

## 1.OBJETO DO CONTRATO

**1.1-O** presente contrato tem por objeto o fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural pela River-Energy ao Cliente, nos termos e condições constantes das presentes Condições Gerais e das Condições Particulares, e pelo(s) anexo(s) caso existam, prevalecendo as Condições Particulares em caso de contradição.

**1.2-O** fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural rege-se pelas Condições Particulares acordadas com o cliente sendo que as mesmas especificam a identificação dos pontos de consumo/entrega, potência contratada e/ou escalão de consumo.

## 2.DURAÇÃO DO CONTRATO

**2.1-O** presente contrato entre em vigor na data que se iniciar o fornecimento de gás natural e/ou eletricidade, onde terá a duração indeterminada, podendo ser denunciada por qualquer uma das Partes, a todo o momento, com uma antecedência de 30 (trinta) dias, exceto em caso de existência de período de fidelização.

**2.2-O** Contrato entra em vigor e produz os seus efeitos na data da sua assinatura, sem prejuízo do início do fornecimento ocorrer em data posterior.

**2.3-O** período de fornecimento começa na data de início do fornecimento de eletricidade e/ou gás natural, considerando sempre 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) pontos de entrega reunirem todas as condições legais e regulamentares de acesso ao fornecimento de eletricidade e/ou gás natural por comercializadores livres, incluindo os procedimentos de mudança de comercializador;

b) as instalações de utilização de eletricidade e/ou gás natural do Cliente reunirem as condições técnicas e de segurança adequadas, nos termos previstos na legislação e regulamentação aplicáveis;

c) no caso do fornecimento de gás natural, da apresentação, pelo Cliente, do relatório e certificado de inspeção válidos, quando aplicável.

**2.5** A celebração do Contrato fica condicionada em 2 (dois) itens: 1- à inexistência de valores em dívida pelo cliente com a River Energy; 2- à disponibilização pelo Cliente em suporte físico ou eletrónico, de documentação que ateste a sua legitimidade para a celebração do contrato naquele local.

## 3.INSTALAÇÕES E UTILIZAÇÃO DE GÁS NATURAL E ELETRICIDADE

**3.1-O** Cliente tem, para todos os efeitos legais, a direção efetiva das instalações identificadas nas Condições Particulares e dos equipamentos utilizadores de eletricidade e/ou gás natural, utilizando-os no seu próprio interesse, pelo que é o único responsável pela sua correta instalação, operação e manutenção.

**3.2-Cabe** ainda ao Cliente assegurar que sejam efetuadas as inspeções periódicas e outras condições necessárias, nos termos e nos prazos estabelecidos na legislação e na regulamentação aplicáveis, designadamente sempre que a instalação de utilização seja objeto de quaisquer alterações ou reparações, incluindo nos casos em que as instalações se encontrem nas partes comuns de condomínios ou imóveis constituídos em regime de propriedade horizontal.

**3.3-O** Cliente deverá adotar as medidas de segurança

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

**3.5-Para** efeitos do disposto na Cláusula anterior e demais emergências, 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 (“ORD”) devidamente identificado.

**3.6-O** Cliente deve utilizar a eletricidade e/ou gás natural apenas para consumo nas instalações identificadas nas Condições Particulares, de acordo com as regras aplicáveis, não podendo ceder, alienar ou colocar à disposição de terceiro qualquer uma dessas energias.

## 4.PREÇOS E TARIFAS

**4.1-O** Cliente obriga-se a pagar o Preço que se encontre definido nas Condições Particulares para ambas as energias fornecidas ao abrigo do presente Contrato, o qual tem como referência:

a) a legislação do setor energético;

b) o atual perfil do 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 e consumidores fornecidos por comercializadores livres;

d) o custo de aquisição da energia elétrica fornecida pela River-Energy ao Cliente;

e) a atualização com base no Índice de Preços do 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** River-Energy pode proceder a alterações no Preço a pagar pelo Cliente, nas seguintes situações:

a) no caso de alterações ao quadro legislativo e regulamentar aplicável, incluindo aquelas em virtude das quais a River-Energy se encontra obrigada a suportar ou quaisquer custos, encargos, taxas ou impostos;

- b) no caso de alteração dos custos de aquisição de energia elétrica e/ou gás natural, bem como de modificação do perfil de consumo especificado nas Condições Particulares para o fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural;
- c) no início de cada ano civil, em virtude de atualização do Preço devido pelo Cliente, com base no Índice de Preços do ano anterior, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.

