COMBINA

Condições Particulares e Gerais

galp

Combina
Condições Particulares

1. Âmbito

1.1. A Oferta Combina (doravante também "Oferta" ou "Combina") é uma oferta comercial desenvolvida em conjunto pela Modelo Continente Hipermercados, S.A., sociedade anónima, com sede na Rua João Mendonça, 505, 4464-501 Senhora da Hora, Matosinhos, registada na Conservatória do Registo Comercial com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 502011475, com o capital social de EUR 403.827.000,00 ("MCH"), pela NOS Comunicações, S.A., sociedade anónima, com sede na Rua Actor António Silva, n.º 9, Campo Grande, 1600-404 Lisboa, registada na Conservatória do Registo Comercial com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 502604751, com o capital social de EUR 1.576.326.759,00 ("NOS Comunicações"), pela NOS Madeira Comunicações, S.A., sociedade anónima, com sede na Rua dos Estados Unidos, n.º 51, São Martinho, 9000-090 Funchal, registada na Conservatória do Registo Comercial com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 511040741, com o capital social de EUR 3.000.000,00 ("NOS MADEIRA") (em conjunto, NOS Comunicações e NOS Madeira, designadas por "NOS") e pela Petrogal, S.A., sociedade anónima, com sede na Avenida da Índia, 8, 1349-065 Lisboa, registada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 500697370, com o capital social de EUR 439.405.200,00 ("GALP"), no âmbito do Programa de Fidelização Cartão Continente ("Programa"). As presentes Condições Particulares da Oferta Combina (doravante "Termos e Condições" ou "T&C Combina") fixam as normas que regulam a Oferta Combina quanto ao respetivo âmbito e caracterização, requisitos de elegibilidade, adesão e utilização das respetivas vantagens pelos aderentes. A Oferta Combina está ainda sujeita às Condições Gerais do Programa de Fidelização Cartão Continente ("Condições Gerais do Programa" disponíveis na App Cartão Continente e em www.cartaocontinente.pt); em caso de contradição entre estas Condições Gerais e os T&C Combina, prevalecerão estes sobre as primeiras e, nos casos omissos, serão as primeiras as condições aplicáveis.
1.2. A Oferta contempla benefícios em Conta Cartão Continente pela contratação ou associação, consoante o aplicável, de Serviços Casa da GALP e/ou da NOS por qualquer Aderente a uma Conta Cartão Continente, atribuíveis em virtude do abastecimento de combustíveis nos postos de abastecimento sob a insígnia "GALP" que adiram à Oferta ("Postos Galp") e de compras nos estabelecimentos de retalho sob a insígnia Continente (Continente, Continente Modelo e Continente Bom Dia), doravante apenas "Lojas Continente". "Serviços Casa" significa os bens ou serviços comercializados pela GALP e pela NOS que, se contratados, permitem a adesão à Oferta Combina. Os benefícios da Oferta Combina são os indicados na Cláusula 2 destes Termos e Condições.
1.2.1. Nestes Termos e Condições, "Aderente" significa a pessoa singular que aderiu ao Programa de Fidelização Cartão Continente, titular de uma Conta Cartão Continente e de Cartão Continente, que pode ser o Aderente Principal da Conta Cartão Continente ou qualquer aderente associado àquela Conta pelo Aderente principal; e "Cliente" significa um cliente da GALP ou da NOS que cumpra todos os requisitos da Oferta Combina, tenha contratado Serviços Casa à GALP e/ou à NOS e aderido à Oferta mediante a aceitação dos Termos e Condições.
1.3. A Oferta é válida em Portugal Continental e na Madeira, com as limitações geográficas inerentes aos locais daqueles territórios em que concretamente a GALP e a NOS disponibilizam os seus serviços.
1.4. Para beneficiar da Oferta Combina, o Cliente tem de aderir, aceitando, estes Termos e Condições; a adesão à Oferta Combina pelo Cliente ocorrerá aquando da contratação de Serviços Casa ou, no caso da NOS, também da associação à Oferta Combina de um Serviço Casa anteriormente contratado e em vigor (a contratação ou associação de Serviços Casa e a adesão à Oferta Combina implicam que o Cliente tenha de indicar o respetivo número de Cartão Continente ou o número de telemóvel associado à Conta Cartão Continente à NOS ou à GALP, consoante o aplicável). A associação da Conta Cartão Continente à Oferta dar-se-á de forma automática, na sequência da contratação ou associação, consoante o aplicável, do Serviço Casa e da aceitação dos Termos e Condições pelo Cliente. A contratação ou associação, consoante o aplicável, dos Serviços Casa é independente da adesão à Oferta Combina e os Serviços Casa são da exclusiva responsabilidade da entidade que os comercialize;a contratação e associação de Serviços Casa e os respetivos contratos reger-se-ão pelas regras e condições contratuais da NOS ou da GALP, consoante o aplicável, que, em cada momento, estiverem em vigor, incluindo em matéria de preços, prazos de vigência, eventuais períodos de fidelização e demais condições comerciais.
1.5. Em função do número de Serviços Casa que forem associados à Conta Cartão Continente, será atribuído à Conta um nível Combina ("Combina 1" / "Combina 2" / "Combina 3"). Enquanto a Conta Cartão Continente estiver associada à Oferta Combina, o nível Combina da Conta Cartão Continente variará, a cada momento, em função do número concreto de contratos Serviços Casa válidos e em vigor (não suspensos ou não cessados) até ao limite máximo de Serviços Casa que pode ser contabilizado para efeitos da Oferta. O Cliente poderá aceder a informação sobre o nível Combina da Conta Cartão Continente através da App Cartão Continente e da App Mundo Galp, ou, no caso da NOS, através da sua área de cliente NOS (no site nos.pt ou na App myNOS) ou da linha de apoio NOS (16990). Cada nível Combina tem benefícios específicos, conforme indicado na Cláusula 2 destes Termos e Condições.

