquer maquinaria ou aparelho elétrico integrado ou não nas instalações do CLIENTE;

5.1.3. A reparação ou substituição de equipamentos destinados a iluminação, como candeeiros, lâmpadas ou tubos fluorescentes;

5.1.4. A reparação de equipamentos propriedade do operador de rede de distribuição;

5.1.5. A reparação de falhas elétricas que ocorrerem fora da infra-estrutura elétrica do CLIENTE;

5.1.6. Danos indiretos causados pela falta total ou parcial de fornecimento de energia elétrica;

5.1.7. Os danos causados intencionalmente pelo CLIENTE ou com a sua convicência;

5.1.8. As situações nas quais não se tenha encontrado qualquer avaria;

5.1.9. As situações nas quais a avaria não reúna os requisitos que a qualificam como urgência elétrica;

5.1.10. Os serviços que o CLIENTE tenha executado ou contratado por sua conta, exceto se tiverem sido autorizados previamente pela IBERDROLA;

5.1.11. A reparação de instalações que não cumpram as normas legais e regulamentares vigentes na altura da sua realização;

5.1.12. Os serviços em instalações industriais e, em geral, que não correspondam à Morada do Ponto de Fornecimento constante no Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica em BTN;

5.1.13. Aqueles onde a reparação de urgência exceder o limite estabelecido no Anexo, exceto o disposto no parágrafo seguinte.

5.2. Quando a reparação exceder o limite, o custo adicional será cobrado ao CLIENTE pelo técnico autorizado, mediante prévia apresentação e aceitação do orçamento.

5.3. A IBERDROLA responsabiliza-se unicamente pela correta execução dos trabalhos objeto do presente Contrato. Em particular não se responsabiliza por:

5.3.1. Danos pessoais ou materiais resultantes do uso ou conservação indevidos dos equipamentos elétricos;

5.3.2. Danos causados a qualquer equipamento ou ao seu normal funcionamento, exceto se forem da responsabilidade da própria IBERDROLA;

5.3.3. Danos causados a terceiros por incidentes cobertos;

5.3.4. Danos causados por circunstâncias imprevistas ou de força maior.

5.4. A IBERDROLA não se responsabiliza por atrasos ou impedimentos na execução de serviços em caso de greve, motim, graves alterações meteorológicas e noutros casos de força maior.

5.5. Serão faturados ao CLIENTE todos os custos que se venham a verificar, no caso do serviço solicitado pelo CLIENTE não estar coberto no âmbito do presente Contrato, ou se se incluir no âmbito de alguma das exclusões acima mencionadas.

6. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Ao tratamento de dados pessoais, aplicam-se os termos previstos nas Condições Gerais do Contrato de Fornecimento de Energia.

7. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

A informação relativa ao recurso às entidades de resolução alternativa de litígios, consta nas Condições Gerais do Contrato de Fornecimento de Energia.



IBERDROLA

SERVIÇO PROTEÇÃO ELÉTRICA LAR (PEL)

DESCRIÇÃO

Serviço que inclui os seguintes benefícios:

- Reparação de eletrodomésticos de cozinha
- Reparação de avarias elétricas urgentes
- Bricolage elétrico

REPARAÇÃO DE ELETRODOMÉSTICOS DE COZINHA

Consiste na reparação por técnico qualificado de avarias mecânicas, eletrónicas e/ou elétricas dos seguintes eletrodomésticos instalados na residência do CLIENTE, que corresponde à morada de fornecimento indicada no Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica:

- Frigorífico
- Máquina de lavar roupa
- Fogão elétrico
- Forno (micro-ondas não incluído, quando se trate de equipamento à parte)
- Exaustor
- Lava-loiça
- Máquina de secar roupa
- Arca congeladora
- Termoacumulador ou caldeira elétrica

Caso não seja possível reparar o eletrodoméstico por uma razão atendível, como seja a falta de peças sobresselentes, o CLIENTE terá direito a receber um pagamento de substituição por impossibilidade de reparação de acordo com os valores estabelecidos em Pagamento de Substituição por Impossibilidade de Reparação, deduzido o custo das reparações já realizadas no mesmo período contratual anual, se for o caso.

Pagamento de Substituição por Impossibilidade de Reparação, variável em função da antiguidade do equipamento conforme se indica:

- 300€ por ano e por eletrodoméstico com menos de 5 anos.
- 250€ por ano e por eletrodoméstico com 5 ou mais anos e menos de 7 anos.
- 200€ por ano e por eletrodoméstico com 7 ou mais anos e menos de 9 anos.
- 150€ por ano e por eletrodoméstico com 9 ou mais anos e menos de 11 anos.
- 0€ por ano por eletrodoméstico com 11 ou mais anos.

Custo Máximo Anual: Para eletrodomésticos com uma antiguidade igual ou inferior a 10 (dez) anos, a reparação está coberta pelo serviço sem custos adicionais desde que o custo da reparação ou do somatório destes, se for o caso, não exceda o custo máximo anual por eletrodoméstico de 300€ (trezentos euros).

No caso de eletrodomésticos com uma antiguidade superior a 10 (dez) anos, a reparação incluirá a deslocação e as 3 (três) horas de mão de obra, mas o custo das peças necessárias à reparação ficará a cargo do CLIENTE.

REPARAÇÃO DE AVARIAS ELÉTRICAS URGENTES

Consiste na assistência a uma urgência elétrica na residência do CLIENTE ou nalguma das suas dependências, excluindo garagens, anexos, piscinas e iluminação exterior, que corresponde à morada do ponto de fornecimento do Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica, com um limite anual de 500€ (quinhentos euros) em reparações e que provoque a ausência de energia alheia ao Operador de Rede de Distribuição.

Caso as reparações excedam este limite, o técnico autorizado cobrará ao CLIENTE o custo adicional, mediante a apresentação e aceitação do respetivo orçamento.

BRICOLAGE ELÉTRICA

Inclui uma intervenção anual realizada por técnico qualificado na residência do CLIENTE, que corresponde à morada de fornecimento indicada nas condições particulares do Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica, para os serviços indicados nas CONDIÇÕES ESPECÍFICAS.

Estão incluídas as despesas de deslocação e a mão de obra até um máximo de 3 (três) horas.

Condições específicas de prestação do serviço proteção elétrica LAR (PEL)

O objeto das presentes Condições Específicas é a prestação pela IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL,

UNIPessoal LDA. (doravante desinada por IBERDROLA) do serviço PROTEÇÃO ELÉTRICA LAR (PEL), contratado pelo CLIENTE e indicado na DESCRIÇÃO, nos termos e com as seguintes condições:

1. REPARAÇÃO DE ELETRODOMÉSTICOS DE COZINHA

Consiste na reparação por técnico qualificado de avarias mecânicas, eletrónicas e/ou elétricas dos eletrodomésticos indicados na DESCRIÇÃO e instalados na residência do CLIENTE, que corresponde à morada de fornecimento indicada nas condições particulares do Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica.

1.1. Âmbito

i. Eletrodomésticos com antiguidade igual ou inferior a 10 (dez) anos: Estão cobertas pelo serviço as despesas de deslocação, a mão de obra e as peças necessárias à reparação das avarias, sem limite anual de reparações, sem prejuízo de estabelecer-se um Custo Máximo Anual por eletrodoméstico de acordo com o estabelecido na DESCRIÇÃO.

O somatório dos custos é designado doravante por Custo de Reparação.

Após efetuar a visita o técnico entregará ao CLIENTE o Custo de Reparação detalhado.

Caso o Custo de Reparação após uma intervenção ultrapasse o custo máximo anual por eletrodoméstico proceder-se-á de acordo com o estabelecido na cláusula 4.4.

ii. Eletrodomésticos com mais de dez (10) anos de antiguidade: Estão cobertas pelo serviço tanto a deslocação como as primeiras 3 (três) horas de mão de obra.

O custo das peças necessárias à reparação das avarias ficará a cargo do CLIENTE e será faturado após apresentação e aceitação do respetivo orçamento.

1.2. Assistência a avarias

As seguintes avarias serão atendidas com um alcance limitado, encontrando-se cobertas a deslocação e as primeiras 3 (três) horas de mão de obra, sendo os restantes custos suportados pelo CLIENTE:

- Corrosão ou oxidação quer sejam causadas pela utilização normal ou desgaste do aparelho ou aceleradas por fatores ambientais ou climáticos desfavoráveis, por areia, pó, humidade ou salinidade.
- Atualizações de *software*.
- Falhas causadas por instalação inadequada ou não conformidade com regulamentos, ventilação inadequada, modificações inadequadas ou uso de peças sobressalentes não originais.
- Defeitos ou avarias causados como resultado de reparações, modificações ou desmontagem ou remoção do aparelho por um técnico não autorizado pela IBERDROLA.
- Falhas ou deficiências de operação devido ao *software* ou *firmware* instalado no dispositivo.

Se o custo das peças necessárias à reparação e/ou o número de horas da reparação excederem os limites constantes na DESCRIÇÃO, o CLIENTE suportará o custo excedente que será faturado após apresentação e aceitação do respetivo orçamento.

1.3. Prazos da assistência a avarias

A assistência a avarias será efetuada num prazo máximo de 2 (dois) dias excluindo sábados, domingos e feriados nacionais e locais, contados desde a comunicação do CLIENTE, salvo motivo de força maior.

