

CONDIÇÕES GERAIS

1. Objeto do Contrato

- 1.1 O objeto do presente Contrato é o fornecimento de energia elétrica pela Suncore ER ao Cliente, nos termos e condições constantes das presentes Condições Gerais e das Condições Particulares.
- 1.2 O fornecimento de energia elétrica rege-se pelas Condições Particulares acordadas com Cliente sendo que as mesmas especificam a identificação dos pontos de consumo, bem como outros elementos, nomeadamente o nível de tensão do fornecimento de energia elétrica, a potência de energia elétrica contratada e o perfil de consumo de energia elétrica.
- 1.3 Para efeitos do presente Contrato, o Cliente deve ser o utilizador efetivo da energia elétrica fornecida, não podendo ceder, alienar ou colocar à disposição de terceiros a mesma energia.
- 1.4 O Contrato inclui também, quando for essa a opção do Cliente expressa nas Condições Particulares, a prestação dos serviços complementares descritos nas mesmas. A prestação dos referidos serviços é regulada pelas suas Condições Específicas que constituirão um anexo ao presente Contrato.
- 1.5 Com a assinatura do presente Contrato, o Cliente autoriza o Comercializador a aceder aos dados utilizados no Sistema Elétrico Nacional, com o objetivo de dar cumprimento legal às atividades relativas ao seu fornecimento.
- 1.6 Com a assinatura do presente Contrato, o Cliente autoriza a Suncore ER à utilização dos seus dados de consumo para que através dos quais possam ser apresentados serviços disponíveis de melhoria de eficiência energética, nomeadamente de Unidades de Produção para Autoconsumo. Caso o Cliente não pretenda que os seus dados de consumo sejam objeto de avaliação dos serviços disponíveis pela Suncore ER, deverá expressar essa vontade assinalando no quadrado à frente [].
- 1.7 A obrigação de fornecimento ao abrigo do presente contrato só se verifica e se mantém, se as instalações elétricas estiverem devidamente licenciadas e em bom estado de conservação e funcionamento, nos termos das disposições legais aplicáveis e efetuada a respetiva ligação à rede.
- 1.8 O Cliente compromete-se e responsabiliza-se por reunir todas as condições legalmente e regulamentarmente exigidas, no(s) ponto(s) de entrega.

2. Duração

- 2.1 O presente Contrato tem a duração de 1 (um) ano, contado a partir da data da sua assinatura, renovando-se automática e sucessivamente por períodos iguais, se nenhuma das Partes notificar a outra, por escrito, com 30 (trinta) dias de antecedência relativamente à data da sua cessação ou renovação, da oposição à sua renovação.
- 2.2 O Contrato entra em vigor e produz efeitos na data de início do fornecimento.
- 2.3 O período de fornecimento começa na data de início do fornecimento de eletricidade, considerando a data de aceitação comunicada pelo Operador Logístico de Mudança de Comercializador ("OLMC").

- 2.4 O início do fornecimento das energias contratadas, relativamente a cada uma das instalações e pontos de entrega identificados na ficha normalizada, individualmente considerados, está dependente da verificação dos seguintes requisitos:
 - a) os pontos de entrega reunirem todas as condições legais e regulamentares de acesso ao fornecimento de eletricidade por comercializadores em regime de mercado, incluindo os procedimentos de mudança de comercializador;
 - b) as instalações de utilização de eletricidade do Cliente reunirem as condições técnicas e de segurança adequadas nos termos previstos na legislação e regulamentação aplicáveis.
- 2.5 O presente Contrato não produz efeitos caso se verifiquem circunstâncias impeditivas da mudança de comercializador por parte do Cliente ou impedimentos associados aos pontos de consumo, previstos na regulamentação aplicável, aprovados pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE).
- 2.6 Em caso de comunicação escrita (via eletrónica ou ctt) ao Cliente por parte do Comercializador relativamente a uma alteração de preço de energia contratualizado, aplicável à renovação do contrato, esta deve de ser feita com uma antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias relativamente à data de finalização do contrato.
- 2.7 Na ausência de comunicação por escrito, comprovado e fundamentado por parte do Cliente manifestando a sua oposição face aos novos preços de energia, com um prazo de 30 (trinta) dias de antecedência face à data de vencimento ou de qualquer das renovações, procede-se à renovação do contrato com o novo preço comunicado ao Cliente.
- 2.8 Caso o Comercializador não apresente novas condições, manter-se-ão, para o período da renovação, as condições contratadas no Contrato inicial ou da última renovação, conforme o caso.
- 2.9 O Cliente poderá, nos termos da lei, resolver o presente Contrato no prazo de 14 (quatorze) dias, a contar da respetiva data de celebração.