1.6. Os Serviços Casa que permitem a adesão à Oferta Combina (e/ou a subida de nível Combina) são, na presente data, os seguidamente indicados:

Parceiro	Serviços Casa	
GALP	Fornecimento de energia elétrica	Estes serviços são elegíveis autonomamente. Para que ambos integrem o nível Combina 2 ou Combina 3, é necessário que o seu fornecimento seja feito no mesmo local de consumo
	Fornecimento de gás natuiral	
	Aquisição e instalação de unidade de produção de energia para autoconsumo desde que o Cliente seja titular de um contrato de fornecimento de energia elétrica com a Galp abrangido pela Oferta Combina	
NOS	Pacote NOS 3, que inclui os serviços de televisão, internet fixa e voz fixa	
	Pacote NOS 4, que inclui os serviços de televisão, internet fixa, voz fixa e telemóvel	

1.7. Os benefícios da Oferta Combina são usufruíveis a partir da data indicada em 3.5 destes Termos e Condições.

2. Vantagens Combina

2.1. Os benefícios da Oferta Combina correspondem a promessas de desconto, em euros, atribuíveis em virtude do abastecimento de combustíveis nos Postos Galp e de compras nas Lojas Continente, carregadas eletronicamente em saldo em Conta Cartão Continente, e exclusivamente utilizáveis de acordo com o previsto nestes Termos e Condições. A natureza das promessas de desconto (descontos no abastecimento de combustíveis nos Postos Galp e/ou em compras nas Lojas Continente) que o Cliente poderá usufruir em concreto depende da circunstância de o Cliente ter o seu Cartão Continente associado à app Mundo Galp; quanto ao valor dessas promessas de desconto, o mesmo varia em função do número de Serviços Casa contratados pelo Cliente (ou seja, do nível Combina da Conta Cartão Continente), aumentado em função do número crescente de Serviços Casa contratados (até ao limite máximo de 3 Serviços Casa que podem ser contabilizados para efeitos da Oferta).
2.2. A Oferta Combina contempla os seguintes benefícios:
2.2.1. Promessa de desconto atribuível em virtude de compras nas Lojas Continente, correspondente a valor percentual sobre o valor total da fatura daquelas compras; e
2.2.2. Promessa de desconto atribuível em virtude de abastecimento de combustíveis em Postos Galp, correspondente a cêntimos/litro sobre o preço devido por cada litro abastecido.
2.3. As promessas de desconto indicadas na Cláusula 2.2 são usufruíveis mediante a apresentação do Cartão Continente e obrigatoriamente registadas na Conta Cartão Continente nos seguintes termos:
2.3.1. a promessa aludida em 2.2.1 é registada na Conta Cartão Continente contemporaneamente ao pagamento das compras em Lojas Continente que a atribuem, mediante a apresentação do Cartão Continente em suporte físico ou desmaterializado (App Cartão Continente);
2.3.2. a promessa de desconto indicada em 2.2.2 é registada pela Galp na Conta Cartão Continente no momento do pagamento da compra de combustível em Postos Galp que a atribui, mediante a apresentação do Cartão Continente em suporte físico ou desmaterializado (App Cartão Continente ou Cartão Continente associado à App Mundo Galp).