Considera-se que o prazo de assistência foi cumprido sempre que o técnico tiver contactado o CLIENTE no período estabelecido e tiver proposto pelo menos um agendamento dentro do período máximo mencionado anteriormente.

Não se considera incumprimento do prazo a circunstância do CLIENTE solicitar a visita em momento posterior.

1.4. Antiguidade dos eletrodomésticos de cozinha

A antiguidade dos equipamentos cobertos determinar-se-á de acordo com a data da compra, a qual será comprovada pelo CLIENTE mediante apresentação do respetivo recibo de compra.

1.5. Exclusões

Estão excluídos do âmbito do serviço de Reparação de Eletrodomésticos de Cozinha:

- Serviços em instalações comerciais ou industriais e, de um modo geral, os eletrodomésticos cuja utilização não seja exclusivamente para fins domésticos.
- Eletrodomésticos diferentes dos expressamente mencionados na DESCRIÇÃO.

- Eletrodomésticos dentro do prazo de garantia.
- Controlos remotos, tubagens de alimentação ou de escoamento, válvulas, juntas ou isolantes, periféricos ou em geral, quaisquer outros elementos externos ao aparelho.
- Eletrodomésticos que habitualmente não se encontrem instalados para utilização corrente na residência do CLIENTE que corresponde à morada do ponto de fornecimento.
- Esmaltes, tintas, niquelados, cromados, peças e componentes estéticos ou outro tipo de peças que não afetem o funcionamento interno do aparelho.
- Corrosão ou oxidação quer sejam causadas pela utilização normal ou desgaste do aparelho ou aceleradas por fatores ambientais ou climáticos desfavoráveis, por areia, pó, humidade ou salinidade.
- Avarias causadas por uma utilização anormal, negligente ou inadequada do aparelho ou por qualquer tipo de ação de origem externa.
- Danos causados intencionalmente no aparelho.
- Danos acidentais ou golpes no aparelho causados por algo externo.
- Danos sequenciais no aparelho, desde que não tenham sido causados por uma avaria de funcionamento interna.
- Operações de manutenção ou conservação do aparelho, como lubrificações, ajustes, limpezas ou revisões periódicas.
- Qualquer peça considerada consumível pelo fabricante como lâmpadas, baterias, filtros, etc.
- Reclamações por perda de utilidade do equipamento quando a sua reparação não for possível devido a um motivo justificado.
- Avarias que sejam consequência direta ou indireta de: incêndios, fenómenos da natureza de carácter extraordinário ou catastrófico (inundações, tempestades, furacões, sismos, erupções vulcânicas, etc.), atos ligados a terrorismo, motins, tumultos ou manifestações legais ou ilegais, reação ou radiação nuclear, conflitos armados, atuações de forças armadas em tempos de paz e factos qualificados pela entidade pública responsável como de catástrofe ou calamidade.
- Qualquer tipo de avaria ou dano provocado pela existência de amianto no aparelho.
- Deterioração de alimentos bem como falhas ou danos causados em elementos que não sejam próprios dos aparelhos cobertos e, em geral, responsabilidade civil de qualquer natureza.
- Lucro cessante ou perda de benefícios por parte do CLIENTE e/ ou qualquer terceiro, ou compensações por custos decorrentes do serviço prestado ao aparelho avariado durante o período da reparação.

1.6. Pagamento de Substituição por impossibilidade de reparação

De acordo com o estabelecido na DESCRIÇÃO, o CLIENTE terá direito a receber o Pagamento de Substituição por impossibilidade de reparação, cujo montante dependerá da antiguidade do eletrodoméstico, estando em qualquer dos casos limitado a eletrodomésticos com antiguidade igual ou inferior a 10 (dez) anos.

Do montante apurado como Pagamento de Substituição será descontado o valor das eventuais reparações realizadas no mesmo período anual, se for o caso.

O Pagamento de Substituição só poderá ser atribuído uma vez durante cada período anual contratual e por equipamento. Para o efeito, IBERDROLA reunirá no momento da assistência os elementos relativos ao equipamento em causa (Marca, Modelo e N.º série).

2. REPARAÇÃO DE AVARIAS ELÉTRICAS URGENTES

Inclui a assistência num período até 3 (três) horas a partir da receção do contacto do CLIENTE a uma urgência elétrica, com o limite anual estabelecido na DESCRIÇÃO.

Considera-se a data de subscrição do serviço o início do período anual de cobertura.

2.1. Âmbito

O serviço cobre, em caso de urgência elétrica, a reparação realizada por um técnico autorizado pela IBERDROLA. Estão incluídos na cobertura do serviço a deslocação, as peças e a mão de obra até ao limite estabelecido na DESCRIÇÃO, sem limite de intervenções.

Por urgência elétrica entende-se um acontecimento imprevisto e repentino na rede elétrica privada do CLIENTE que provoque a ausência de energia elétrica na habitação correspondente à morada do ponto de

fornecimento ou nalguma das suas dependências, excluindo garagens, anexos, piscinas e iluminação exterior.

A rede elétrica privada encontra-se definida nas Regras Técnicas das Instalações Elétricas em Baixa Tensão, anexas à Portaria n.º 949-A/2006, na sua atual redação.

Caso o CLIENTE esteja integrado num condomínio, exclui-se a infraestrutura elétrica da propriedade do condomínio.

O elemento que separa as redes da comunidade de condomínios e a do utilizador final é o elemento de medição que faz parte da rede do utilizador final.

Caso a reparação da avaria implique a substituição de peças, tais como tomadas, interruptores ou outros dispositivos estas serão substituídas por elementos normalizados por decisão do técnico, exceto se o CLIENTE fornecer a seu cargo peças sobressalentes diferentes. Não se garante a correção estética de acordo com a decoração da casa ou do local das peças utilizadas na reparação. Não existem franquias e é estabelecido um período de carência de 30 (trinta) dias desde a data de ativação do serviço em sistema.

2.2. Exclusões

Estão excluídos do âmbito do serviço de Reparação de Avarias Elétricas Urgentes:

- Habitações ou locais cujo fornecimento de energia possua uma potência contratada superior a 41,4 kVA.
- Reparação de eletrodomésticos, aparelhos eletrônicos, computadores, aparelhos de ar condicionado, bombas, aquecedores, motores, ventiladores, geradores, painéis solares, antenas e qualquer aparelho elétrico integrado ou não nas instalações da habitação.
- Reparação ou substituição de elementos destinados a iluminação, como lâmpadas, incluindo incandescentes ou tubos fluorescentes.
- Reparação dos elementos de medição, quando estes forem propriedade da empresa distribuidora de eletricidade.
- Reparação de falhas elétricas originadas fora das instalações privada do CLIENTE, segundo o descrito anteriormente.
- Danos decorrentes da falta total ou parcial de fornecimento de energia elétrica.
- Danos causados intencionalmente pelo CLIENTE ou com a sua convivência.
- Situações em que não seja detetada qualquer avaria.
- Situações em que a avaria não cumpra as condições descritas que a qualifiquem como urgência.
- Serviços em instalações comerciais ou industriais e, em geral, em instalações que não correspondam à residência do CLIENTE, que corresponde à morada do ponto de fornecimento.
- Serviços que o CLIENTE tenha realizado ou contratado por sua conta, exceto se autorizados previamente pela IBERDROLA.
- Reparação de instalações que não cumpram com a regulamentação legal em vigor no momento da sua realização.

3. BRICOLAGE ELÉTRICA

3.1. Âmbito

Inclui uma intervenção anual realizada por técnico qualificado na residência do CLIENTE, que corresponde à morada de fornecimento indicada nas condições particulares do Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica para prestação dos seguintes serviços:

- Substituição de mecanismos elétricos (tomadas, interruptores e botões).
- Ligação e colocação em funcionamento de frigoríficos, congeladores, máquinas de lavar roupa, máquinas de secar roupa, lava-loiças, fornos, fogões elétricos, termoacumuladores ou caldeiras elétricas. Inclui ainda a ligação às torneiras existentes de água e escoamento.
- Ligação e colocação em funcionamento de equipamento tecnológico limitado a televisores, DVD, consolas e equipamentos de home cinema.
- Instalação ou substituição de exaustores na cozinha e nas casas de banho.
- Instalação de temporizadores e termostatos.
- Instalação ou substituição de lâmpadas ou apliques onde exista ponto de luz.

A prestação deste serviço será efetuada num prazo máximo de 2 (dois) dias, excluindo sábados, domingos e feriados nacionais e locais, a partir da receção do contacto do CLIENTE, exceto motivo de força maior, agendando as partes a marcação da execução dos trabalhos de segunda a sexta-feira, entre as 9 e as 19 horas. Eventuais custos adicionais serão faturados ao CLIENTE mediante apresentação e aceitação do respetivo orçamento.

