

CONDIÇÕES GERAIS

1. Objeto

1.1. O objeto do presente contrato é o fornecimento de energia elétrica pela Acrosscapacity, Lda. ("Supernova Energy") aos locais de consumo do Cliente identificados nas Condições Particulares e é composto pelas presentes Condições Gerais, pelas Condições Económicas e Particulares ("Contrato").

1.2. Em caso de contradição entre as Condições Gerais e as Condições Particulares do Contrato que não possa ser resolvida em conformidade com as regras gerais de interpretação, prevalece o disposto nas Condições Particulares.

2. Duração

2.1. Salvo acordo em contrário previsto nas Condições Particulares, o presente Contrato tem a duração de 12 meses renovando-se automática e sucessivamente por iguais períodos, sem prejuízo da faculdade de oposição à renovação mediante notificação escrita, com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à data do termo do Contrato ou de qualquer uma das suas renovações.

2.2. O Contrato considera-se celebrado na data em que ambas as Partes tenham manifestado validamente a sua aceitação, designadamente: a) na data da assinatura presencial por ambas as Partes; b) na data da aposição de assinatura eletrónica por ambas as Partes; ou c) na data em que o Cliente receba o Contrato assinado pela Supernova Energy, quando a contratação ocorra através do sítio de internet, por contacto telefónico ou fora do estabelecimento comercial, desde que precedida de pedido ou consentimento válido do Cliente.

2.3. A celebração do Contrato fica condicionada à inexistência de valores em dívida vencida pelo Cliente para com a Supernova Energy.

2.4. Sem prejuízo do prazo contratual só iniciar a sua contagem na data de início do fornecimento, o Contrato entra em vigor na data da respetiva celebração nos termos da cláusula 2.2.

2.5. O fornecimento só se inicia quando se mostrarem satisfeitos todos os requisitos legais ou regulamentares aplicáveis.

2.6. Caso o fornecimento não se inicie na data prevista por motivo não imputável à Supernova Energy, incluindo atrasos no processo de mudança de comercializador ou no cumprimento de requisitos legais ou regulamentares, não poderá ser imputada à Supernova Energy qualquer responsabilidade pelo atraso no início do fornecimento.

2.7. Quando a renovação comporte uma alteração das condições comerciais, a Supernova Energy envia ao Cliente informação sobre as mesmas, com a antecedência mínima de 60 dias relativamente à data de termo do Contrato ou de qualquer uma das suas renovações, com menção de que o Cliente dispõe da faculdade de oposição à renovação do Contrato no prazo de 30 dias caso não aceite as novas condições.

3. Preço

3.1. É devido pelo Cliente o Preço definido nas Condições Económicas, acrescido do valor dos impostos, taxas, contribuições e encargos a cada momento aplicáveis.

3.2. O Preço inclui, ainda, o valor das Tarifas de Acesso às Redes e custos de regulação do sistema associados.

3.3. O Preço a pagar pelo Cliente é atualizado sempre que ocorram alterações aos custos regulados, as quais podem ser comunicadas pela Supernova Energy ao Cliente no período de faturação que inclui as alterações em causa, refletindo-as na respetiva fatura.

3.4. Quando não esteja contemplado no contrato um período de fidelização, ou o mesmo já não esteja em vigor, a Supernova Energy pode proceder livremente à alteração do Preço, mas essa alteração depende de notificação ao Cliente, com uma antecedência de 30 dias relativamente à data em que passam a aplicar-se. No caso de a alteração consistir num aumento do Preço, o Cliente pode resolver livremente o Contrato, nos termos e prazos fixados na Cláusula 10.

4. Faturação e acerto

4.1. Salvo acordo em contrário previsto nas Condições Particulares, a faturação é emitida com periodicidade mensal, sendo feita por via eletrónica, para o endereço de correio eletrónico indicado pelo Cliente, exceto se este optar pela modalidade de faturação em papel, opção que deve constar das Condições Particulares.

4.2. O Cliente pode a todo o tempo solicitar à Supernova Energy a alteração da modalidade de faturação, sem prejuízo da eventual perda de descontos a ela associados, podendo também a Supernova Energy cancelar a modalidade de faturação eletrónica quando se mostre impossível confirmar a entrega de qualquer fatura no correio eletrónico do Cliente.

4.3. A faturação da energia elétrica terá por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizados pelo operador da rede e obtidos através da leitura de equipamentos de medição dos locais de consumo, ou, caso estes não se encontrem disponíveis, mediante estimativas.

4.4. São feitos acertos de faturação após leituras por estimativa ou após a verificação de erros de medição, leitura ou faturação, de anomalias de funcionamento dos equipamentos de medição ou de procedimento fraudulento. Os acertos de faturação são feitos, sempre que possível, na primeira fatura emitida depois da verificação da necessidade do acerto.