2.4. Os benefícios da Oferta Combina correspondem, em termos de valor, aos seguidamente explicitados.
2.4.1. Se a Conta Cartão Continente for Combina 1 (isto é, tiver associado um contrato relativo a 1 (um) Serviço Casa), o valor das promessas de desconto que o Cliente poderá acumular na Conta Cartão Continente é:
(a) 0,20 EUR/L (vinte cêntimos por litro) de combustível abastecido nos Postos Galp.
(b) 2% (dois por cento) sobre o valor das compras nas Lojas Continente, registado na Conta Cartão Continente.
2.4.2. Se a Conta Cartão Continente for Combina 2 (isto é, tiver associado contratos relativos a 2 (dois) Serviços Casa), o valor das promessas de desconto que o Cliente poderá acumular na Conta Cartão Continente é:
(a) 0,25 EUR/L (vinte e cinco cêntimos por litro) de combustível abastecido nos Postos Galp.
(b) 5% (cinco por cento) sobre o valor das compras nas Lojas Continente, registado na Conta Cartão Continente.
2.4.3. Se a Conta Cartão Continente for Combina 3 (isto é, tiver associado contratos relativos a 3 (três) Serviços Casa), o valor das promessas de desconto que o Cliente poderá acumular na Conta Cartão Continente é:
(a) 0,30 EUR/L (trinta cêntimos por litro) de combustível abastecido nos Postos Galp.
(b) 10% (dez por cento) sobre o valor das compras nas Lojas Continente, registado na Conta Cartão Continente.

A imagem seguinte contém o resumo dos benefícios da Oferta Combina descritos neste 2.4.



3. Requisitos Combina

3.1. Podem beneficiar da Oferta Combina os Clientes que cumpram com os requisitos indicados nesta Cláusula 3 ("Requisitos"). Todos os Requisitos previstos neste ponto são obrigatórios e alguns de verificação cumulativa, consoante o aplicável; a verificação dos Requisitos Galp e dos Requisitos NOS é apenas exigida em relação à contratação de Serviços Casa Galp ou Serviços Casa NOS, consoante o aplicável.

Requisitos Gerais

3.2. O Cliente deve ter um Cartão Continente emitido pela MCH, válido e associado a uma Conta Cartão Continente ("Cartão Continente") válida e ativa.

3.3. O Cliente deve ter contratado um Serviço Casa da GALP ou da NOS.

3.4. O Cliente deve manifestar à GALP ou à NOS a intenção de beneficiar da Oferta Combina no âmbito do Serviço Casa aludido no ponto anterior, indicando o número do Cartão Continente referido em 3.2 acima ou o número de telemóvel associado à Conta Cartão Continente, consoante o aplicável.

3.5. Para os efeitos do 3.4 anterior, o Cliente adere à Oferta Combina mediante a aceitação dos presentes Termos e Condições. Para cada Cliente em concreto, a adesão à Oferta Combina produzirá efeitos no momento em que o Serviço Casa for ativado pelo respetivo fornecedor, ou, no caso da NOS, também associado à Oferta Combina um contrato de Serviço Casa NOS previamente contratado. A Oferta Combina manter-se-á em vigor durante o respetivo prazo de vigência e enquanto o(s) Serviço(s) Casa suprarreferido(s) se mantiver(em) ativo(s) ou em vigor, sem prejuízo do fixado em 3.5.1 abaixo.