3. Preço

- 3.1 O Cliente obriga-se a pagar o Preço que se encontre definido nas condições Particulares para as energias fornecidas ao abrigo do presente Contrato, o qual tem como referência:
 - a) a legislação do setor energético;
 - 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 Suncore ER ao Cliente;



e) a atualização com base no Índice de Preços no Consumidor do ano anterior, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística;

3.2 A Suncore ER poderá proceder a alterações no Preço a pagar pelo Cliente, nas seguintes situações:

- a) no caso de alteração às tarifas publicada pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), quer seja ao seu valor ou à própria estrutura tarifária, nomeadamente pela sua recomposição ou introdução de novos componentes;
- b) no caso de alterações ao quadro legislativo e regulamentar aplicável, incluindo aquelas em virtude das quais a Suncore ER se encontre obrigada a suportar ou cobrar quaisquer custos, encargos, taxas ou impostos;
- c) no caso de alteração dos custos de aquisição de energia elétrica, bem como de modificação do perfil de consumo especificado nas Condições Particulares para o fornecimento de energia elétrica;
- d) no início de cada ano civil, em virtude de atualização do Preço devido pelo Cliente, com base no Índice de Preços no Consumidor sem habitação no ano anterior, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.

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

4. Faturação

4.1 A periodicidade da faturação é mensal, salvo acordo em contrário entre a Suncore ER e o Cliente.

4.2 As faturas serão enviadas em formato eletrónico, para o endereço eletrónico indicado pelo Cliente nas Condições Particulares.

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

4.4 A faturação da energia elétrica terá por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizada pelo respetivo ORD, pelo Cliente, e obtidos através da leitura de equipamentos de medição dos pontos de consumo ou, caso estes não se encontrem disponíveis, mediante o método de estimativas.

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

4.6 Os eventuais acertos decorrentes das estimativas serão repercutidos na primeira faturação subsequente que seja emitida a partir da leitura dos equipamentos de medição no(s) Ponto(s) de Consumo.

4.7 A interrupção do fornecimento de energia elétrica por qualquer facto imputável ao Cliente não suspende a faturação de quaisquer custos e encargos a suportar pelo Cliente a que a Suncore ER esteja obrigada por lei ou

regulamentação, nomeadamente os encargos de potência contratada de energia elétrica e o termo tarifário fixo.

5. Acertos de faturação

5.1 A Suncore ER reserva-se o direito de proceder a acertos de faturação motivados, designadamente, pelas situações de anomalia de funcionamento dos contadores, procedimento fraudulento, faturação baseada em estimativa de consumo, correção de erros de medição, leitura e faturação.

5.2 Quando do valor apurado com o acerto à faturação resultar um crédito a favor do Cliente, o seu reembolso ser processado através de compensação na fatura seguinte, salvo se o Cliente declarar expressamente e por escrito em sentido diverso.

5.3 Quando do valor apurado com o acerto à faturação resultar um valor a liquidar pelo Cliente, o seu pagamento deve ser efetuado no prazo estipulado na própria fatura que o contemplar.

5.4 Os acertos de faturação subsequentes à faturação que tenha tido por base a estimativa de consumos, utilizarão, para o efeito, os dados disponibilizados pelo ORD e/ou pelo Cliente, recolhidos a partir da leitura direta dos equipamentos de medição.