**4.3-Condições de Preço Regulado:** nos termos do disposto Diretiva no 01/2018 publicada pela ERSE em Diário da República a 3 de janeiro de 2018, A River-Energy disponibiliza aos clientes com fornecimento de eletricidade em BTN (domésticos e pequenos negócios) a possibilidade de optarem por um regime de preço equiparado à tarifa regulada.

## 5.FATURAÇÃO

**5.1-Salvo acordo em contrário entre a River-Energy e o Cliente, a periodicidade da faturação é mensal.**

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

**5.3-O Cliente poderá a qualquer momento cancelar a adesão à fatura eletrónica, através de pedido expresso à River-Energy, passando a receber a fatura em suporte de papel na morada de correspondência.**

**5.4-Perante a opção pela faturação eletrónica, o Cliente obriga-se a manter a sua caixa de correio eletrónico disponível para a respetiva receção e a comunicar de imediato qualquer alteração de endereço de correio eletrónico indicado no momento da adesão ao referido serviço.**

**5.5-A faturação de eletricidade e/ou gás natural pode ter por base a informação sobre os dados do consumo efetivo disponibilizada pelo ORD respetivo, pelo Cliente ou, no caso de falta de leitura do equipamento de medição, uma estimativa do consumo.**

**5.6-Para efeitos de cálculo da estimativa de consumo e sempre que a mesma não seja comunicada pelo ORD ou indicada pelo Cliente, a River-Energy utilizará:**

a) relativamente ao fornecimento de energia elétrica, será atribuído de estimativa de “Perfil”, nos termos previstos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados de Energia Elétrica. Este método tem por base a definição do consumo médio diário. Caso não exista histórico de consumos, definem-se diversos perfis de acordo com a potência contratada e o consumo anual de energia. O Cliente tem o direito de optar pelo método de estimativa de “Consumo Fixo”, que tem por base o consumo médio mensal fixo previamente indicado pelo Cliente, bastando ao Cliente, para o efeito, comunicar o exercício dessa opção à River-Energy. Caso no decurso do período contratual a estimativa de consumo anterior se revele desajustada, face às leituras reais comunicadas pelo ORD, a River-Energy poderá propor ao Cliente uma revisão do valor fixo mensal;

b) no caso do fornecimento de gás natural, ser-lhe-á atribuído o “Histórico Homólogo Simples”, que tem por base o consumo médio diário registado no período homólogo do ano anterior. Em alternativa, o Cliente tem o direito de optar pelo método de estimativa do “Histórico Homólogo Corrigido”, que tem por base as tendências do consumo nos últimos três meses que são comparadas com os três meses anteriores ao período homólogo, bastando ao Cliente, para o efeito, comunicar o exercício dessa opção à River-Energy.

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

**5.8-Os eventuais acertos decorrentes das estimativas do consumo ou erros de medição devem ser repercutidos na primeira fatura emitida após a leitura dos equipamentos de medição ou correção dos erros, consoante o caso.**

**5.9-Quando haja lugar a acertos de faturação devido a leitura real comunicada pelo ORD, poderá ser celebrado com o cliente, um plano de pagamento fracionado em prestações mensais.**

**5.10-A faturação dos preços das tarifas com valor fixo mensal deve considerar o número de dias a que diz respeito a fatura, correspondendo o valor a faturar ao produto do número de dias pelo valor diário calculado nos termos estabelecidos no RRC.**

**5.11-A interrupção do fornecimento de eletricidade e/ou gás natural por facto imputável ao Cliente suspende, durante o período da interrupção, a faturação das respetivas tarifas de acesso às redes.**

## 6.ACERTOS DE FATURAÇÃO

**6.1-A River-Energy reserva-se ao direito de proceder a acertos de faturação motivados designadamente por:**

- a) anomalia de funcionamento dos contadores;
- b) procedimento fraudulento;
- c) faturação baseada em estimativa de consumo;
- d) correção de erros de medição, leitura e faturação.