3.5.1. Se o número do Cartão Continente indicado pelo Cliente para aderir à Oferta Combina não for o do Aderente Principal da Conta Cartão Continente (ou seja, for de um Aderente associado), essa adesão fica subordinada à condição de o Aderente Principal não se opor à associação da ContaCartão Continente ao Combina. Este direito de oposição pode ser exercido pelo Aderente Principal junto da MCH, nos 7 (sete) dias seguintes à comunicação que lhe for remetida relativa à adesão ao Combina pelo Cliente. Em caso de oposição, o Cliente pode manter a sua adesão à Oferta Combina, desde que lhe associe um Cartão Continente de uma Conta Cartão Continente de que seja o Aderente Principal, o que pode fazer no prazo de 7 (sete) dias após a comunicação que receber para o efeito. O Cliente pode criar uma Conta Cartão Continente, aderindo ao Programa, através da App Cartão Continente ou do cupão de adesão, disponível nas lojas físicas. Caso não exerça esta opção, tal determinará a cessação automática da Oferta Combina a que o Cliente aderiu, sem que este tenha qualquer direito de reclamação ou compensação. As vantagens da Oferta Combina que tenham sido acumuladas em Cartão Continente no período compreendido entre a associação da Conta Cartão Continente à Oferta e o momento da sua desassociação da Oferta são usufruíveis conforme indicado no ponto 4.7 destes Termos e Condições.

3.5.2. Se o Cliente optar por não criar uma Conta Cartão Continente, aderindo ao Programa, nos termos indicados em 3.5 acima e tiver contratado o fornecimento de eletricidade e/ou gás natural junto da Galp, o contrato de fornecimento manter-se-á ativo sem a Oferta Combina, aceitando o Cliente, mediante a adesão aos presentes Termos e Condições, que se lhe passe automaticamente a aplicar o Plano Casa&Estrada da Galp, cujos termos e condições aplicáveis e benefícios associados podem ser consultados em casa.galp.pt/planos-eletricidade-e-gas/casa-estrada. A Galp enviará ao Cliente uma comunicação, informando dessa alteração, acompanhada do envio dos termos e condições do Plano Casa&Estrada, assistindo ao Cliente a possibilidade de, caso não seja do seu agrado, denunciar o

contrato de fornecimento.
3.5.3. Nos casos em que o Cliente tenha contratado um Serviço Casa NOS e optado por não criar uma Conta Cartão Continente, aderindo ao Programa, nos termos indicados em 3.5 acima, tal não afeta a vigência do contrato relativo a esse Serviço Casa NOS, que continua a obrigar as partes nos termos nele previstos, mas sem beneficar de qualquer Oferta.
3.6. A Conta Cartão Continente tem de ter pelo menos um Cartão Continente associado à App Mundo Galp para se poder usufruir dos benefícios da Oferta Combina nos abastecimentos de combustíveis nos Postos Galp. A associação do Cartão Continente à App Mundo Galp pode ser anterior à adesão à Oferta Combina ou ser feita contemporânea ou posteriormente àquela adesão, por qualquer Aderente da Conta Cartão Continente. Uma vez associado pelo menos um Cartão Continente à App Mundo Galp, todos os Aderentes podem usufruir dos benefícios Combina acima mencionados, verificados que sejam todos os demais requisitos da Oferta.
3.6.1. Para associar o Cartão Continente à App Mundo Galp, o Cliente deverá: (i) descarregar a Aplicação Móvel Mundo Galp ("App Mundo Galp", no Google Play, para sistemas Android, ou na App Store, para sistemas iOS), proceder ao seu registo na mesma seguindo as instruções; (ii) descarregar a Aplicação Móvel Cartão Continente ("App Cartão Continente", no Google Play, para sistemas Android, ou na App Store, para sistemas iOS), proceder ao seu registo na mesma seguindo as instruções: e (iii) associar o respetivo Cartão Continente na App Mundo Galp, na área desta App disponível para o efeito e seguindo as instruções.