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

4.6. A interrupção do fornecimento de energia elétrica por qualquer facto imputável ao Cliente ou determinada por acordo com o Cliente não suspende a faturação de quaisquer custos e encargos a suportar pelo Cliente que a Supernova Energy esteja obrigada a cobrar por lei ou regulamentação aplicável, nomeadamente os encargos de potência.

5. Pagamentos

5.1. As faturas emitidas pela Supernova Energy devem ser pagas pelo Cliente no prazo e condições que vierem a ser estabelecidos nas Condições Particulares, preferencialmente por débito direto, devendo o Cliente para o efeito assinar e entregar à Supernova Energy um mandato de autorização do débito direto a seu favor, conforme modelo disponibilizado pela Supernova Energy.

5.2. O Cliente pode, porém, a todo o tempo solicitar à Supernova Energy a alteração do meio de pagamento definido nas Condições Particulares, designadamente pagamento por multibanco, sem prejuízo da eventual perda de descontos a ele associados.

5.3. O atraso no pagamento das faturas confere à Supernova Energy o direito a cobrar juros de mora sobre o valor em dívida calculados a partir do primeiro dia seguinte ao vencimento até à data do efetivo pagamento, à taxa supletiva legal aplicável que vigorar em cada momento.

5.4. A Supernova Energy pode ainda solicitar ao operador da rede a interrupção do fornecimento com fundamento na falta de pagamento pelo Cliente de qualquer quantia devida ou falta de prestação ou atualização de caução, quando exigível, desde que avise o Cliente por escrito com uma antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que a interrupção venha a ter lugar, informando-o do fundamento da interrupção e indicando os meios que o Cliente tem ao dispor para a evitar. Para os clientes do fornecimento de energia elétrica em baixa tensão normal, e apenas para as situações de falta de pagamento de quantias devidas, este pré-aviso deve conter uma antecedência mínima de 5 dias para a concretização de redução da potência contratada para o escalão de potência contratada de 1,15 kVA, e de 20 dias para a concretização de interrupção se não for possível concretizar a referida redução de potência. Caso seja concretizada esta redução do escalão de potência contratada, a contagem do prazo de 20 dias para interrupção inicia-se na data em que é efetuada a atuação no local de consumo para redução de potência.

5.5. Em caso de interrupção do fornecimento de energia elétrica nos termos do número anterior, a Supernova Energy não fica obrigada a retomar o fornecimento se o Cliente não regularizar todos os pagamentos em dívida, incluindo juros de mora e eventuais despesas judiciais, bem como as despesas resultantes da interrupção e da eventual reposição do fornecimento.

5.6. A Supernova Energy pode exigir que o Cliente preste garantia destinada a garantir o cumprimento das respetivas obrigações de pagamento, nas seguintes situações: a) a qualquer momento durante a vigência do Contrato, em caso de restabelecimento do fornecimento na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao Cliente e, tratando-se de cliente que adquire energia elétrica em BTE, MT, AT ou MAT para atividades comerciais ou profissionais, em caso de aumento da potência contratada ou de alteração da opção tarifária, ou por outras condições estabelecidas nas Condições Particulares,

nomeadamente quando haja uma deterioração do score de risco do Cliente, sendo que, caso a garantia solicitada não seja prestada no prazo máximo de 10 dias, o Contrato poderá considerar-se imediata e automaticamente extinto, sem necessidade de qualquer comunicação pela Supernova Energy; b) aquando da celebração do Contrato para fornecimento de eletricidade em BTE, MT, AT e MAT, sendo que, caso a garantia solicitada não seja prestada no prazo máximo de 10 dias, o Contrato poderá considerar-se imediata e automaticamente extinto, sem necessidade de qualquer comunicação.

5.7. Esta garantia pode assumir a forma de garantia bancária ou seguro caução, de acordo com minuta disponibilizada para o efeito pela Supernova Energy. Salvo acordo em contrário previsto nas Condições Particulares, e nos termos previstos na regulamentação aplicável, o valor da garantia deve corresponder ao valor médio de faturação, verificado nos últimos 12 meses, num período de consumo igual ao período de faturação, acrescido do prazo de pagamento da fatura. Para os clientes em que não se disponha de histórico de consumo de pelo menos 12 meses para a opção tarifária ou potência contratada, o valor do consumo a considerar no cálculo da caução é estimado pelo comercializador com base nas características e condições de funcionamento da instalação indicadas pelo cliente.

5.8. Em caso de cessação do contrato ao abrigo do disposto no número 5.6, a Supernova Energy pode, adicionalmente, exigir ao Cliente o pagamento de uma compensação nos termos previstos nas Condições Particulares.