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

**6.3-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.**

**6.4-Os acertos de faturação subsequentes à faturação, que tenham por base a estimativa de consumos, utilizarão, para o efeito, os dados disponibilizados pelos operadores das redes de distribuição e/ou pelo Cliente, de energia elétrica e/ou gás natural, recolhidos pela leitura direta dos equipamentos de medição.**

**6.5-Caso não seja possível, por facto imputável ao Cliente, obter os danos de consumo recolhidos através da leitura direta dos contadores, a River-Energy não se responsabiliza pela inobservância do disposto no número anterior.**

## 7. MEDIÇÃO, LEITURAS e PROCEDIMENTOS FRAUDULENTOS

**7.1-**A responsabilidade pela recolha da leitura dos equipamentos de medição instalados nos locais de consumo recai sobre o ORD, que é também o seu proprietário.

**7.2-**A fim de evitar a faturação através do método de estimativas, o Cliente tem a faculdade de proceder à comunicação das leituras utilizando para o efeito;

- a) a linha telefónica disponibilizada na fatura;
- b) através do site (na área reservada ao Cliente);
- c) através da Aplicação móvel da River-Energy;
- d) numa loja ou agente River-Energy.

**7.3-**Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, os ORD têm a obrigação de realizar leituras aos contadores, de forma a assegurar uma faturação baseada em consumos reais.

**7.4-**De modo a promover a recolha de leituras do contador, o ORD efetuará uma das seguintes diligências, utilizando os meios considerados mais adequados à comunicação com o Cliente:

- a) avisar o Cliente da data em que irá ser realizada a leitura direta do contador;
- b) avisar o Cliente de que foi tentada, sem êxito, uma leitura direta do contador.

**7.5-**Se durante um período de 4(quatro) meses consecutivos por facto imputável ao Cliente, não tiver sido possível efetuar a leitura dos contadores, o ORD tem direito exigir que o Cliente, no prazo 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.

**7.6-**Caso o Cliente não proceda, como referido o número anterior, o ORD poderá de 20(vinte) dias, após notificação para o efeito e a expensas suas, proceder à interrupção do fornecimento.

**7.7-**Os erros de leitura dos equipamentos de medição 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 analogia se manteve. Esta estimativa será calculada pelo ORD de acordo com a regulação aplicável no presente contrato.

**7.8-**Qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos contadores de energia elétrica e/ou gás natural, constitui violação de presente contratado e motivo de resolução imediata do mesmo pela River-Energy.

**7.9-**Salvo prova em contrário, presume-se que qualquer procedimento fraudulento é imputável ao utilizador da instalação onde se integra o equipamento de medição de eletricidade e/ou gás natural ou de controlo da potência, desde que terceiros não tenham acesso livre ao equipamento.

**7.10-**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 nas quantias devidas em razão de correções que venham a ser efetuadas.

## 8. PAGAMENTO

**8.1-**A River-Energy proporcionará ao Cliente diversos meios de pagamento, devendo o mesmo ser efetuado nas modalidades acordadas, designadamente através de débito direto, multibanco, Transferência Bancária, Cartão de Crédito, cheque ou vale postal.

**8.2-**O prazo de pagamento das faturas apresentadas pela River-Energy é 10 dias úteis, ou 20 dias úteis caso se trate de um Cliente economicamente vulnerável contados a partir da data da sua respetiva apresentação ao Cliente.

**8.3-**O não pagamento da fatura dentro do prazo estipulado para o efeito, confere à River-Energy o direito de cobrar juros de mora sobre o valor em dívida, calculados à taxa legal em vigor, a partir do primeiro dia seguinte ao vencimento (inclusive) e até à data do efetivo e integral pagamento.