Requisitos Galp

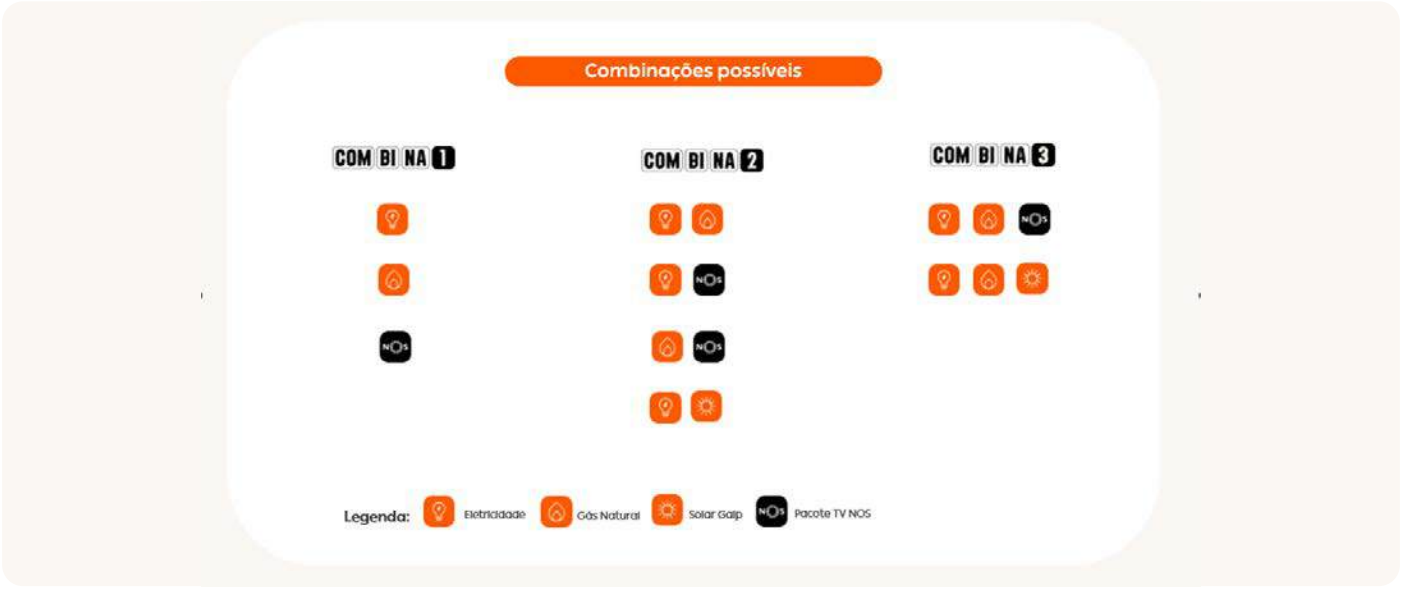
3.7. A adesão à Oferta por via da contratação de Serviços Casa Galp pressupõe que:
(a) O Cliente seja um consumidor que pertença ao segmento doméstico residencial, contrate à Galp pelo menos um Serviço Casa Galp (dos indicados no ponto 1.6) e tenha o respetivo contrato válido e em vigor (isto é, não suspenso ou não cessado).
(b) O Cliente não esteja em situação de incumprimento do(s) contrato(s) dos Serviços Casa Galp, designadamente por falta de pagamento das faturas emitidas por conta do fornecimento; se estiver, não poderá aderir à Oferta ou dela beneficiar, se tiver aderido.
3.8. Para efeitos de integração, por via da GALP, da Conta Cartão Continente no nível Combina 2, releva o fornecimento de gás e de eletricidade (para o mesmo local de consumo, caso sejam os 2 (dois) Serviços Casa a integrar no respetivo nível) ou, em alternativa, a aquisição e instalação de unidade de produção de energia para autoconsumo ("UPAC"), desde que, neste caso, o Cliente seja titular de um contrato de fornecimento de eletricidade com a Galp abrangido pela Oferta Combina. Para efeitos de integração, por via da GALP, da Conta Cartão Continente no nível Combina 3, releva, em simultâneo, o fornecimento de gás e o fornecimento de eletricidade para o mesmo local de consumo e a aquisição e instalação de uma UPAC.
3.9. Para efeitos do disposto no número anterior, os contratos de fornecimento e instalação de UPAC serão considerados para a inserção e manutenção da Conta Cartão Continente do Cliente num determinado nível Combina apenas pelo período de 24 (vinte e quatro) meses contados da data de conclusão da instalação da UPAC, findo o qual se verificará uma alteração do nível Combina atribuído à Conta Cartão Continente, salvo se entretanto tiverem sido contratados Serviços Casa adicionais que permitam a