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

6. Pagamento

6.1 As faturas emitidas pela Suncore ER são pagas pelo Cliente no prazo de 10 (dez) dias úteis a partir da data da sua emissão, ou de 20 (vinte) dias úteis, no caso de Clientes economicamente vulneráveis, a qual corresponde à data em que é disponibilizada na área reservada do Cliente, através da modalidade de pagamento acordado entre as partes e constantes nas Condições Particulares.

6.2 O atraso no pagamento das faturas dentro do prazo estipulado confere à Suncore ER o direito de cobrar juros de mora sobre o valor em dívida calculados a partir do primeiro dia seguinte ao vencimento (inclusive) e até à data do efetivo pagamento, à taxa legal que vigorar na data de vencimento.

6.3 Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a falta de pagamento poderá implicar, a interrupção (antecedida, sempre que possível, da redução de potência para 1.15kVA), do fornecimento de energia elétrica ao Cliente e constitui causa de resolução do Contrato pela Suncore ER, nos termos do disposto no ponto 15.1 alínea e).

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

6.5 A cobrança judicial de dívidas que sejam decorrentes de incumprimento dos termos do presente Contrato pelo Cliente importa para este o pagamento de todos os custos e encargos, incluindo custas judiciais, honorários de advogados e agentes de execução e quaisquer outros que decorram da cobrança coerciva da dívida.