**8.4-**Caso o valor resultante do cálculo dos juros previsto na cláusula anterior não atinja a quantia mínima de 2,00 EUR (dois euros), os atrasos de pagamento ficam sujeitos ao pagamento dessa quantia, de modo a cobrir os custos de processamento administrativo originados pelo atraso.

**8.5-**A River-Energy pode ainda solicitar ao ORD a interrupção do fornecimento de energia com fundamento na falta de pagamento pelo Cliente de qualquer quantia devida ou falta de prestação atualizada de caução, quando exigível, desde que cumprido o competente pré aviso junto do Cliente, com a antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data de interrupção, ou de 30 (trinta) dias, no caso dos clientes economicamente vulneráveis, comunicando-lhe o fundamento da interrupção e aos meios que tem ao seu dispor para a evitar.

**8.6-**No caso dos clientes cujo fornecimento de energia seja operado em BTN, o pré-aviso aludido no número anterior deve conter uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias para a concretização de redução da potência contratada para escalão de potência contratada de 1,15 KVA, e de 20 (vinte) dias para a concretização de interrupção se não for possível concretizar a referida redução de potência, ou de 30 (trinta) dias no caso dos clientes economicamente vulneráveis. Nas situações em que é concretizada esta redução de potência, a contagem do prazo para interrupção inicia-se na data em que é efetuada esta redução de potência contratada.

**8.7-**Salvo convenção expressa em contrário, a liquidação parcial do valor em dívida não afasta a possibilidade de ocorrência de suspensão de fornecimento, ainda que o valor liquidado seja parcialmente alocado à fatura que originou a ordem de suspensão.

**8.8-**Em caso de interrupção de fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural nos termos do número anterior, a River-Energy não ficará obrigada a retomar o fornecimento se o Cliente não regularizar todos os pagamentos em dívida, incluindo juros de mora e todas as despesas resultantes da interrupção e da eventual reposição do fornecimento.

**8.9-** Na eventualidade de ser necessário recorrer à cobrança judicial de valores em dívida decorrentes do incumprimento pelo Cliente dos termos do presente contrato, este ficará obrigado ao pagamento de todos os custos e encargos que decorram na cobrança coerciva da dívida, incluindo custas judiciais, honorários de Advogados e Agentes de Execução.

## **9. INTERRUÇÃO DE FORNECIMENTO**

**9.1-** O fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural deve ser contínuo, só podendo ser interrompido nas situações previstas no RRC e no RQS, designadamente:

- a) por casos fortuitos ou de força maior;
- b) por razões de interesse público, de serviço e de segurança;
- c) por acordo com o Cliente;
- d) por facto que seja imputável ao Cliente.

**9.2-** Previamente à interrupção de fornecimento (e/ou redução de potência contratada por 1,15KVA, quando aplicável) de energia elétrica e/ou gás natural por facto imputável ao Cliente, River-Energy adotará as diligências previstas anteriormente em “CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS E CLIENTES PRIORITÁRIOS”.

**9.3-** 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.

**9.4-** Os preços dos serviços de interrupção e de restabelecimento do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural são aprovados e publicados anualmente pela ERSE.

**9.5-** O Cliente pode solicitar o restabelecimento urgente do fornecimento, mediante o pagamento de uma quantia adicional fixada pela ERSE.

**9.6-** É vedada ao Cliente a utilização de gás natural durante os períodos de interrupção do fornecimento, obrigando-se aquele a fechar a válvula de segurança e as válvulas de todos os aparelhos de queima.

## **9. CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS E CLIENTES PRIORITÁRIOS**

**9.1-** O Cliente pode solicitar para a River-Energy proceda ao seu registo, junto do ORD respetivo, como Cliente com necessidades especiais ou Cliente prioritário, mediante a apresentação de documentos que comprovem essa qualidade.

**9.2-** São considerados clientes com necessidades especiais aqueles:

- a) que possuam limitações no domínio da visão (cegueira total ou Hipo visão), da audição (surdez e hipoacusia) ou da comunicação oral;
- b) aqueles que possuam limitações no domínio do olfato que impossibilitem a deteção da presença de gás natural ou clientes que coabitem com estas limitações, no âmbito do setor do gás natural;

**9.3-** Nos casos de incapacidade temporária, o registo tem a validade máxima de um ano, devendo ser renovado ao fim desse período caso se mantenha a situação que justificou a sua aceitação, sob pena de o registo ser cancelado.