manutenção do nível Combina atribuído à Conta por efeito da contratação da UPAC. Se, no momento da adesão à Oferta Combina, já se tiver verificado a conclusão da instalação da UPAC, a contagem do período de 24 (vinte e quatro) meses acima referido iniciar-se-á no momento da adesão à Oferta.
3.10. Se o Cliente for titular de um contrato de fornecimento de eletricidade e/ou gás natural celebrado com a GALP ao abrigo dos Planos Casa&Estrada, Junta+ ou 2.ª Casa, o Cliente poderá optar por: (i) substituir o Plano em que se encontre pelo plano da Galp que lhe permite aderir à Oferta Combina, cessando-o e passando a usufruir, desde a respetiva adesão, dos benefícios da Oferta Combina; ou (ii) manter em vigor o Plano que tem contratado com a Galp, podendo usufruir da Oferta Combina por via da contratação de Serviço Casa NOS. Neste último caso (alínea ii), o fornecimento de eletricidade e/ou gás natural contratado pelo Cliente à Galp não serão considerados na atribuição de nível Combina à Conta Cartão Continente do Cliente, que será Combina 1, podendo o Cliente usufruir das vantagens determinadas para aquele nível da Oferta.
3.11. Se o Cliente for titular de um contrato de fornecimento de eletricidade e/ou gás natural celebrado com a GALP ao abrigo do Plano Galp&Continente, poderá aderir à Oferta Combina se, relativamente a pelo menos um daqueles contratos de fornecimento, substituir o Plano Galp&Continente pelo Plano Combina da Galp; neste caso, o Plano Galp&Continente substituído cessará automaticamente, em todos os seus efeitos e benefícios, a partir da data da adesão à Oferta Combina, e o Cliente passará a usufruir dos benefícios da Oferta Combina desde a respetiva adesão. O Plano Galp&Continente não substituído permanecerá em vigor nos termos contratados pelo Cliente e não será considerado na atribuição de nível Combina à Conta Cartão Continente.