7. Interrupção de fornecimento



- 7.1** O fornecimento de energia elétrica deve ser contínuo, só podendo ser interrompido nas situações previstas no RRC e no RQS, designadamente:
- por casos fortuitos ou de força maior;
 - por razões de interesse público, de serviço e de segurança;
 - por acordo com o Cliente; ou
 - por facto que seja imputável ao Cliente.
- 7.2** Previamente à interrupção do fornecimento de energia elétrica em consequência de mora do Cliente, a Suncore ER enviará, com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias úteis relativamente à data em que a interrupção venha a ter lugar, uma comunicação escrita através de correio eletrónico e/ou carta registada, com o respetivo fundamento e indicação dos meios que o Cliente tem ao dispor para a evitar.
- 7.3** O prazo do pré-aviso de interrupção de fornecimento no caso de Clientes economicamente vulneráveis é de 30 (trinta) dias relativamente à data prevista para a interrupção do fornecimento.
- 7.4** Os preços dos serviços de interrupção e de restabelecimento do fornecimento de energia elétrica são aprovados e publicados anualmente pela ERSE.
- 7.5** O Cliente pode solicitar o restabelecimento urgente do fornecimento mediante o pagamento de uma quantia adicional fixada pela ERSE.
- 8. Caução**
- 8.1** Caso se verifique a interrupção do fornecimento de eletricidade por facto imputável ao Cliente, a Suncore ER pode exigir a prestação de uma caução para garantir o cumprimento das obrigações decorrentes do presente Contrato.
- 8.2** O valor da caução uma garantia em montante não inferior ao valor médio correspondente a 3 (três) meses de faturação, de modo a assegurar o cumprimento das prestações pecuniárias que venham a ser devidas.
- 8.3** Caso o Cliente não disponha de um histórico de consumo de pelo menos 12 (doze) meses, o valor da caução deverá ser calculado tendo por base o padrão de consumo do Cliente.
- 8.4** O valor da caução poderá ser utilizado para regularizar faturas vencidas e não pagas, sempre que o Cliente interpelado para o pagamento, se mantiver em situação de incumprimento decorridos 5 (cinco) dias úteis a contar da data da referida interpelação.
- 8.5** Uma vez acionada a caução, a Suncore ER pode exigir por escrito a sua reconstituição ou o seu reforço, em prazo não inferior a 10 (dez) dias úteis.
- 8.6** Cessado o contrato, a caução será restituída ao Cliente, depois de deduzidos os montantes que eventualmente se encontrem em dívida.
- 9. Medição e Leituras**
- 9.1** O ORD de energia elétrica é a entidade responsável pelo equipamento de medição e da sua leitura do(s) Ponto(s) de Consumo.
- 9.2** O Cliente permitirá ao ORD livre acesso às instalações de medida para a realização de tarefas de instalação, leitura, inspeção, manutenção, controle e verificação.
- 9.3** A comunicação das leituras dos equipamentos de medição do(s) Ponto(s) de Consumo pode ser efetuada pelo Cliente através dos meios disponibilizados para o efeito pelo ORD.
- 9.4** Se, durante 3 (três) meses consecutivos, por facto imputável ao Cliente, não tiver sido possível efetuar a leitura dos equipamentos de medição em algum(ns) ou todos os Pontos de Consumo, o ORD tem direito de exigir que o Cliente, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, proceda à marcação de uma data para a realização de uma leitura extraordinária, ficando a cargo do Cliente o pagamento dos respetivos encargos.
- 9.5** No caso de o Cliente não proceder, nos termos do número anterior, à marcação de uma data para a leitura dos equipamentos de medição do(s) respetivo(s) Ponto(s) de Consumo, pode o ORD efetuar, a expensas do Cliente, a interrupção do fornecimento de energia elétrica aos Ponto(s) de Consumo do Cliente no prazo máximo de 20 (vinte) dias após a notificação a que alude o número anterior.
- 9.6** Os erros de leitura dos equipamentos de medição do(s) Ponto(s) de Consumo resultantes de qualquer anomalia verificada no respetivo equipamento, que não tenham origem em procedimento fraudulento serão corrigidos em função da melhor estimativa do fornecimento durante o período em que a anomalia se manteve. Esta estimativa será calculada pelo ORD, de acordo com a regulamentação aplicável.
- 9.7** Qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos contadores de energia elétrica e/ou gás natural, constitui violação do presente contrato e motivo de resolução imediata do mesmo pela Suncore ER.
- 9.8** Salvo prova em contrário, presume-se que qualquer procedimento fraudulento é imputável ao utilizador da instalação onde se integre o equipamento de medição de eletricidade ou de controlo da potência, desde que terceiros não tenham acesso livre ao equipamento.
- 9.9** A verificação do procedimento fraudulento e o apuramento da responsabilidade civil e criminal que lhe possam estar associadas obedecem à legislação aplicável, e atribui às entidades lesadas o direito de ressarcimento das quantias devidas em razão de correções que venham a ser efetuadas.
- 9.10** A determinação dos montantes previstos no número anterior deve considerar o regime de tarifas e preços aplicável ao período durante o qual perdurou o procedimento fraudulento, bem como todos os factos relevantes para a estimativa dos fornecimentos realmente efetuados, designadamente, as características da instalação de utilização, o regime de funcionamento e os fornecimentos antecedentes, se os houver
- 10. Qualidade de Serviço**
- 10.1** Os principais parâmetros gerais e individuais de qualidade de serviço de natureza comercial a que a Suncore ER, na qualidade de comercializador em regime de mercado, se encontra adstrita são, nomeadamente, os seguintes:
- Atendimento: A Suncore ER disponibiliza aos Clientes os seguintes meios de atendimento:
 - atendimento telefónico;
 - por escrito incluindo neste, o correio eletrónico e utilização de área Cliente em www.suncore-energias.pt.
 - Prestação de informação: O Cliente tem o direito de solicitar à Suncore ER quaisquer informações sobre aspetos



técnicos ou comerciais relacionados com o serviço de fornecimento de energia elétrica e a Suncore ER tem o dever de prestar e divulgar informação relevante para o Cliente.

- c) Visitas combinadas: O Cliente tem o direito a que as visitas à(s) sua(s) instalação(ões) sejam combinadas por acordo com a Suncore ER. A Suncore ER deve comunicar com o ORD, cujos técnicos efetuarão as visitas.