**9.4-** São considerados clientes prioritários aqueles para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo fundamento é assegurado pela rede elétrica, e clientes que coabitem com pessoas nestas condições, no âmbito do setor elétrico, e aqueles clientes que prestam serviço de segurança ou saúde fundamentais à comunidade e para os quais a interrupção de fornecimento de energia elétrica ou de gás cause graves alterações à sua atividade, designadamente:

- a) estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados;
- b) forças e serviços de segurança;
- c) instalações de segurança nacional;
- d) bombeiros;
- e) proteção civil;
- f) equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo;
- g) instalações penitenciárias;
- h) estabelecimentos de ensino básico, no âmbito do setor de gás;
- i) instalações destinadas ao abastecimento de gás de transportes públicos coletivos, no âmbito do setor do gás;
- j) outros clientes que se enquadrem nos princípios definidos nos números acima.

**9.5-** Serão excluídas da qualificação de Cliente prioritário todas as instalações que, ainda que pertencentes a clientes prioritários, não serviam os fins que justificam o seu carácter prioritário.

**9.6-** O registo ou reconhecimento das condições previstas nos números anteriores é da responsabilidade do Cliente.

**9.7-** Sem prejuízo dos direitos consignados aos clientes prioritários na regulamentação aplicável, estes devem tomar medidas de precaução adequadas à sua situação, nomeadamente no que se refere a sistemas de alimentação de socorro ou de emergência, ou a sistemas alternativos de alimentação de energia.

## **10. CLIENTES ECONOMICAMENTE VULNERÁVEIS**

**10.1-** Aos Clientes economicamente vulneráveis, definidos como tal pelos Decreto-Lei n.º 138/A/2010, de 31 de dezembro e Decreto-Lei N.º 101/2011, de 30 de setembro, aplica-se a tarifa social, calculada pela ERSE nos termos estabelecidos naqueles diplomas e de acordo com as regras constantes da demais legislação e regulamentação aplicáveis.

**10.2-** A River-Energy divulgará junto dos seus Clientes a informação disponível sobre a existência e as condições de acesso às tarifas sociais de acordo com a legislação e regulamentação aplicáveis.

## 11. QUALIDADE DE SERVIÇO

**11.1-** O serviço de fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural prestado pela River-Energy, obedece aos padrões de qualidade estabelecidos no Regulamento de Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural nomeadamente os seguintes:

a) Atendimento:

- (i) presencial – em lojas e/ou agentes River-Energy;
- (ii) sistema de atendimento telefónico centralizado;
- (iii) por escrito, incluindo correio eletrónico.

b) Prestação de informação: O Cliente tem o direito de solicitar à River-Energy quaisquer informações sobre aspetos técnicos ou comerciais relacionados com o serviço de fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural e serviços conexos e a River-Energy tem o dever de prestar e divulgar informação relevante para o Cliente;

c) Vista combinada: O agendamento da vista combinada, destinada à deslocação do ORD à instalação do Cliente, é efetuado por acordo entre o Cliente e a River-Energy, para o que esta última deve comunicar com o ORD respetivo cujos técnicos efetuarão as visitas. A visita combinada deve ter lugar no intervalo de tempo previamente acordado com o Cliente, de acordo com o disposto no RQS;

d) Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente: Ultrapassada a situação que deu origem à interrupção do fornecimento, efetuados todos os pagamentos devidos, o fornecimento de eletricidade e/ou gás natural deve ser restabelecido nos seguintes prazos, contados do momento da receção dos comprovativos de regularização da situação que originou a interrupção:

a) no prazo de doze horas, para os Clientes de baixa tensão normal e/ou domésticos;

b) no prazo de oito horas, para os restantes Clientes e/ou Clientes não domésticos;

c) no prazo de quatro horas, caso o Cliente pague o preço para restabelecimento urgente previsto no RRC.