Requisitos NOS

3.12. A adesão à Oferta por via da contratação de Serviços Casa NOS pressupõe que o Cliente seja uma pessoa singular que contrate ou tenha contratado à NOS um dos Serviços Casa NOS indicados no ponto 1.6, para uso doméstico ou para pequeno negócio, e tenha o respetivo contrato válido e em vigor (isto é, não cessado).

4. Limites da Oferta Combina

A Oferta Combina está sujeita aos seguintes limites:
4.1. Para efeitos dos benefícios da Oferta Combina, serão contabilizados, a cada momento, no máximo 3 (três) Serviços Casa por Conta Cartão Continente, independentemente do número de Serviços Casa contratados e associados à Conta Cartão Continente.
4.1.1. Se estiverem associados à Conta Cartão Continente mais de 3 (três) Serviços Casa, esses serviços adicionais serão contabilizados para a manutenção do nível Combina da Conta Cartão Continente no caso de algum daqueles 3 (três) Serviços Casa ficar suspenso ou cessar.
4.1.2. Os Serviços Casa admitem as seguintes combinações para os níveis Combina da Oferta:



4.2. A acumulação de saldo das promessas de desconto por compras nas Lojas Continente (as referidas em 2.2.1) em Conta Cartão Continente é permitida até ao limite máximo mensal de compras de 450,00 EUR (quatrocentos e cinquenta euros).
4.3. A acumulação de saldo de promessas de desconto em Conta Cartão Continente por abastecimentos de combustíveis nos Postos Galp (as referidas em 2.2.2) (i) é apenas possível em abastecimentos de combustíveis simples ou Evologic (não aplicável a Gasóleo Agrícola e de Aquecimento, GNV e GNL); e (ii) até aos seguintes limites máximos – 60L (sessenta litros) por abastecimento e 250_ (duzentos e cinquenta litros) por mês.
4.4. A acumulação de saldo das promessas de desconto por compras nas Lojas Continente e por abastecimentos nos Postos Galp só é possível mediante a apresentação do Cartão Continente pelo Cliente no ato da compra que dê lugar a tal promessa.
4.5. Todas as vantagens da Oferta Combina são registadas eletronicamente na Conta Cartão Continente.
4.6. A Oferta Combina pode ou não ser acumulável com outras vantagens do Programa (ver 1.1 destes Termos e Condições), de acordo com os termos gerais do Programa ou das condições particulares que, a cada momento, estiverem em vigor para cada campanha específica.
4.6.1. A Oferta Combina não é acumulável com a(s) oferta(s) que, a cada momento, sejam subjacente(s) à utilização do Continente Carrega.
4.6.2. A Oferta Combina e a oferta do Plano Galp&Continente não são acumuláveis, mas podem coincidir temporalmente, desde que o Cliente cumpra o requisito previsto em 3.11 destes Termos e Condições. Se o Cliente aderir à Oferta Combina substituindo o Plano Galp&Continente, passará a usufruir dos respetivos benefícios Oferta desde a adesão àquela Oferta.
4.7. É aplicável à acumulação e remição do saldo de promessas de desconto em Conta Cartão Continente advindas da Oferta Combina os termos e condições do Programa (ver 1.1 destes Termos e Condições).
4.7.1 As compras nas Lojas Continente de tabaco, gás em garrafa, livros (ao abrigo da lei do preço fixo), manuais escolares e cadernos de atividades, sacos solidários Continente, vales solidários, serviços de entrega Continente e sacos reciclados Continente Online, fórmulas para lactentes (leites 1.ª etapa e especiais), Cartão Dá, Cartões Pré-Pagos (para aplicações, jogos, música, filmes, entre outros), produtos CTT, Jogos Santa Casa, bilhetes, packs experiência, Continente Plug & Charge e em loja Continente Negócios não são elegíveis para a Oferta Combina, não permitindo a acumulação e remição de saldo de promessas de desconto em Conta Cartão Continente.
4.7.2 No caso específico de compras na GALP, o saldo de promessas de desconto acumulado em Cartão Continente poderá ser remido na aquisição de combustíveis nos Postos Galp aderentes ao Programa, assim como na aquisição de outros bens ou serviços da GALP, incluindo fornecimento de energia,

garrafas de gás e lavagens automóvel, nalguns casos mediante a obrigatoriedade de utilização da App Mundo Galp e nos termos aí concretamente definidos.
4.8. O Cliente é exclusivamente responsável pela prática dos atos necessários para poder usufruir das vantagens da Oferta Combina de acordo com o previsto nos presentes Termos e Condições, incluindo pela veracidade e rigor dos elementos de identificação que transmitir no momento da contratação dos Serviços Casa e da adesão à Oferta Combina.
4.9. A Oferta está sujeita às regras fiscais que estejam em vigor em cada momento.