3.2. Exclusões

Exclui-se do âmbito do serviço de Bricolage Elétrica:

- Custo dos materiais utilizados para a realização dos trabalhos (lâmpadas, casquilhos, tomadas, interruptores, botões, cabos, bornes, etc.).
- O tempo de mão de obra que ultrapasse o limite estabelecido.
- Pontos de luz ou instalações elétricas novas, distintas das existentes, bem como roços que tenham sido necessários fazer para a sua instalação.
- Torneiras de água e de escoamento novas, distintas das existentes, bem como roços que tenham sido necessários fazer para a sua instalação.
- Adequação das instalações elétricas existentes a normas legais ou por necessidade técnica da mesma.
- Instalação ou reparação de software em equipamentos eletrónicos e informáticos.
- Eliminação de aparelhos e a gestão de resíduos de equipamentos.
- Revisão ou reparação de instalações elétricas ou equipamentos elétricos ou eletrónicos que estejam avariados.

4. CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PROTEÇÃO ELÉTRICA LAR (PEL)

4.1. Ativação do serviço PROTEÇÃO ELÉTRICA LAR
Estabelece-se um período de carência de 30 (trinta) dias a partir da data de ativação do serviço durante o qual o CLIENTE não poderá recorrer ao mesmo.

Não serão atendidos quaisquer pedidos neste período.

4.2. Ativação do serviço PROTEÇÃO ELÉTRICA LAR
Sempre que o CLIENTE necessite de recorrer ao serviço PROTEÇÃO ELÉTRICA LAR deverá contactar a IBERDROLA:

- Através do número de Apoio ao CLIENTE 808 50 20 50 que se encontra disponível 24h (custo de chamada local);
- Dirigindo-se a um Ponto de Atendimento presencial IBERDROLA.

4.3. Condições de prestação do Serviço

A IBERDROLA prestará o serviço PROTEÇÃO ELÉTRICA LAR de acordo com as seguintes condições:

- Caso se detete que a intervenção solicitada pelo CLIENTE não se encontra coberta por incluir-se em alguma das exclusões mencionadas, serão cobrados os custos incorridos pelo que se apresentará ao CLIENTE o correspondente orçamento para sua aprovação.
- A IBERDROLA apenas responderá pela correta execução dos trabalhos objeto do presente contrato. Em especial, a IBERDROLA não responderá por:
 - Danos pessoais ou materiais resultantes de uma utilização ou conservação indevidas.
 - Danos causados a qualquer elemento ou ao seu funcionamento, exceto se for responsável pelos mesmos.
 - Danos causados a terceiros pelos elementos cobertos.
 - Casos fortuitos ou de força maior.

A IBERDROLA não se responsabiliza por atrasos ou impedimentos na execução dos serviços em caso de greve, motim, condições atmosféricas adversas e/ou outros casos de força maior.

4.4. Faturação de custos que ultrapassem o limite anual

A solicitação do CLIENTE para qualquer prestação incluída no serviço PROTEÇÃO ELÉTRICA LAR poderá envolver custos não incluídos na DESCRIÇÃO.

Concretamente, poderão verificar-se as seguintes situações:

- O Custo de Reparação de um eletrodoméstico, ao ser adicionado aos custos de reparações realizadas durante o período anual contratual excede, total ou parcialmente, o custo máximo anual por eletrodoméstico.
- O Custo de Reparação de uma urgência elétrica urgente excede o limite máximo anual.
- Na utilização da prestação bricolage elétrica existem custos adicionais além dos incluídos no serviço.

4.5. Ponto de fornecimento associado

O serviço PROTEÇÃO ELÉTRICA LAR deverá estar associado ao ponto de fornecimento indicado nas condições particulares do Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica, com potência contratada menor ou igual a 41,40 kVA. Caso o CLIENTE tenha aumentado a potência elétrica contratada acima de 41,40 kVA o serviço PROTEÇÃO ELÉTRICA LAR será cancelado.

4.6. Garantia

A reparação tem garantia de 6 (seis) meses a partir da data da sua conclusão.

5. ENTRADA EM VIGOR, DURAÇÃO, RENOVAÇÃO E RESCISÃO DO PEL

5.1. Entrada em vigor

- Se o contrato de fornecimento de energia elétrica com a IBERDROLA correspondente ao ponto de fornecimento associado ao serviço PROTEÇÃO ELÉTRICA LAR consistir numa nova contratação o presente Contrato entrará em vigor na data em que se iniciar o fornecimento, sem prejuízo do período de carência estabelecido.
- Se o serviço PROTEÇÃO ELÉTRICA LAR for adicionado a um contrato de fornecimento de energia elétrica já existente com a IBERDROLA o presente Contrato entrará em vigor na data da sua ativação em sistema, sem prejuízo do período de carência estabelecido.

5.2. Duração, renovação e rescisão do PEL

- A duração do serviço PROTEÇÃO ELÉTRICA LAR é anual desde a sua entrada em vigor e renovar-se-á automaticamente por períodos de um ano, salvo indicação em contrário.
- Sem prejuízo, qualquer das Partes poderá cancelar o serviço a qualquer momento, sem penalizações, por meio de comunicação escrita para o Apartado 12011, E.C. Picoas, 1061 001 Lisboa ou por email para o endereço eletrónico comercial@iberdrola.pt, no caso de ser o CLIENTE a cancelar.
- Se o serviço PROTEÇÃO ELÉTRICA LAR estiver associado a contrato de fornecimento de energia elétrica que contemple alguma promoção e/ou desconto, aplicar-se-á o estabelecido nas respetivas condições contratuais.
- A rescisão do contrato de fornecimento de energia elétrica com a IBERDROLA não implicará a rescisão do serviço PROTEÇÃO ELÉTRICA LAR, exceto se o CLIENTE o solicitar expressamente.
- O cancelamento do serviço PROTEÇÃO ELÉTRICA LAR será efetivado no dia em que seja comunicado pela parte interessada na forma prevista em ii.

5.3. Direito de Livre Resolução

De acordo com o disposto no regime jurídico dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial o CLIENTE dispõe de um prazo de 14 (catorze) dias a contar da data da sua assinatura para rescindir o serviço PROTEÇÃO ELÉTRICA LAR, sem prejuízo da realização de qualquer serviço ou o início do mesmo a pedido do CLIENTE durante o referido período implicar o pagamento do serviço executado.

6. PREÇO, FATURAÇÃO E PAGAMENTO

6.1. O preço do serviço PROTEÇÃO ELÉTRICA LAR encontra-se definido no Anexo ao Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e poderá, a par dos limites anuais e do pagamento de substituição, ser alvo de atualização anual a 1 de Janeiro, de acordo com o Índice de Preços no Consumidor (IPC) publicado pelo Instituto Nacional de Estatística, o qual terá como referência o período de novembro a novembro anterior à aplicação da atualização.

6.2. O serviço PROTEÇÃO ELÉTRICA LAR é cobrado na fatura de fornecimento de energia elétrica, com a respetiva periodicidade, devendo o pagamento ser efetuado de acordo com a modalidade e prazo previstos no Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica.

6.3. As assistências técnicas prestadas por solicitação do CLIENTE que não se incluam no serviço PROTEÇÃO ELÉTRICA LAR serão faturadas e pagas imediatamente após a sua realização.

7. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Ao tratamento de dados pessoais, aplicam-se os termos previstos nas Condições Gerais do Contrato de Fornecimento de Energia.

8. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

A informação relativa ao recurso às entidades de resolução alternativa de litígios, consta nas Condições Gerais do Contrato de Fornecimento de Energia.



IBERDROLA

CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO ASSISTÊNCIA GÁS IBERDROLA (AGI)

1. DESCRIÇÃO

1.1. O serviço **Assistência Gás Iberdrola** está disponível para o CLIENTE que seja titular de um contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNI. LDA. (doravante designada apenas por IBERDROLA).

1.2. O serviço **Assistência Gás Iberdrola** permite a assistência técnica a avarias em 48 horas úteis por solicitação do CLIENTE através do número **808502050** (custo de chamada local), incluindo a reparação de defeitos na rede interior de gás natural, nos equipamentos a gás com potência inferior a 70 kW, como aquecedores, caldeiras e electrodomésticos de cozinha, com excepção de vitrocerâmicas a gás e no radiador do circuito de aquecimento, nas condições infra.

1.3. O limite de potência de 70 kW é aferido em função do somatório da potência dos equipamentos a gás natural instalados, sendo da exclusiva responsabilidade do CLIENTE certificar-se, no momento da contratação do serviço, de que os vários equipamentos instalados não excedem o referido limite.

1.4. O serviço **Assistência Gás Iberdrola** poderá ser rescindido por iniciativa da IBERDROLA em qualquer altura e sem qualquer aviso prévio, caso se comprove que a potência contratada nos termos do número anterior, é igual ou superior a 70 kW.

1.5 O CLIENTE terá à sua disposição o serviço de atendimento telefónico de segunda a sexta-feira, entre as 9 e as 20 horas (excepto feriados nacionais), desde a data da contratação do serviço.

1.6. O serviço **Assistência Gás Iberdrola** disponibiliza mão de obra gratuita nas primeiras 3 horas, assim como materiais até ao valor máximo de 50 €, até duas avarias por período anual completo, considerando-se o seu início na data da contratação do serviço.

1.7. O serviço **Assistência Gás Iberdrola** oferece ainda deslocações gratuitas sem limite anual, proporcionando ao CLIENTE a tranquilidade de dispor da cobertura do serviço perante qualquer imprevisto.