**11.2-** Quando houver lugar a um incumprimento dos padrões de qualidade individual de natureza comercial, a River-Energy fica obrigada a compensar o Cliente na primeira fatura emitida após decorrido o prazo máximo de 45 dias contados da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação.

**11.3-** Sempre que houver lugar ao pagamento de uma compensação por incumprimento de padrão de continuidade de serviço, a River-Energy informa ao Cliente e procede ao pagamento do valor de compensação, devida pelo respetivo ORD, nos termos do RQS aplicável.

**11.4-** A River-Energy não está obrigada ao pagamento de compensações quando os Clientes afetados não diligenciam no sentido de permitir o desenvolvimento das ações necessárias ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço, nomeadamente nas seguintes situações:

a) impossibilidade comprovada de aceder às instalações do Cliente, caso se revele indispensável ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade;

b) inobservância, pelo Cliente, dos procedimentos definidos regulamentarmente para solicitação de serviços ou apresentação de reclamações.

**11.5-** A River-Energy pode exigir ao Cliente o pagamento de uma compensação no caso da ausência do Cliente na sua instalação no período de visita combinada ou de assistências técnicas realizadas pelo ORD que tenham origem em avarias situadas nas instalações de utilização do Cliente ou em instalações de utilização coletiva que alimentem as mesmas, devendo informá-lo previamente desta eventualidade e do respetivo valor, calculado nos termos do disposto no RQS. Esta compensação é devida ao respetivo ORD, nos termos da referida regulamentação.

**11.6-** Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a River-Energy não será contratualmente responsável por quaisquer lucros cessantes ou danos indiretos, incluindo os resultantes de falhas de fornecimento ou de qualidade de serviços prestados, ficando a sua responsabilidade limitada, em qualquer caso, aos danos que resultem do incumprimento de obrigações contratuais, por si ou por representantes, agentes, auxiliares ou quaisquer outras pessoas que utilize para o cumprimento das suas obrigações.

## 12. CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

**12.1-** A River-Energy poderá ceder livremente à sua posição contratual neste contrato a uma empresa com a qual se encontre em relação de grupo, desde que a mesma cumpra toda a legislação e regulamentação aplicáveis à atividade prosseguida e esteja na posse de todas as autorizações, licenças ou aprovações necessárias à prossecução da atividade de comercialização, mantendo-se as condições ora acordadas, devendo, para o efeito, notificar previamente o Cliente dessa cessão.

## 13. MODIFICAÇÕES AO CONTRATO

**13.1-** Nos termos da legislação aplicável, o Cliente pode solicitar a alteração de potência contratada para o fornecimento de eletricidade e/ou o escalão de consumo de gás natural, bem como as opções de preço e tarifas, constantes das Condições Particulares, devendo para tal solicitar a respetiva alteração à River-Energy, que será encaminhada para ORD respetivo, responsável pela sua aceitação.

**13.2-** As alterações a que se refere o ponto supra, só produzirão efeitos a partir da data de ativação comunicada pelo respetivo ORD e poderão levar a uma alteração de preço, que se aplicará a partir da referida ativação, sendo o Cliente ainda responsável pelo pagamento de todos os custos necessários para efetivar as alterações solicitadas, que sejam eventualmente cobrados pelo ORD, nos termos da regulamentação aplicável.

**13.3-** A River-Energy pode ainda rever as condições contratuais, mediante o envio de comunicação escrita prévia ao Cliente, considerando-se aceites as novas condições contratuais, se, no prazo de 30 (trinta) dias a contar do envio da aludida comunicação ao Cliente, este não manifestar a sua oposição às mesmas.

**13.4-** As novas condições contratuais entram em vigor a partir da data definida pela River-Energy para o efeito.

**13.5-** Sempre que uma modificação das presentes Condições Gerais e/ou das Condições Particulares constitua uma vantagem objetiva para o Cliente não é aplicável o disposto na cláusula anterior sem prejuízo do dever à River-Energy de informar o Cliente da referida modificação (o que poderá ocorrer na primeira fatura imediata após alteração).