6. Obrigações do Cliente

São obrigações do Cliente, além das referidas nas demais cláusulas do Contrato: a) utilizar a energia elétrica exclusivamente para o fim e no(s) local(ais) de consumo identificados nas Condições Particulares, não podendo cedê-la, transmiti-la ou disponibilizá-la a terceiros ou a instalações distintas das contratadas; b) não praticar quaisquer atos que alterem, interfiram ou comprometam o regular funcionamento dos equipamentos de medição ou a exatidão das respetivas leituras; c) assegurar o cumprimento das obrigações legais e regulamentares relativas à inspeção e manutenção das instalações elétricas, incluindo sempre que sejam realizadas modificações ou intervenções nas mesmas, ainda que situadas em partes comuns de edifícios; d) permitir o acesso aos pontos de consumo ao operador da rede ou a quem o represente,

devidamente identificado, para efeitos de leitura, verificação, inspeção ou intervenção técnica, dentro do horário normal de funcionamento ou, na sua ausência, em dias úteis entre as 8h30 e as 18h30.

7. Direitos do Cliente

7.1. O Cliente beneficia dos parâmetros de qualidade de serviço de natureza comercial legalmente aplicáveis ao comercializador, designadamente:

- Atendimento – Disponibilização de canais de contacto telefónico e escrito, incluindo correio eletrónico e área reservada de cliente;
- Informação – Direito a obter informações técnicas e comerciais relacionadas com o fornecimento de energia elétrica, obrigando-se a Supernova Energy a prestar informação clara e adequada através dos canais disponibilizados;
- Reclamações – Direito a apresentar reclamações através dos meios de contacto referidos, devendo estas conter identificação do reclamante e descrição dos factos;
- Visitas técnicas – Direito ao agendamento prévio de visitas às instalações, a realizar pelo operador da rede de distribuição, quando aplicável.

7.2. A resposta a reclamações ou pedidos de informação dirigidos pelo Cliente à Supernova Energy não deve exceder o prazo de 15 dias úteis.

7.3. O Cliente pode, sem custos adicionais, consultar na área reservada <https://supernovaenergy.pt/> um conjunto de informações, nomeadamente sobre o seu consumo e faturação, bem como outros dados relativos ao fornecimento de eletricidade e outros serviços objeto do presente Contrato.

7.4. No sítio da Supernova Energy na internet, em <https://supernovaenergy.pt/>, podem ser consultados os termos da compensação que seja devida em caso de incumprimento pela Supernova Energy dos parâmetros de qualidade de serviço de natureza comercial, assim como os termos da compensação e os mecanismos de reembolso aplicáveis em caso de faturação inexata ou em atraso, em conformidade com a regulamentação aprovada pela ERSE.

7.5. A compensação devida pelo operador da rede ao Cliente em caso de incumprimento dos parâmetros de qualidade de serviço de natureza comercial deverá ser comunicada pela

Supernova Energy ao Cliente e o valor da compensação creditado automaticamente na fatura do Cliente nos termos previstos na regulamentação aplicável.

7.6. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a Supernova Energy 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 do incumprimento com dolo ou culpa grave, de obrigações contratuais ou legalmente aplicáveis, por si ou por representantes, agentes, auxiliares ou quaisquer outras pessoas que utilize para o cumprimento das suas obrigações.

8. Clientes Prioritários

8.1. O Cliente pode solicitar que a Supernova Energy proceda ao seu registo, junto do operador da rede respetivo, como cliente prioritário, mediante a apresentação de documentos que comprovem essa qualidade.

9. Rotulagem Energética

A informação relativa à composição das fontes de energia elétrica comercializada e respetivos impactos ambientais é disponibilizada nos termos definidos pela ERSE, encontrando-se acessível no sítio eletrónico da Supernova Energy e sendo igualmente disponibilizada nas faturas ou juntamente com estas.

10. Alteração do Contrato

10.1. Quando não se encontre em vigor um período de fidelização, a Supernova Energy reserva-se o direito de modificar, de forma fundamentada, o conteúdo ou teor de qualquer cláusula das presentes Condições Gerais e/ou das Condições Particulares, incluindo o Preço a cobrar pela energia elétrica.

10.2. A intenção de promover as modificações contratuais é previamente comunicada por escrito ao Cliente, devendo incluir a informação de que dispõe da faculdade de resolução do Contrato no prazo de 30 dias a contar da receção da aludida comunicação pelo Cliente.