1.8. O serviço **Assistência Gás Iberdrola** tem um período de carência de 1 mês.

1.9. O serviço **Assistência Gás Iberdrola** não substitui a articulação que o CLIENTE deverá manter com o seu Operador da Rede de Distribuição (ORD) no âmbito das intervenções de emergência na rede interior de gás natural, pelo que sempre que o CLIENTE detecte uma fuga de gás deverá contactar a respectiva linha de emergência.

1.10. O serviço **Assistência Gás Iberdrola** tem a duração de 1 ano, contado da data da sua contratação, prorrogável automaticamente por períodos anuais e sucessivos, se nenhuma das partes o denunciar com 15 dias de antecedência em relação ao termo do prazo inicial ou da prorrogação, por meio do envio de comunicação escrita.

1.11. Sem prejuízo, eventuais modificações contratuais que se venham a verificar durante a execução do contrato não suspenderão o período contratual iniciado na data de contratação do serviço ou da renovação, sempre e quando o serviço não tenha sido interrompido.

1.12. A cessão da posição contratual no contrato de fornecimento de gás natural, implica a cessão da posição contratual do serviço, salvo se o novo titular expressamente informar a IBERDROLA de que não pretende esta.

1.13. A cessação antecipada do serviço **Assistência Gás Iberdrola** por decisão do CLIENTE não o obriga ao pagamento do preço até ao termo do período contratual vigente.

1.14. A cessação do contrato de fornecimento de gás natural por decisão de qualquer das partes implicará necessariamente a rescisão do serviço **Assistência Gás Iberdrola**.

1.15. Sem prejuízo do disposto no regime jurídico dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, nos termos do qual o CLIENTE dispõe de um prazo de 14 dias a contar da data da assinatura para rescindir o serviço, sendo que a realização de qualquer assistência técnica ou o início da mesma a pedido do CLIENTE durante este período implicar o pagamento do serviço executado, o CLIENTE poderá ainda rescindir o serviço a todo o tempo, por meio do envio de comunicação escrita com a antecedência mínima de 15 dias em relação à data prevista para produção de efeitos, para o Apartado 12011, E.C. Picoas, 1061-001 Lisboa ou por email para o endereço eletrónico comercial@iberdrola.pt.

2. OBJETO

2.1. O objeto do presente Contrato é a prestação pela IBERDROLA do serviço **Assistência Gás Iberdrola** contratado pelo CLIENTE nas Condições Particulares do Contrato de Fornecimento de Gás Natural.

2.2. O serviço **Assistência Gás Iberdrola** é um serviço de assistência técnica à rede interior de gás natural e aos equipamentos que utilizam gás natural como fonte de energia, com o seguinte alcance:

a) **Reparação dos defeitos ou avarias:** se por aviso do CLIENTE se detectar algum defeito ou avaria na rede interior de gás natural e/ou nos equipamentos mencionados na **Descrição** do serviço **Assistência Gás Iberdrola**, estes serão corrigidos ou reparados, sem custos para o CLIENTE da mão de obra e dos materiais até ao limite estabelecido na **Descrição** do serviço **Assistência Gás Iberdrola**.

b) A cobertura do serviço limita-se a um máximo de 2 reparações em cada período contratual anual a partir da data inicial de contratação do serviço. Uma vez realizadas as 2 reparações, caso o CLIENTE solicite nova assistência técnica, esta não estará coberta pelo serviço **Assistência Gás Iberdrola** e o valor da eventual reparação será cobrado pelo pessoal ao serviço da IBERDROLA imediatamente após realização dos respectivos trabalhos, de acordo com o orçamento apresentado ao CLIENTE, sem que este tenha direito a qualquer tipo de desconto, seja em mão de obra ou materiais.

c) Todas as deslocações realizadas no âmbito do serviço **Assistência Gás Iberdrola** são gratuitas.

2.3. **Exclusões:** Exclui-se do âmbito do serviço **Assistência Gás Iberdrola**:

a) As inspecções, assistências ou reparações realizadas por pessoas alheias à IBERDROLA e os danos que possam causar.

b) A correção dos defeitos ou avarias que procedam de uma instalação de gás defeituosa e/ou de qualquer alteração ou modificação substancial realizada na rede interior de gás natural e/ou nos equipamentos a gás natural, sempre que as ditas alterações ou modificações não tenham sido realizadas pela IBERDROLA.

c) As avarias em equipamentos próprios das empresas distribuidoras de eletricidade ou gás, cuja reparação seja da responsabilidade destas.

d) A instalação de equipamentos não fornecidos pela IBERDROLA ou pelos técnicos acreditados pela IBERDROLA para a prestação do serviço.

e) Os termostatos, sistemas de controlo e outros equipamentos externos aos equipamentos de gás que não sejam os mencionados na **Descrição** do serviço **Assistência Gás Iberdrola**.

f) A reparação de defeitos ou avarias que derivem de um uso negligente, inadequado ou mal intencionado por parte do CLIENTE da rede interior de gás natural e dos equipamentos mencionados na **Descrição** do serviço **Assistência Gás Iberdrola**.

g) Os equipamentos, eletrodomésticos, aparelhos e/ou partes da rede interior de gás natural não visíveis e/ou não acessíveis por interferência de mobiliário ou pela estrutura do local e outros objetos incluindo aqueles equipamentos instalados no exterior da habitação ou local que, pela sua localização, resultam inacessíveis ou que não disponham de tomadas adequadas para realizar as provas descritas.

h) A mera substituição ou melhoria dos equipamentos a que este Contrato se refere, incluindo se forem motivadas por alterações na legislação aplicável.

i) Os equipamentos e instalações de potência igual ou superior a 70 kW, independentemente do uso a que se encontrem adstritos ser o doméstico, comercial, industrial ou para serviços, placas vitrocerâmicas de gás e/ou outros equipamentos e aparelhos que não sejam aquecedores de água, caldeiras ou equipamentos domésticos de confeção de alimentos.

j) Os equipamentos de confeção de alimentos em instalações fornecidas em baixa pressão com consumo anual superior a 1.000 m³, incluindo-se apenas a rede interior de gás natural, a caldeira, o aquecedor e o circuito hidráulico.

l) A reparação de equipamentos a gás cuja antiguidade seja superior a 10 anos e de instalações hidráulicas de aquecimento que façam parte de uma rede interior de gás natural comunitária, nomeadamente condomínios.

m) Os danos causados pelos equipamentos cobertos pelo serviço ou pela sua falta de funcionamento, os danos patrimoniais e/ou não patrimoniais causados pelo seu mau uso ou conservação, os danos a terceiros e os danos causados aos equipamentos e/ou à rede interior de gás natural por geada, incêndios, explosões, inundações e/ou outras catástrofes.

n) A inspeção obrigatória, nos termos da legislação em vigor.

o) A IBERDROLA não é responsável por atrasos ou impedimentos na execução dos serviços em caso de greve, motim, acontecimentos meteorológicos graves e noutros casos de força maior.

3. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1. A IBERDROLA prestará o serviço **Assistência Gás Iberdrola** nas seguintes condições:

a) A assistência técnica a avarias realizar-se-á em qualquer momento do período anual de vigência do serviço e ajustar-se-á aos procedimentos da IBERDROLA, sendo acordada com o Cliente com a antecedência suficiente.

b) O CLIENTE deverá permitir ao pessoal ao serviço da IBERDROLA o desempenho de todos os trabalhos necessários para a prestação do serviço **Assistência Gás Iberdrola**. Em particular e de forma não exaustiva, o CLIENTE deverá permitir o acesso à rede interior de gás natural e equipamentos cobertos pelo serviço, assim

como manter atualizados e disponibilizar à IBERDROLA a todo o momento os dados de contacto para realização das operações de instalação, substituição e/ou manutenção necessárias. O incumprimento desta condição por parte do CLIENTE é fundamento de resolução do Contrato pela IBERDROLA.

c) Será disponibilizado ao CLIENTE o relatório da correção da avaria, o qual identificará as anomalias detetadas e as acções corretivas propostas e realizadas. O relatório deverá ser recepcionado pelo CLIENTE, devolvendo à IBERDROLA o respectivo duplicado assinado que confirma a sua apresentação.

d) Todas as reparações têm garantia de 6 meses, desde o termo da reparação.

e) O CLIENTE terá direito a solicitar à IBERDROLA até 2 reparações em cada período anual contratual, com o alcance e exclusões referidas na **Descrição** do serviço **Assistência Gás Iberdrola**.

f) O serviço **Assistência Gás Iberdrola** está limitado à rede interior de gás natural e aos equipamentos mencionados na **Descrição** do serviço **Assistência Gás Iberdrola** localizados na morada de fornecimento indicada nas condições particulares do Contrato de Fornecimento de Gás Natural, de forma a que se o CLIENTE se deslocar para outra morada não poderá transferir, estender ou de alguma forma afectar à mesma os efeitos deste Contrato, podendo apenas ceder a sua posição contratual ao novo possuidor da instalação e equipamentos, dando disso conhecimento à IBERDROLA.

g) As reparações efectuadas no âmbito do serviço **Assistência Gás Iberdrola** não substituem, desobrigam ou dispensam a realização das inspecções periódicas a que o CLIENTE está obrigado por força da Lei.

h) A IBERDROLA atenderá às avarias ou defeitos na rede interior de gás natural e equipamentos cobertos pelo serviço **Assistência Gás Iberdrola** num prazo máximo de 2 dias úteis (considerando como tal, de segunda a sexta-feira, entre as 9 e as 20 horas, excepto feriados nacionais), desde a recepção do aviso do CLIENTE.