## **14. CESSAÇÃO DE CONTRATO**

**14.1-** A cessação do presente contrato pode ocorrer:

- a) Pela celebração de contrato de fornecimento com outro comercializador;
- b) Por denúncia do Cliente, a todo o tempo, mediante notificação por escrito a enviar à River Energy com uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis relativamente à data da sua produção de efeitos;
- c) Por revogação, mediante acordo entre as partes;
- d) Por oposição à renovação da River Energy, quando se verifique a ocorrência de, pelo menos 3 (três) incumprimentos de pagamento tempestivo no período de 12 (doze) meses imediatamente anteriores, mediante notificação escrita ao Cliente com uma antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias relativamente à data da cessação do Contrato;
- e) Por oposição à renovação do Cliente, através de notificação escrita enviada à River Energy, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da sua produção de efeitos;
- f) Por resolução do Cliente, em caso de incumprimento definitivo da River Energy e, bem assim, no seguinte caso:
  - Não, aceitação das alterações contratuais supervenientes efetuadas pela River Energy no prazo de 30 (trinta) dias contados da receção da notificação;
- g) Por morte do titular do presente Contrato, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, quando demonstrada a vivência em economia comum;
- h) Por caducidade da respetiva licença no caso de instalações provisórias;
- i) Por insolvência de qualquer uma das partes;
- j) Por extinção da entidade titular do Contrato quando se trate de pessoa coletiva.

**14.2 -** Em caso de falecimento do Cliente, a posição contratual do mesmo transmite-se aos sucessores do falecido que com ele vivam em economia comum, sem prejuízo de estes deverem informar a River Energy de tal facto no prazo de 60 (sessenta) dias para efeitos da alteração da titularidade do Contrato. Durante este prazo, os sucessores podem, se assim o entenderem, denunciar o Contrato sem necessidade de pré-aviso.

**14.3 -** A cessação do presente contrato por iniciativa do Cliente (caso não exista um período de fidelização associado) não importa qualquer obrigação de indemnização, sem prejuízo dos montantes devidos e responsabilidades exigíveis nos termos legais e contratuais aplicáveis.

**14.4 -** Caso o Cliente pretenda opor-se à renovação, denunciar ou resolver o presente Contrato, nos termos do disposto na presente cláusula poderá entregar a notificação escrita a que se refere o nº 14.2 em qualquer loja ou agente da River Energy ou através de carta registada com aviso de receção.

## **15. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E RECLAMAÇÕES**

**15.1-** O Cliente poderá apresentar reclamações ou efetuar pedidos de informação através dos seguintes meios:

E-MAIL: [riverenergyunip@gmail.com](mailto:riverenergyunip@gmail.com); geral@river.pt

WEB: [www.river.pt](http://www.river.pt)

Via postal, para a morada: Parque Industrial Coimbrões, Edifício Expobeiras, Incubação 3 loja 1, 3500-618 Viseu.

Linha de apoio ao cliente: 232128453

**15.2-** Em caso de solicitação ao Cliente de pedidos de informação e/ou apresentação de reclamações, a resposta às mesmas pela River-Energy não deve exceder o prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da data da sua receção.

**15.3-** O não cumprimento pela River-Energy do prazo mencionado no número anterior confere ao Cliente o direito a uma compensação no valor de 5,00 € (cinco euros).

**15.4-** Os pedidos de informação e as reclamações devem conter os seguintes elementos:

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

**15.5-** No caso de reclamação/pedido de informação não se encontrar devidamente identificada com os dados relativos ao contrato (n.º de contrato, n.º de Cliente ou NIF. do Cliente), a River-Energy reserva-se o direito de não dar o devido tratamento.

**15.6-** Na eventualidade de ser apresentada a mesma reclamação junto de entidades diferentes, a River-Energy apenas fica adstrita a apresentar uma resposta ao Cliente, e a reiterar a mesma junto das restantes entidades.