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

10.3 Nas Condições Particulares ou no sítio da Suncore ER na Internet www.suncore-energias.pt, são estabelecidos os termos da compensação devida em caso de incumprimento pela Suncore ER dos parâmetros gerais de qualidade de serviço de natureza comercial.

10.4 A compensação devida pelo ORD ao Cliente, em caso de incumprimento das suas obrigações constantes na regulamentação aplicável, deverá ser comunicada à Suncore ER e o valor da compensação creditado automaticamente na fatura do Cliente nos termos previstos da referida regulamentação.

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

11. Clientes com necessidades especiais ou economicamente vulneráveis

11.1 O Cliente pode solicitar que a Suncore ER proceda ao seu registo, junto do ORD, como Cliente com necessidades especiais ou Cliente prioritário, mediante a apresentação de documentos que comprovem essa qualidade.

11.2 Nos termos da regulamentação aplicável ao setor elétrico, são considerados Clientes com necessidades especiais aqueles que:

- possuam limitações no domínio da visão, da audição, da fala ou da mobilidade;
- dependam de equipamento médico para sobreviver ou melhorar a sua qualidade de vida; ou
- coabitem com uma pessoa que se encontre nas situações anteriores.

11.3 O registo é voluntário e da exclusiva responsabilidade do Cliente.

11.4 As Condições Particulares preveem, nos casos estabelecidos na lei, os termos e condições especiais para o fornecimento de energia elétrica a Clientes economicamente vulneráveis.

12. Modificações por solicitação do Cliente

12.1 O Cliente tem o direito, nos termos da legislação aplicável, a modificar a potência contratada e as opções de preço e tarifárias, conforme previsto nas Condições Particulares, devendo para tal solicitar, por escrito, a alteração à Suncore

ER que, caso seja necessário, transmitirá este pedido ao ORD.

12.2 Quaisquer alterações da potência contratada ou das opções de preço e tarifárias, por solicitação escrita do Cliente:

- Só produzirão efeitos a partir da data da ativação comunicada pelo ORD; e
- Poderão levar a modificação do Preço, que se aplicará a partir da data a que se refere a alínea anterior.

12.3 Fica a cargo do Cliente o pagamento de todos os custos necessários para efetivar as alterações solicitadas, em particular o custo de quaisquer modificações técnicas que venham a ser necessárias.

13. Modificações das condições gerais e particulares

13.1 A Suncore ER reserva-se o direito de modificar o conteúdo ou teor de qualquer ponto das presentes Condições Gerais e/ou das Condições Particulares, incluindo o Preço a cobrar pela energia elétrica e /ou pela prestação de serviços fornecidos pela Suncore ER.

13.2 As modificações contratuais são previamente comunicadas por escrito ao Cliente e consideram-se aceites se, no prazo de 20 (vinte) dias a contar da receção da aludida comunicação pelo Cliente, não houver resolução do contrato pelo Cliente, entrando as mesmas em vigor a partir da data definida pela Suncore ER para o efeito.

13.3 Qualquer modificação ao conteúdo ou teor de qualquer ponto das presentes Condições Gerais e/ou Condições Particulares realizada nos termos do presente ponto que seja fundamento de resolução do presente Contrato, não importa qualquer obrigação de indemnização pelo Cliente.

14. Informações e reclamações

14.1 O cliente poderá apresentar reclamações ou efetuar pedidos de informação através dos seguintes meios:

- WEB: www.suncore-energias.pt;
- E-mail: geral@suncore-energias.pt;
- Correio: para a morada Rua António Cândido Pinto, 63 4715-400 Braga

14.2 Os pedidos de informação e as reclamações devem conter os seguintes elementos:

- Identificação do contrato e do seu titular;
- morada;
- descrição dos factos que motivaram a reclamação, bem como elementos que facilitem a compreensão e resolução das questões apresentadas.

14.3 As informações sobre as condições contratuais são prestadas ao Cliente antes da celebração do presente Contrato, nos termos legais aplicáveis.