Após aviso do CLIENTE, caso a IBERDROLA não possa garantir a prestação do serviço por causas que lhe sejam alheias como perigosidade na zona, agressão ao pessoal técnico ao serviço da IBERDROLA, condições deficientes de salubridade da habitação, recusas reiteradas do CLIENTE em permitir o acesso à rede interior de gás natural, reserva-se aquela no direito a resolver o presente Contrato de forma imediata e sem qualquer pré-aviso, sem que tal dê ao CLIENTE o direito a receber qualquer compensação.

i) A IBERDROLA poderá solicitar ao CLIENTE a sua colaboração para a realização de controlos internos de qualidade, os quais serão realizados por pessoal devidamente acreditado.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. A IBERDROLA é responsável exclusivamente pela correta execução dos trabalhos objeto do presente Contrato. Em especial, não é responsável por:

a) Danos patrimoniais e/ou não patrimoniais resultantes de um uso ou conservação indevidos da rede interior de gás natural e/ou dos equipamentos cobertos pelo presente Contrato.

b) Danos causados à rede interior de gás natural e/ou a qualquer equipamento ou ao seu normal funcionamento.

c) Danos causados a terceiros pelos equipamentos cobertos pelo presente Contrato.

d) Casos fortuitos ou de força maior.

4.2. As partes acordam que tanto a força maior como o caso fortuito exoneram-nas de qualquer responsabilidade.

5. PREÇO, FATURAÇÃO E PAGAMENTO

5.1. O preço do serviço **Assistência Gás Iberdrola** encontra-se definido no Anexo ao Contrato de Fornecimento de Gás Natural e poderá ser atualizado com base no Índice de Preços no Consumidor do ano anterior publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.

5.2. O serviço **Assistência Gás Iberdrola** é cobrado na fatura de fornecimento de gás natural, com a respectiva periodicidade, devendo o pagamento ser efetuado de acordo com a modalidade e prazo previstos no Contrato de Fornecimento de Gás Natural.

5.3. As assistências técnicas prestadas por solicitação do CLIENTE que não se incluam no serviço **Assistência Gás Iberdrola** serão facturadas e pagas imediatamente após a sua realização.

6. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Ao tratamento de dados pessoais, aplicam-se os termos previstos nas Condições Gerais do Contrato de Fornecimento de Energia.

7. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

A informação relativa ao recurso às entidades de resolução alternativa de litígios, consta nas Condições Gerais do Contrato de Fornecimento de Energia.

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

Se qualquer parte ou disposição do presente Contrato vier a ser considerada nula ou de nenhum efeito, manter-se-ão em vigor as restantes disposições.

Para todas as questões emergentes do presente Contrato, é designado o tribunal da comarca de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.



IBERDROLA

CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MANUTENÇÃO GÁS IBERDROLA (MGI)

1. DESCRIÇÃO

1.1. O serviço **Manutenção Gás Iberdrola** é um serviço que proporciona ao CLIENTE uma **Visita de Diagnóstico Anual**, além da garantia e tranquilidade de **dispor da cobertura integral do serviço Assistência Gás Iberdrola**.

1.2. Este serviço proporciona ainda a realização de uma **Inspeção** à instalação de gás e à instalação dos aparelhos de gás do CLIENTE.

1.3. A inspeção à instalação de gás e à instalação dos aparelhos de gás é obrigatória por lei, sendo a sua promoção e encargos da responsabilidade do proprietário ou usufrutuário da instalação de gás, de acordo com o D.L. n.º 97/2017, de 10 de agosto.

2. OBJETO

2.1. O objeto do presente Contrato é a prestação pela IBERDROLA do serviço **Manutenção Gás Iberdrola** contratado pelo CLIENTE nas Condições Particulares do Contrato de Fornecimento de Gás Natural.

2.2. O serviço **Manutenção Gás Iberdrola** é um serviço que inclui a **Visita de Diagnóstico Anual**, a realização de uma **Inspeção** de 5 em 5 anos à instalação de gás e à instalação dos aparelhos de gás e o serviço **Assistência Gás Iberdrola**, com o alcance previsto nas **CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO ASSISTÊNCIA GÁS IBERDROLA (AGI)**.

3. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1. A **Visita de Diagnóstico Anual** consiste na realização de uma revisão programada anual de diagnóstico e manutenção:

- Na rede interior de gás natural (RIG), realizando as seguintes operações: inspeção visual e prova de estanqueidade da RIG, e inspeção visual do posto de redução e medição.
- Na instalação de água quente sanitária, realizando as seguintes operações: verificação do caudal máximo de água quente sanitária, avaliação do salto térmico ao caudal máximo e cálculo da potência útil.
- Nos equipamentos a gás com potência inferior a 70 kW, realizando as seguintes operações: inspeção e limpeza da câmara de combustão, das condutas e chaminés, limpeza do queimador da caldeira, revisão do vaso de expansão, revisão dos sistemas de tratamento de água, ensaio de estanqueidade entre queimador e caldeira, revisão geral de caldeiras e/ou esquentadores, revisão do sistema de preparação de água quente sanitária, revisão do isolamento térmico,

revisão do sistema de controlo, prova de estanqueidade da conexão do aparelho, medição da temperatura ambiente no local, comprovação da montagem correta do aparelho, análise da combustão dos produtos, medição dos níveis de CO₂ no local, comprovação da tiragem de gases, avaliação da temperatura do fluido de aquecimento à entrada e saída do gerador de calor.

d) Regulação dos equipamentos e aparelhos a gás.

e) Circuito hidráulico de aquecimento, realizando as seguintes operações: observação de possíveis fugas ou deteriorações nas fixações do circuito hidráulico de aquecimento, verificação do correto funcionamento dos emissores de calor, comprovação do funcionamento adequado das válvulas de regulação e corte, verificação do correto funcionamento dos purgadores e purga do ar aprisionado rede de aquecimento.

3.2. A **Visita de Diagnóstico Anual** realizar-se-á durante o período contratual vigente e ajustar-se-á aos procedimentos da IBERDROLA, sendo acordada com o CLIENTE com adequada antecedência.

3.3. Disponibilizar-se-á ao CLIENTE o correspondente relatório da visita ou de correção da avaria, conforme o caso, explicando as anomalias detetadas e as ações corretivas propostas e/ou realizadas. O relatório deverá ser rececionado pelo CLIENTE, devolvendo-se à IBERDROLA o respetivo duplicado assinado, que confirma a sua apresentação.

3.4. A IBERDROLA atenderá à avaria da rede interior de gás natural e dos equipamentos cobertos pelo presente contrato num prazo máximo de 2 dias úteis (considerando como tal, de segunda a sexta-feira, entre as 9 e as 20 horas, exceto feriados), desde a data da visita de diagnóstico anual, sempre e quando o técnico ao serviço da IBERDROLA detete uma avaria que não possa reparar durante a visita, ou desde a data da receção do aviso do CLIENTE, conforme o caso, desde que acordada com o CLIENTE com a antecedência suficiente.

3.5. A **Inspeção** realizar-se-á a pedido expresso do CLIENTE, por uma Entidade Inspetora de Gás (EIG) devidamente credenciada para o efeito, no dia e hora acordados com o CLIENTE, salvo se não estiverem reunidas as condições para realização da mesma.

3.6. Depois de realizada a inspeção, a EIG emitirá a Declaração de Inspeção, a qual mencionará se a instalação está aprovada ou reprovada, indicando, neste último caso e de forma clara e precisa, o tipo de defeito que evidencia e as limitações que lhe estão associadas, designadamente se existirá a proibição de abastecimento de gás.

3.7. O CLIENTE poderá solicitar uma inspeção à sua instalação gás de 5 anos em 5 anos.

3.8. Sem prejuízo da inspeção incluída no serviço **Manutenção Gás Iberdrola**, o CLIENTE

podrá solicitar a realização das inspeções que entender pertinentes, com o custo previsto no Anexo ao Contrato de Baixa Pressão de Fornecimento de Gás.

4. ENTRADA EM VIGOR, DURAÇÃO, RENOVAÇÃO E RESCISÃO

4.1. O contrato tem a duração de um ano, considerando-se automaticamente renovado, salvo denúncia de qualquer uma das partes, com antecedência de 15 dias em relação ao termo do prazo inicial ou da prorrogação, por meio de comunicação escrita à outra parte.

4.2. A rescisão do contrato de fornecimento de gás natural com a IBERDROLA não implica a rescisão do serviço **Manutenção Gás Iberdrola**, exceto se o CLIENTE o solicitar expressamente.

4.3. A rescisão antecipada do serviço **Manutenção Gás Iberdrola** por facto imputável ao CLIENTE obriga-o ao pagamento do serviço até ao termo do período contratual vigente, sem prejuízo do direito a solicitar assistência técnica nos termos e condições previstas no presente Contrato até ao termo do prazo contratado.