11. Cessação do Contrato

Sem prejuízo de poderem ser devidas compensações, nos termos legal ou contratualmente previstos, a cessação do presente Contrato pode ocorrer: a) por iniciativa do Cliente, mediante denúncia nos termos da cláusula 2.1 ou por resolução fundada em incumprimento definitivo da Supernova Energy, mediante comunicação escrita enviada através de carta registada com aviso de receção; b) por iniciativa da Supernova Energy, mediante resolução em caso de incumprimento definitivo do Cliente, designadamente quando ocorram duas ou mais interrupções do fornecimento no período de doze meses anteriores ou uma interrupção com duração superior a 30 dias, devendo, nesse caso, ser efetuado pré-aviso escrito com antecedência mínima de 20 dias; c) por acordo entre as Partes, formalizado por escrito; d) por oposição à renovação, nos termos previstos no presente Contrato; e) por caducidade, nomeadamente em caso de celebração de contrato com outro comercializador, extinção de uma das Partes ou verificação de condição resolutive prevista na Cláusula 5.6 das Condições Gerais do Contrato.

12. Cessão da Posição Contratual

A Supernova Energy poderá ceder, total ou parcialmente, a sua posição contratual a qualquer entidade terceira que se encontre legalmente habilitada ao exercício da atividade de comercialização de energia elétrica, mediante notificação prévia por escrito ao Cliente. A cessão produzirá efeitos na data indicada na notificação, transmitindo-se para a entidade cessionária todos os direitos e obrigações emergentes do presente Contrato, sem necessidade de qualquer outra formalidade.

13. Confidencialidade

13.1. As Partes obrigam-se a partilhar, entre si, toda a informação que se mostre necessária para a realização do objeto do Contrato, obrigando-se a Parte que a recebe a efetuar o tratamento da informação e a mantê-la confidencial.

13.2. O Cliente compromete-se a não divulgar a terceiros as condições comerciais estabelecidas no presente Contrato, salvo consentimento, expresso por escrito, da Supernova Energy ou para efeito de exercício legítimo de direito.

13.3. As Partes são responsáveis pelos danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das obrigações assumidas relativamente à proteção de informação confidencial.

14. Tratamento de Dados Pessoais

14.1. A Supernova Energy atua como responsável pelo tratamento dos dados pessoais recolhidos no âmbito do presente Contrato, tratando-os nos termos da legislação aplicável em matéria de proteção de dados, tendo como fundamento a execução do presente Contrato e o cumprimento de obrigações legais e regulamentares aplicáveis ao setor elétrico.

14.2. A Supernova Energy, na prossecução dos seus interesses legítimos, poderá tratar dados pessoais associados ao Contrato para a realização de auditorias, qualidade e melhoria de serviço/análises de satisfação, ou cobrança de dívidas do Cliente. Para efeitos de prestação dos produtos contratados, incluindo, quando aplicável, produtos indexados ou baseados em perfil horário de consumo, a Supernova Energy procederá igualmente à recolha e tratamento dos dados de medição relativos ao consumo de energia elétrica do Cliente, incluindo diagramas de carga com granularidade até 15 minutos, conforme disponibilizados pelos operadores de rede competentes.

14.3. A Supernova Energy poderá subcontratar a prestação de serviços junto de outras empresas para o cumprimento das finalidades acima identificadas e assegurará que essas empresas cumprem o disposto na legislação aplicável em matéria de proteção de dados e de privacidade, bem como o disposto no presente Contrato.

14.4. Os dados serão conservados durante a vigência do Contrato e pelos prazos legalmente exigidos.

14.5. Os dados poderão ser transmitidos a operadores de rede, entidades reguladoras e autoridades competentes, nos termos legais aplicáveis.

14.6. O Cliente pode exercer os seus direitos de acesso, retificação, apagamento, limitação ou oposição dirigindo o seu pedido escrito através do endereço de correio eletrónico apoio.cliente@supernovaenergy.pt, ou por correio postal utilizando a morada Rua Aleixo da

Mota, nº 86, 1º andar, 4150-044, Porto, bem como apresentar reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados.

15. Comunicações

15.1. As notificações e comunicações a efetuar pela Supernova Energy ao Cliente são feitas por correio eletrónico, exceto se outro meio de contacto preferencial for indicado nas Condições Particulares.

15.2. Com exceção da situação referida na Cláusula 11, alínea a), as notificações e comunicações do Cliente à Supernova Energy, 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 <https://supernovaenergy.pt/>.

16. Resolução de Conflitos

16.1. Os litígios emergentes do presente Contrato, depois de tentada sem sucesso a sua resolução amigável, podem ser resolvidos através de mediação, conciliação e arbitragem voluntária, a promover pela ERSE, a solicitação da Supernova Energy ou do Cliente.

16.2. O disposto no número anterior não impede o recurso aos tribunais judiciais.

17. Legislação Aplicável

Ao presente Contrato, incluindo a sua interpretação, integração e execução, aplica-se a lei portuguesa, incluindo, nomeadamente, o Regulamento das Relações Comerciais, o Regulamento da Qualidade de Serviço, o Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados e o Manual de Procedimentos da Gestão Global do Sistema.