## **16. COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE**

**16.1-** O Cliente aceita que a River-Energy o modifique, para todos os efeitos previsto no presente contrato, através de correio normal, correio eletrónico, ou em campo autónomo da fatura (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo de comunicação), bem como que o contacte, para efeitos de comercialização de quaisquer produtos e serviços ou qualquer outra finalidade conexa ou relacionada com o presente contrato, por qualquer daqueles meios ou por via telefónica.

**16.2-** As notificações do Cliente à River-Energy, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, são realizadas por correio eletrónico ou por correio normal para os endereços identificados em "PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E RECLAMAÇÕES", no sítio da internet site, ou junto de uma loja ou agente comercial da River-Energy.

**16.3-**As citações e notificações judiciais ao Cliente serão realizadas para o domicílio identificar nas Condições Particulares, obrigando-se o Cliente a comunicar por escrito à River-Energy a alteração do mesmo.

## **17.RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

**17.1-**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 lista abaixo mencionada:

CACCL-Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

[www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)

CNIACC- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

[www.cniacc.pt](http://www.cniacc.pt)

CICAP- Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

[www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)

TRIAVE- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave

[www.triave.pt](http://www.triave.pt)

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

[www.ciab.pt](http://www.ciab.pt)

CACCDC-Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra

[www.centrodearbitragemdecoimbra.com](http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com)

CIMAAL- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve [www.consumidoronline.pt](http://www.consumidoronline.pt)  
-Qualquer das Partes pode ainda sujeitar a resolução dos conflitos de qualquer natureza emergentes ou relacionados com o presente Contrato aos tribunais competentes.

## **18.DADOS PESSOAIS**

**18.1-**Os dados pessoais relativos ao Cliente, que sejam fornecidos no âmbito deste contrato de Fornecimento de Gás Natural e/ou Eletricidade ou obtidos durante a execução do mesmo, serão tratados pela River-Energy na qualidade de responsável pelo tratamento, cujo dados de contacto se encontram indicados acima, para as seguintes finalidades lícitas:

- a) 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 e/ou gás natural;
- b) avaliação de Atendimento e Qualidade de Serviços, em cumprimento de uma obrigação legal que vincula a River-Energy;
- c) 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 River-Energy 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 que a River-Energy pode comunicar os seus dados pessoais:

- a) 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;
- b) a entidades subcontratantes com vista ao cumprimento das finalidades acima identificadas, atuando estas entidades exclusivamente de acordo com instruções da River-Energy.

**18.3-**A River-Energy observa as normas legais relativas aos prazos de conservação de dados pessoais e de documentos, podendo conservar os dados do Cliente:

- a) enquanto a relação contratual se mantiver em vigor, posteriormente, por um prazo máximo de 10 anos após o seu tempo para efeitos contabilísticos;
- b) enquanto subsistirem obrigações emergentes da relação contratual;
- c) enquanto um direito puder ser oponível à River-Energy.

**18.4-** Nos tratamentos efetuados para as finalidades de marketing, a informação será conservada até que o Cliente se oponha ou revogue o consentimento para a receção comunicações comerciais.

**18.5-**O Cliente poderá, a todo o tempo, exercer os direitos de acesso, retificação, apagamento, portabilidade, limitação a de não ficar sujeito a nenhuma decisão tomada exclusivamente com base no tratamento automatizado (incluindo a definição de perfis, sempre que tal seja aplicável), desde que tal não prejudique ou inviabilize a execução do presente contrato, e sem prejuízo do exercício desses direitos não comprometer a licitude do tratamento já efetuado à luz do consentimento anterior, mediante o envio de carta registada com aviso de receção ou email para:

Encarregado de Proteção de Dados Pessoais

Email: [riverenergyunip@gmail.com](mailto:riverenergyunip@gmail.com)

Morada: Parque Industrial Coimbrões, Edifício Expobeiras, Incubação 3 loja 1, 3500-618 Viseu.

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

**18.7-**Para efeitos de prova do consentimento do Cliente para o tratamento dos seus dados pessoais, a River-Energy reserva-se ao direito de procederá 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. LEGISLAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEIS

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

**19.2-**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 RT.

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_ (aaaa-mm-dd)

Pela River-Energy- Comercializadora de Energia



Pelo titular de Contrato:

---