4.4. Sem prejuízo do disposto na alínea anterior, o CLIENTE não ficará obrigado ao pagamento do serviço até ao termo do período contratual vigente, nos casos em que ocorra uma das seguintes situações:

- Se a rescisão do serviço **Manutenção Gás Iberdrola** for solicitada no mês imediatamente anterior ou posterior à data da sua renovação.
- Se a rescisão decorreu da alteração do preço ou das presentes Condições Gerais, desde que solicitada até 15 dias após o envio da comunicação da alteração.
- Se o CLIENTE solicitar a alteração do serviço **Manutenção Gás Iberdrola** para o serviço **Assistência Gás Iberdrola**.

4.5. Sem prejuízo do disposto no número anterior, se previamente à rescisão antecipada tiver sido realizada a inspeção ou, em caso de não se terem reunido as condições para a entrada em fornecimento da instalação e tiver sido realizada a inspeção, a mesma será cobrada ao CLIENTE com o preço constante no formulário para pedido de Inspeção Gás Iberdrola, dado o serviço ter sido efetivamente prestado.

5. PREÇO, FATURAÇÃO E PAGAMENTO

5.1. O preço do serviço **Manutenção Gás Iberdrola** consta no Anexo ao Contrato de Fornecimento de Gás Natural e poderá ser atualizado com base no Índice de Preços no Consumidor do ano anterior publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.

5.2. O serviço **Manutenção Gás Iberdrola** é cobrado na fatura de fornecimento de gás natural, com a respetiva periodicidade, devendo o pagamento ser efetuado de acordo com a modalidade e prazo previstos no Contrato de Fornecimento de Gás Natural.

CONDIÇÕES DE PAGAMENTO MEDIANTE CONTA FIXA

As seguintes condições regulam o acordo celebrado entre o Cliente titular do Contrato de Fornecimento indicado na carta anexa e a IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNI. LDA. (doravante, IBERDROLA), para pagamento, mediante uma quota fixa mensal, dos montantes faturados no âmbito do Contrato.

Pagamento: A IBERDROLA procederá ao débito mensal na conta bancária indicada pelo Cliente nas Condições Particulares do Contrato de Fornecimento, de montante equivalente à quota fixa mensal acordada.

Sem prejuízo do referido no parágrafo anterior, a IBERDROLA emitirá a correspondente fatura de fornecimento com a periodicidade indicada no Contrato, que indicará o valor da energia consumida e dos serviços. O montante constante da fatura terá caráter meramente informativo e será considerado aquando da regularização dos pagamentos, que contemplará o montante total faturado.

A aplicação da modalidade de pagamento por Conta Fixa não afeta o tipo de contrato, preço aplicável ou frequência de leitura dos consumos, nem qualquer outra condição constante do Contrato.

Requisitos: Para aplicação do pagamento por Conta Fixa é necessário que se verifiquem, a todo o tempo, os seguintes requisitos:

- O pagamento das faturas deverá estar domiciliado em conta bancária;
- O titular do contrato de fornecimento deverá coincidir com a pessoa responsável pelo pagamento/titular da conta bancária de domiciliação;
- O Cliente não poderá ter faturas vencidas por liquidar;
- No caso de falta de pagamento de uma quota mensal da Conta Fixa, proceder-se-á ao seu cancelamento com os efeitos abaixo indicados.

Montante: O montante inicial da quota será o indicado nas presentes condições de pagamento. Para a sua fixação será tida como referência a faturação do Cliente no ano anterior. Na ausência de faturação de referência, proceder-se-á ao cálculo do montante considerando a tarifa e potência contratadas.

Atualização: A quota será atualizada a cada SEIS (6) MESES, aumentando-se, reduzindo-se ou mantendo-se, em função da variação expetável do padrão de consumo considerado para efeitos de fixação do montante inicial ou das suas sucessivas atualizações. A atualização da quota será comunicada ao Cliente que, em caso de desacordo, poderá solicitar o seu cancelamento.

Regularização: Anualmente proceder-se-á à regularização dos pagamentos efetuados, considerando o montante total faturado constante das faturas emitidas. Para o efeito, no 12.º mês desde a adesão à Conta Fixa ou desde a anterior regularização, a IBERDROLA indicará o saldo resultante.

Se o montante pago superar o faturado, a IBERDROLA não debitará o valor da quota fixa correspondente ao 12.º mês e reporá o montante na conta bancária do Cliente, exceto em caso de inexistência de leitura real nos últimos 80 dias, caso em que a reposição será feita na regularização seguinte.

Se o montante faturado for superior ao montante pago em 150%, a diferença será adicionada à 12.ª mensalidade e debitada de forma fracionada em DOZE (12) mensalidades, contadas desde o 12.º mês, exceto se for solicitado pelo Cliente um débito único.

Se o montante faturado não superar o montante pago em 150%, proceder-se-á ao seu débito diretamente como quota do 12.º mês.

Duração e cancelamento: O acordo da Conta Fixa vigorará durante a vigência do Contrato de fornecimento, salvo se o Cliente solicitar o seu cancelamento, a qualquer momento, caso em que proceder-se-á à sua regularização de acordo com o estabelecido nas presentes condições, ficando o Cliente obrigado ao pagamento do montante das faturas de fornecimento na forma prevista no Contrato.

Serão igualmente causas de cancelamento da Conta Fixa:

- A falta de pagamento de uma quota;
- A alteração de titularidade do Contrato;
- A alteração das condições no Contrato de Fornecimento: variação da potência ou da tarifa contratada;
- A anulação da ordem de domiciliação bancária;
- A rescisão do Contrato de Fornecimento.

AUTORIZAÇÃO DE DÉBITO DIRETO SEPA

SEPA DIRECT DEBIT MANDATE

A PREENCHER POR IBERDROLA - To be completed by IBERDROLA

Referência da autorização (ADD) <i>Mandate reference</i>	"Receberá a referência da sua autorização na próxima fatura"
Identificação da IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA. <i>IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA. identifier</i>	ES97001N0108025H
Nome do credor <i>Creditor's name</i>	IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA.
Nome da rua e número <i>Address</i>	Avenida da Liberdade, n° 180 A, 6°
Código Postal - Cidade <i>Postal Code - City</i>	1250-146 - LISBOA
País <i>Country</i>	PORTUGAL

Ao subscrever esta autorização, está a autorizar a IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA. a enviar instruções ao seu Banco para debitar a sua conta e o seu Banco a debitar a sua conta, de acordo com as instruções da IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA.. Os seus direitos incluem a possibilidade de exigir do seu Banco o reembolso do montante debitado, nos termos e condições acordados com o seu Banco. O reembolso deve ser solicitado até um prazo de oito semanas, a contar da data do débito na sua conta. Os seus direitos são explicados em declaração que pode obter no seu Banco.

By signing this mandate form, you authorise the IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA. to send instructions to your bank to debit your account and your bank to debit your account in accordance with the instructions from IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA. As part of your rights, you are entitled to a refund from your bank under the terms and conditions of your agreement with your bank. A refund must be claimed within 8 weeks starting from the date on which your account was debited. Your rights are explained in a statement that you can obtain from your bank.

A PREENCHER PELO TITULAR DE PAGAMENTO - To be completed by the debtor

C.P.E. Eletricidade <i>Electricity Supply Point Identification</i>	P T 0 0 0 2		
C.U.I. Gás <i>Gas Supply Point Identification</i>	P T		
Nome do titular de pagamento <i>Name of the debtor</i>		NIF (Tax ID number)	
Morada do titular de pagamento <i>Address of the debtor</i>			
Código Postal - Cidade <i>Postal Code - City</i>			
País do titular de pagamento <i>Country of the debtor</i>			
Swift BIC (8 ou 11 posições) <i>Swift BIC (up to 8 or 11 characters)</i>		(Preenchimento obrigatório se a conta bancária identificada não é portuguesa) <i>(Fill in only in case of billing address abroad)</i>	
Número de conta - IBAN (25 ou 34 posições) <i>Account number - IBAN (25 or 34 characters)</i>			
Tipo de pagamento <i>Type of payment</i>	<input type="checkbox"/> Pagamento recorrente / Recurrent payment		
Localidade - Data <i>Location - Date</i>	Em	, a	de

Todos os campos têm que ser preenchidos OBRIGATORIAMENTE. Uma vez assinada, esta autorização de débito direto deverá ser enviada à IBERDROLA (Apartado 12011, EC Picoas, 1061-001 Lisboa) para custódia ou para o correio eletrónico pedido@iberdrola.pt

All gaps are MANDATORY. Once this direct debit mandate has been signed must be sent to IBERDROLA (Apartado 12011, EC Picoas, 1061-001 Lisboa) for storage or to electronic email pedido@iberdrola.pt.

Assinatura do titular de pagamento - Signature of the debtor

Signed:

N.I.F. - ID No.:



11177

AUTORIZAÇÃO DE DÉBITO DIRETO SEPA

SEPA DIRECT DEBIT MANDATE

A PREENCHER POR IBERDROLA - To be completed by IBERDROLA

Referência da autorização (ADD) <i>Mandate reference</i>	"Receberá a referência da sua autorização na próxima fatura"
Identificação da IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA. <i>IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA. identifier</i>	ES97001N0108025H
Nome do credor <i>Creditor's name</i>	IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA.
Nome da rua e número <i>Address</i>	Avenida da Liberdade, n° 180 A, 6°
Código Postal - Cidade <i>Postal Code - City</i>	1250-146 - LISBOA
País <i>Country</i>	PORTUGAL

Ao subscrever esta autorização, está a autorizar a IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA. a enviar instruções ao seu Banco para debitar a sua conta e o seu Banco a debitar a sua conta, de acordo com as instruções da IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA.. Os seus direitos incluem a possibilidade de exigir do seu Banco o reembolso do montante debitado, nos termos e condições acordados com o seu Banco. O reembolso deve ser solicitado até um prazo de oito semanas, a contar da data do débito na sua conta. Os seus direitos são explicados em declaração que pode obter no seu Banco.