14.4 O Cliente pode, sem custos adicionais, consultar informação atualizada sobre o seu consumo, os preços pelo fornecimento de energia elétrica e/ou prestação dos serviços objeto do presente Contrato e a tarifa de acesso às redes aplicável a consumidores de energia elétrica fornecidos por comercializadores em regime de mercado no sítio da Internet www.suncore-energias.pt, podendo ainda consultar informação sobre as tarifas aplicáveis no sítio da Internet da ERSE em www.erse.pt.

15. Cessão do contrato

15.1 A cessação do presente contrato pode ocorrer:



- a) por acordo entre as partes;
- b) por oposição à renovação, por iniciativa do Cliente nos prazos estabelecidos na Cláusula 2.1 do presente contrato;
- c) pela transmissão das instalações de utilização, exceto quando motivada em sucessão por morte, divórcio ou separação judicial de pessoas e bens;
- d) por denúncia unilateral, a todo o tempo, por iniciativa do Cliente, mediante notificação por escrito a enviar com uma antecedência mínima de 20 dias úteis relativamente à data de produção de efeitos da revogação e consequente levantamento dos equipamentos de medição;
*O prazo mencionado supra é meramente indicativo e encontra-se dependente da intervenção e/ou aceitação por parte do ORD e OLMC.
- e) pela interrupção do fornecimento de eletricidade e/ou gás natural, por facto imputável ao Cliente que se prolongue por um período superior a 30 (trinta) dias, desde que cumprido o pré-aviso de 20 (vinte) dias;
- f) por morte do titular do presente contrato, salvo o disposto na alínea c) ou por extinção da entidade titular do contrato quando se trate de pessoa coletiva;
- g) no caso de insolvência de qualquer uma das Partes;
- h) pela celebração de contrato com outro comercializador.

16. Cessão da posição contratual

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

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

17. Acesso à rede

17.1 O Cliente autoriza expressamente a Suncore ER para que esta, em sua representação, promova junto do ORD todas as ações necessárias à ativação, modificação, alteração e cancelamento do(s) ponto(s) de fornecimento, bem como proceda à consulta das características técnicas do(s) mesmo(s).

17.2 A Suncore ER, com o objetivo de levar a cabo o fornecimento da energia, e dando cumprimento às obrigações legais e regulamentares estipuladas pela ERSE, transmitirá ao ORD, todos os dados do Cliente eventualmente necessários a esse fim. Por sua vez, o Cliente autoriza expressamente a transmissão de tais dados, nos termos e para os efeitos agora consignados, aceitando também a sua incorporação no registo dos pontos de consumo, obrigando-se ainda a fornecer todos os documentos eventualmente necessários à realização do registo junto do citado operador.

18. Confidencialidade e dados pessoais

18.1 Os dados pessoais relativos ao Cliente, que sejam fornecidos no âmbito deste Contrato de Fornecimento de Eletricidade ou obtidos durante a execução do mesmo, serão tratados pela Suncore ER na qualidade de responsável pelo tratamento, cujos dados de contacto se encontram indicados acima, para as seguintes finalidades lícitas:

- i. Gestão da relação comercial e faturação (incluindo gestão de cobranças e reclamação de créditos), no âmbito da execução do contrato de fornecimento de energia elétrica;
- ii. Avaliação de Atendimento e Qualidade de Serviço, em cumprimento de uma obrigação legal que vincula a Suncore ER.
- iii. Envio de informações ao Cliente sobre campanhas e ações de comercialização de produtos e serviços relacionados com os transacionados pelo Cliente, tais como equipamentos de climatização e eficiência energética, prestação de serviços de assistência e manutenção de eletrodomésticos e seguros, de acordo com o interesse legítimo empresarial da Suncore ER de promoção e crescimento da sua atividade, desde que o Cliente não se tenha oposto à receção desta informação.