By signing this mandate form, you authorise the IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA. to send instructions to your bank to debit your account and your bank to debit your account in accordance with the instructions from IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA. As part of your rights, you are entitled to a refund from your bank under the terms and conditions of your agreement with your bank. A refund must be claimed within 8 weeks starting from the date on which your account was debited. Your rights are explained in a statement that you can obtain from your bank.

A PREENCHER PELO TITULAR DE PAGAMENTO - To be completed by the debtor

C.P.E. Eletricidade <i>Electricity Supply Point Identification</i>	P T 0 0 0 2		
C.U.I. Gás <i>Gas Supply Point Identification</i>	P T		
Nome do titular de pagamento <i>Name of the debtor</i>		NIF (Tax ID number)	
Morada do titular de pagamento <i>Address of the debtor</i>			
Código Postal - Cidade <i>Postal Code - City</i>			
País do titular de pagamento <i>Country of the debtor</i>			
Swift BIC (8 ou 11 posições) <i>Swift BIC (up to 8 or 11 characters)</i>	(Preenchimento obrigatório se a conta bancária identificada não é portuguesa) (Fill in only in case of billing address abroad)		
Número de conta - IBAN (25 ou 34 posições) <i>Account number - IBAN (25 or 34 characters)</i>			
Tipo de pagamento <i>Type of payment</i>	<input type="checkbox"/> Pagamento recorrente / Recurrent payment		
Localidade - Data <i>Location - Date</i>	Em , a de		

Todos os campos têm que ser preenchidos OBRIGATORIAMENTE. Uma vez assinada, esta autorização de débito direto deverá ser enviada à IBERDROLA (Apartado 12011, EC Picoas, 1061-001 Lisboa) para custódia ou para o correio eletrónico pedido@iberdrola.pt

All gaps are MANDATORY. Once this direct debit mandate has been signed must be sent to IBERDROLA (Apartado 12011, EC Picoas, 1061-001 Lisboa) for storage or to electronic email pedido@iberdrola.pt.

Assinatura do titular de pagamento - Signature of the debtor

Signed:

N.I.F. - ID No.:



11177

FORMULÁRIO DE LIVRE RESOLUÇÃO

(só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser resolver o contrato)

CONFORME DECRETO LEI 24/2014, APENAS APLICÁVEL A PESSOA SINGULAR QUE ATUE COM FINS QUE NÃO SE INTEGREM NO ÂMBITO DA SUA ATIVIDADE COMERCIAL, INDUSTRIAL, ARTESANAL OU PROFISSIONAL

Direito de livre resolução

O consumidor tem o direito de livre resolução do presente contrato no prazo de 14 dias de calendário, sem necessidade de indicar qualquer motivo.

O prazo para exercício do direito de livre resolução expira 14 dias a contar do dia seguinte ao dia da celebração do contrato.

A fim de exercer o seu direito de livre resolução, deverá comunicar tal facto à IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL UNIPessoal, LDA., por escrito, para o Apartado 12011, EC Picoas, 1061-001 Lisboa, ou por email para o endereço eletrónico pedido@iberdrola.pt.

Pode utilizar o formulário de resolução disponibilizado abaixo, mas tal não é obrigatório.

Efeitos da livre resolução

Em caso de resolução do presente contrato, ser-lhe-ão reembolsados todos os pagamentos efetuados, sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias a contar da data em que fomos informados da sua decisão de resolução do presente contrato. Efetuamos esses reembolsos usando o mesmo meio de pagamento que usou na transação inicial, salvo acordo expresse em contrário da sua parte; em qualquer caso, não incorre em quaisquer custos como consequência de tal reembolso. Se tiver solicitado que o fornecimento de energia e produtos e serviços adicionais comece durante o prazo de livre resolução, pagarmos-lhe-á um montante razoável proporcional ao que lhe foi fornecido até ao momento em que nos comunicou a sua resolução do presente contrato, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato.

Pela presente comunico que resolvo o meu contrato de fornecimento de energia e produtos e serviços adicionais, celebrado em ____/____/____.

Nome do titular do Contrato

Morada do Ponto de Fornecimento

NIF do titular do Contrato

--	--	--	--	--	--	--	--

Código do Ponto de Entrega (CPE)

P	T	0	0	0	2													
---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Código Universal da Instalação (CUI)

P	T																	
---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Assinatura _____

Data: ____/____/____

**DECLARAÇÃO DE ADESÃO
PROTEÇÃO DE PAGAMENTOS IBERDROLA – APÓLICE C38065**

Declaro aderir à Apólice de Seguro C38065 cujo beneficiário irrevogável é a Iberdrola e para os devidos efeitos declaro preencher as seguintes condições de elegibilidade para o Seguro:

- 1) Ser titular de um Contrato de Fornecimento de energia elétrica celebrado com a Iberdrola;
- 2) Ter mais de 18 e até 75 anos de idade, inclusive;
- 3) Ser residente em Portugal;
- 4) Não ter estado hospitalizado nos últimos 24 meses por mais de 10 dias consecutivos;
- 5) Não ter conhecimento da realização de uma cirurgia iminente;
- 6) Caso seja Trabalhador por Conta de Outrem, com um contrato individual de trabalho sem termo, com a mesma entidade, há pelo menos 12 meses consecutivos, com um mínimo de 30 horas semanais, será elegível para as coberturas de M + IAP + D;
- 7) Caso seja Empresário em Nome Individual ou tenha uma atividade profissional por conta própria ou seja Trabalhador por Conta de Outrem e não se encontre na situação prevista na alínea anterior, será elegível para as coberturas de M + IAP + ITT;
- 8) Caso não seja Trabalhador por Conta de Outrem e não seja Empresário em Nome Individual nem tenha uma atividade profissional remunerada, assalariada ou não, será elegível para as coberturas de M + IAP + Hosp.

NOTA: Se a situação profissional da Pessoa Segura sofrer alterações na vigência do contrato e isso afetar a sua elegibilidade, as coberturas adaptar-se-ão de forma automática.

Em caso de sinistro, o mesmo será analisado com base nas coberturas em vigor correspondentes à situação profissional da Pessoa Segura à data do sinistro e decorrentes da adaptação automática das mesmas nos termos referidos supra.

A Pessoa Segura mencionada na alínea 6) e 7) não pode ter estado parcial ou totalmente incapaz para o trabalho nos últimos 24 (vinte e quatro) meses, devido a doença ou acidente, por mais de 30 (trinta) dias consecutivos ou interpolados.

Os requisitos previstos nas alíneas 6) a 8) não são aplicáveis para a Pessoa Segura com idade compreendida entre os 65 e os 75 anos de idade, que, aderindo à Apólice, ficarão cobertas apenas pelas coberturas de Morte (M), Morte por Acidente (MA) e Hospitalização por Acidente (HospA).

Reconheço estar legalmente obrigado a declarar com exatidão todas as circunstâncias que conheça e razoavelmente deva ter por significativas para a apreciação do risco pelo Segurador e ainda que a presente adesão entra em vigor na data da sua entrega à Iberdrola, desde que o prémio inicial seja pago nos termos da Apólice.

Reconheço ter recebido e tomado integral conhecimento do Documento Informativo com as condições contratuais que regem a adesão ao seguro de grupo (nomeadamente coberturas contratadas e respetivas exclusões, duração, limitações de cobertura, valor do prémio, procedimento em caso de sinistro), com as quais concordo, tendo-me sido prestados todos os esclarecimentos de que necessitava para a compreensão do contrato.

Declaro, ainda, que me foi prestada toda a informação relativa à intervenção da Iberdrola na sua qualidade de Mediador de Seguros Ligado, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 144/2006, 31 de Julho.

Proteção dos dados pessoais:

A MetLife Europe d.a.c. – Sucursal em Portugal (doravante, “MetLife”) é a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais das Pessoas Seguras e Beneficiários (“Titulares dos Dados”) relativamente aos produtos de seguro a contratar, garantindo a privacidade dos dados pessoais e a tomada de medidas adequadas para os preservar de forma confidencial, reservando o acesso aos mesmos ao exclusivamente necessário. A recolha dos dados para a finalidade de contratação de produtos de seguro é feita pela Iberdrola Clientes Portugal, Unipessoal, Lda. (doravante, “Iberdrola”), em nome e por conta da MetLife (sendo a Iberdrola a entidade responsável apenas pelo tratamento dos dados pessoais tratados no âmbito do contrato de fornecimento de energia).

A MetLife tratará as seguintes categorias de dados: dados de identificação, dados financeiros e demais dados necessários à subscrição e gestão do seguro, para as finalidades de celebração e gestão dos produtos de seguro, incluindo emissão de apólices, gestão contratual, gestão de sinistros e cancelamento de apólices. O tratamento é necessário no âmbito da relação contratual de seguro estabelecida com os Titulares.