18.2 No âmbito das finalidades acima descritas, o Cliente fica informado de que a Suncore ER pode comunicar os seus dados pessoais:

- i. ao Operador da Rede de Distribuição ou de outras entidades reguladoras para cumprimento das seguintes obrigações emergentes do contrato: dados técnicos relativos à instalação, leituras e consumos, dados de controlo de qualidade do fornecimento e dados respeitantes a avarias ou pedidos de intervenção junto do equipamento;
- ii. a entidades subcontratantes com vista ao cumprimento das finalidades identificadas no ponto 18.1 do presente contrato, atuando estas entidades exclusivamente de acordo com instruções da Suncore ER;

18.3 A Suncore ER observa as normas legais relativas aos prazos de conservação de dados pessoais e de documentos, podendo conservar os dados do Cliente:

- i. Operador da Rede de Distribuição ou de outras entidades reguladoras para cumprimento das seguintes obrigações emergentes do contrato: dados técnicos relativos à instalação, leituras e consumos, dados de controlo de qualidade do fornecimento e dados respeitantes a avarias ou pedidos de intervenção junto do equipamento;
- ii. a entidades subcontratantes com vista ao cumprimento das finalidades identificadas no ponto 18.1 do presente contrato, atuando estas entidades exclusivamente de acordo com instruções da Suncore ER;

18.4 O Cliente fica ainda informado de que poderá apresentar reclamações junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados.

18.5 Para efeitos de prova do consentimento do Cliente para o tratamento dos seus dados pessoais, a Suncore ER reserva-se ao direito de proceder à gravação das comunicações telefónicas realizadas no processo de contratação, mediante a disponibilização de informação prévia ao Cliente e obtenção do respetivo consentimento para o efeito.

19. Comunicações

19.1 Sem prejuízo da utilização do correio eletrónico como meio de comunicação preferencial, o Cliente aceita que a Suncore ER o notifique, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, através de correio normal, correio eletrónico, SMS* e/ou campo autónomo na fatura*, bem como que o contacte, para efeitos de comercialização de quaisquer produtos e serviços ou qualquer outra finalidade conexa ou relacionada com o presente Contrato, por qualquer daqueles meios ou por via telefónica.



*sempre que estes meios se revelem adequados à transmissão de todo o conteúdo de comunicação.

- 19.2** As notificações do Cliente à Suncore ER, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, são realizadas por correio eletrónico ou por correio normal para os endereços identificados nas Condições Particulares ou no sítio na internet em www.suncore-energias.pt.

20. Resolução de conflitos

- 20.1** O Cliente do segmento doméstico pode submeter os conflitos de qualquer natureza relativos ao presente Contrato às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, nomeadamente a Direção-Geral do Consumidor ou aos mecanismos de arbitragem e mediação que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, incluindo os disponibilizados pela ERSE e a arbitragem necessária junto dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados que constam da listagem abaixo mencionada:

CACCL - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa www.centroarbitragemlisboa.pt

CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo www.cniacc.pt

CICAP - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto www.cicap.pt

TRIAVE - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave www.triave.pt

CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) Braga e Viana do Castelo www.ciab.pt

CACDC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo

Do Distrito de Coimbra

www.centrodearbitragemdecoimbra.com

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

www.consumidoronline.pt

- 20.2** Qualquer das Partes pode ainda sujeitar a resolução dos conflitos de qualquer natureza emergentes ou relacionados com o presente Contrato aos tribunais competentes.

21. Clientes Legislação e regulamentação aplicáveis

- 21.1** O presente Contrato, incluindo a sua interpretação, aplicação e execução, bem como às situações omissas, rege-se pela lei Portuguesa incluindo nomeadamente, os RRC do Setor Elétrico, o RQS e o Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

- 21.2** Salvo disposição legal em contrário, considera-se que o Contrato passa a integrar automaticamente as condições, direitos e obrigações, bem como todas as modificações, decorrentes de normas legais e regulamentares aplicáveis, posteriormente publicadas, nomeadamente ao abrigo do RRC, RQS e RS.

Braga, ___ de _____ de 20__