Mediante o seu consentimento, a MetLife tratará também os seus dados de saúde para as finalidades acima referidas.

O tratamento de dados pessoais dos Titulares dos Dados no âmbito da celebração e gestão dos produtos de seguro poderá envolver a comunicação de dados a outras entidades e a subcontratantes (tais como médicos ou outros consultores especializados), nos termos dos contratos com estas celebrados. Adicionalmente, o tratamento de dados para as finalidades descritas poderá envolver a transferência de informação para outros países, dentro e fora da União Europeia.

A MetLife conserva os seus dados enquanto mantiver a sua relação com a MetLife ou por prazo superior se legalmente obrigada. É-lhe garantido o direito de acesso, retificação e apagamento dos seus dados pessoais, a limitação e oposição ao seu tratamento, bem como o direito à portabilidade dos dados, podendo exercer esses direitos, mediante contacto pessoal, deslocando-se pessoalmente na sede da MetLife em Lisboa, sita na Av. Da Liberdade, 36, 2.º, 1269-047 ou em alternativa enviar comunicação escrita para a morada acima mencionada ou por email para o seguinte endereço dadospessoais@metlife.pt, bem como contactando o Encarregado de Proteção de Dados da MetLife através do email acima referido. Sem prejuízo de qualquer outra via de recurso administrativo ou judicial, os Titulares dos Dados têm direito a apresentar uma reclamação à CNPD ou a outra autoridade de controlo competente nos termos da lei, caso considerem que os seus dados não estão a ser objeto de tratamento legítimo por parte da MetLife.

Para mais informação sobre a forma como a MetLife trata os dados pessoais, poderá consultar a Política de Privacidade da MetLife disponibilizada e consultável a todo o tempo no site www.metlife.pt.

☐ Autorizo expressamente o tratamento dos meus dados de saúde, pela MetLife, para as finalidades de subscrição e gestão do seguro, incluindo a emissão de apólice, gestão do seguro, gestão de sinistros e anulação da apólice nos termos descritos acima.

Dados da Pessoa Segura e do Ponto de Fornecimento:

Nome do titular do Contrato

Data de Nascimento

Morada do Ponto de Fornecimento

NIF do titular do Contrato

Código do Ponto de Entrega (CPE)

P	T	0	0	0	2														
---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Código Universal da Instalação (CUI)

P	T																		
---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Assinatura _____

Data ____/____/____

**DECLARAÇÃO DE ADESÃO
PROTEÇÃO DE PAGAMENTOS IBERDROLA – APÓLICE C38065**

Declaro aderir à Apólice de Seguro C38065 cujo beneficiário irrevogável é a Iberdrola e para os devidos efeitos declaro preencher as seguintes condições de elegibilidade para o Seguro:

- 1) Ser titular de um Contrato de Fornecimento de energia elétrica celebrado com a Iberdrola;
- 2) Ter mais de 18 e até 75 anos de idade, inclusive;
- 3) Ser residente em Portugal;
- 4) Não ter estado hospitalizado nos últimos 24 meses por mais de 10 dias consecutivos;
- 5) Não ter conhecimento da realização de uma cirurgia iminente;
- 6) Caso seja Trabalhador por Conta de Outrem, com um contrato individual de trabalho sem termo, com a mesma entidade, há pelo menos 12 meses consecutivos, com um mínimo de 30 horas semanais, será elegível para as coberturas de M + IAP + D;
- 7) Caso seja Empresário em Nome Individual ou tenha uma atividade profissional por conta própria ou seja Trabalhador por Conta de Outrem e não se encontre na situação prevista na alínea anterior, será elegível para as coberturas de M + IAP + ITT;
- 8) Caso não seja Trabalhador por Conta de Outrem e não seja Empresário em Nome Individual nem tenha uma atividade profissional remunerada, assalariada ou não, será elegível para as coberturas de M + IAP + Hosp.

NOTA: Se a situação profissional da Pessoa Segura sofrer alterações na vigência do contrato e isso afetar a sua elegibilidade, as coberturas adaptar-se-ão de forma automática.

Em caso de sinistro, o mesmo será analisado com base nas coberturas em vigor correspondentes à situação profissional da Pessoa Segura à data do sinistro e decorrentes da adaptação automática das mesmas nos termos referidos supra.

A Pessoa Segura mencionada na alínea 6) e 7) não pode ter estado parcial ou totalmente incapaz para o trabalho nos últimos 24 (vinte e quatro) meses, devido a doença ou acidente, por mais de 30 (trinta) dias consecutivos ou interpolados.

Os requisitos previstos nas alíneas 6) a 8) não são aplicáveis para a Pessoa Segura com idade compreendida entre os 65 e os 75 anos de idade, que, aderindo à Apólice, ficarão cobertas apenas pelas coberturas de Morte (M), Morte por Acidente (MA) e Hospitalização por Acidente (HospA).

Reconheço estar legalmente obrigado a declarar com exatidão todas as circunstâncias que conheça e razoavelmente deva ter por significativas para a apreciação do risco pelo Segurador e ainda que a presente adesão entra em vigor na data da sua entrega à Iberdrola, desde que o prémio inicial seja pago nos termos da Apólice.

Reconheço ter recebido e tomado integral conhecimento do Documento Informativo com as condições contratuais que regem a adesão ao seguro de grupo (nomeadamente coberturas contratadas e respetivas exclusões, duração, limitações de cobertura, valor do prémio, procedimento em caso de sinistro), com as quais concordo, tendo-me sido prestados todos os esclarecimentos de que necessitava para a compreensão do contrato.

Declaro, ainda, que me foi prestada toda a informação relativa à intervenção da Iberdrola na sua qualidade de Mediador de Seguros Ligado, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 144/2006, 31 de Julho.

Proteção dos dados pessoais:

A MetLife Europe d.a.c. – Sucursal em Portugal (doravante, “MetLife”) é a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais das Pessoas Seguras e Beneficiários (“Titulares dos Dados”) relativamente aos produtos de seguro a contratar, garantindo a privacidade dos dados pessoais e a tomada de medidas adequadas para os preservar de forma confidencial, reservando o acesso aos mesmos ao exclusivamente necessário. A recolha dos dados para a finalidade de contratação de produtos de seguro é feita pela Iberdrola Clientes Portugal, Unipessoal, Lda. (doravante, “Iberdrola”), em nome e por conta da MetLife (sendo a Iberdrola a entidade responsável apenas pelo tratamento dos dados pessoais tratados no âmbito do contrato de fornecimento de energia).

A MetLife tratará as seguintes categorias de dados: dados de identificação, dados financeiros e demais dados necessários à subscrição e gestão do seguro, para as finalidades de celebração e gestão dos produtos de seguro, incluindo emissão de apólices, gestão contratual, gestão de sinistros e cancelamento de apólices. O tratamento é necessário no âmbito da relação contratual de seguro estabelecida com os Titulares.

Mediante o seu consentimento, a MetLife tratará também os seus dados de saúde para as finalidades acima referidas.

O tratamento de dados pessoais dos Titulares dos Dados no âmbito da celebração e gestão dos produtos de seguro poderá envolver a comunicação de dados a outras entidades e a subcontratantes (tais como médicos ou outros consultores especializados), nos termos dos contratos com estas celebrados. Adicionalmente, o tratamento de dados para as finalidades descritas poderá envolver a transferência de informação para outros países, dentro e fora da União Europeia.

A MetLife conserva os seus dados enquanto mantiver a sua relação com a MetLife ou por prazo superior se legalmente obrigada. É-lhe garantido o direito de acesso, retificação e apagamento dos seus dados pessoais, a limitação e oposição ao seu tratamento, bem como o direito à portabilidade dos dados, podendo exercer esses direitos, mediante contacto pessoal, deslocando-se pessoalmente na sede da MetLife em Lisboa, sita na Av. Da Liberdade, 36, 2.º, 1269-047 ou em alternativa enviar comunicação escrita para a morada acima mencionada ou por email para o seguinte endereço dadospessoais@metlife.pt, bem como contactando o Encarregado de Proteção de Dados da MetLife através do email acima referido. Sem prejuízo de qualquer outra via de recurso administrativo ou judicial, os Titulares dos Dados têm direito a apresentar uma reclamação à CNPD ou a outra autoridade de controlo competente nos termos da lei, caso considerem que os seus dados não estão a ser objeto de tratamento legítimo por parte da MetLife.

Para mais informação sobre a forma como a MetLife trata os dados pessoais, poderá consultar a Política de Privacidade da MetLife disponibilizada e consultável a todo o tempo no site www.metlife.pt.

☐ Autorizo expressamente o tratamento dos meus dados de saúde, pela MetLife, para as finalidades de subscrição e gestão do seguro, incluindo a emissão de apólice, gestão do seguro, gestão de sinistros e anulação da apólice nos termos descritos acima.

Dados da Pessoa Segura e do Ponto de Fornecimento:

Nome do titular do Contrato

Data de Nascimento

Morada do Ponto de Fornecimento

NIF do titular do Contrato

Código do Ponto de Entrega (CPE)

P	T	0	0	0	2														
---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Código Universal da Instalação (CUI)

P	T																		
---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Assinatura _____

Data ____/____/____