5. Tratamentos de Dados Pessoais

5.1. Como a Oferta Combina visa beneficiar todos os Aderentes da Conta Cartão Continente associada à Oferta, independentemente do número de Cartão Continente indicado para a contratação do Serviço Casa, a Oferta Combina pressupõe o tratamento de dados pessoais pela MCH, pela GALP e pela NOS, de acordo com o fixado nesta Cláusula e na Informação sobre o Tratamento de Dados Pessoais do Cartão Continente ("ITDP Cartão Continente"). Em caso de contradição ou omissão entre o disposto nesta Cláusula e na ITDP Cartão Continente, prevale o aqui disposto sobre o indicado naquela ITDP quanto aos tratamentos relativos à Oferta Combina. A funcionalidade do Associar Cartão Continente à App Mundo Galp rege-se por normas específicas de privacidade e tratamento de dados pessoais, disponíveis na App Mundo Galp (a "ITDP Associar Cartão Continente").
5.1.1. Os dados do Cliente serão objeto de tratamento de dados pessoais, na medida em que adira à Oferta Combina; se, para efeitos da Oferta Combina, o Cliente associar o seu Cartão Continente à App Mundo Galp, haverá tratamento de dados nos termos desta Cláusula e da ITDP Associar Cartão Continente.
5.1.2. Os dados de todos os Cartões Continente da Conta Cartão Continente associada à Oferta Combina serão objeto de tratamento de dados pessoais no âmbito desta Oferta se qualquer um desses Cartões Continente for associado à App Mundo Galp, desde que sejam usados para fidelizar em Cartão Continente compras realizadas na Galp, mantendo-se esse tratamento enquanto aquela Conta tiver algum dos seus Cartões Continente associado à App Mundo Galp e aplicando-se-lhe o previsto nesta Cláusula e na ITDP Associar Cartão Continente.
5.2. A MCH, a GALP e a NOS são, enquanto entidades Parceiras do Programa e da Oferta Combina, Responsáveis Conjuntas pelo Tratamento dos dados pessoais no âmbito do Combina (doravante as "Responsáveis") no que respeita às atividades de tratamento de dados pessoais necessárias à adesão, concretização e operacionalização da Oferta, determinando em conjunto as finalidades e os meios desses tratamentos. As Responsáveis acordaram entre si a repartição de responsabilidades, assegurando: (i) os tratamentos de dados que cada uma fará no âmbito da Oferta; (ii) a MCH como ponto de contacto principal do Cliente e para informação sobre o Combina; (iii) a definição conjunta das finalidades e meios dos tratamentos necessários ao Combina; (iv) a cooperação mútua no cumprimento de pedidos de titulares e obrigações legais. Por esta Cláusula é dado cumprimento ao dever de informação previsto nos artigos 13.º e 26.º, n.º 2, do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados ("RGPD"), e esta informação complementa a ITDP Cartão Continente.
5.3. As Responsáveis procederão ao tratamento de dados pessoais, com o objetivo de garantir a adesão ao Combina, que todas as vantagens Combina são registadas na Conta Cartão Continente associada à Oferta e que todos os Aderentes daquela Conta Cartão Continente podem usufruir das vantagens Combina. Se o tratamento de dados pessoais for obstado, não será possível aderir nem beneficiar da Oferta Combina.
5.4. A adesão, concretização e operacionalização do Combina não tem implícita a interconexão dos sistemas informáticos da Conta Cartão Continente e do Cartão Continente com os sistemas informáticos da Galp ou da NOS. Tais operações são asseguradas por sistemas informáticos próprios da MCH, a que a Galp e a NOS poderão aceder através de aplicações informáticas especificamente desenvolvidas para este efeito e sujeitas a controlos e medidas técnicas e organizativas adequadas à proteção da privacidade e segurança dos dados pessoais em causa.
5.5. A adesão ao Combina, assim como a concretização e operacionalização das respetivas vantagens implica o tratamento das seguintes categorias de dados pessoais: dados identificativos (ex. números de Conta Cartão Continente e de Cartão Continente associados ao Combina, sempre excluindo o nome, morada postal e eletrónica), dados transacionais (dados relativos às transações fidelizadas em Cartão Continente no Continente e na Galp), dados operacionais (ex. tipo e número de Serviços Casa associados à Conta Cartão Continente, nível Combina da Conta Cartão Continente, saldo total registado na Conta Cartão Continente atribuído pelos Parceiros Combina; havendo associação do Cartão Continente à App Mundo Galp, também poupança gerada pela Oferta Combina e o valor das vendas promocionais da Oferta Combina) e dados construídos (segmentação resultante da análise de histórico de consumo, por referência ao comportamento de compra na Galp e no ecossistema Cartão Continente, faixa etária e sensibilidade a produtos de energia).
5.5.1. O tratamento das categorias de dados identificativos, transacionais e operacionais pelas Responsáveis é imprescindível à finalidade de adesão, utilização e cumprimento do Combina, incluindo para a atribuição de vantagens no âmbito daquela Oferta, a sua disponibilização nos termos anunciados e a respetiva comunicação operacional.

5.5.2. A NOS não tratará dados transacionais nem dados construídos, nem dados operacionais relativos à associação do Cartão Continente à App Mundo Galp. A Galp apenas tratará dados construídos se algum dos Cartões Continente da Conta Cartão Continente associada à Oferta Combina for associado à App Mundo Galp (sobre a política de privacidade desta funcionalidade, ver 5.1 destes Termos e Condições).
5.5.3. A MCH trata os dados identificativos, transacionais, operacionais e construídos sempre de forma individualizada, por Aderentes à Conta Cartão Continente, por Conta Cartão Continente e por Cartão Continente. Com exceção do número de Cartão Continente que recolhem junto do titular dos dados no âmbito da adesão à Oferta Combina, a Galp e a NOS tratam os dados identificativos, transacionais (estes apenas a Galp) e operacionais de forma individualizada por Conta Cartão Continente (não por titular dos dados). Havendo associação do Cartão Continente à App Mundo Galp, a Galp tratará os dados identificativos, transacionais, operacionais e construídos de forma individualizada por Conta Cartão Continente, por Cartão Continente e por titular dos dados que associou o Cartão Continente àquela App.
5.5.4. A criação destes dados construídos não produz decisões exclusivamente automatizadas com efeitos jurídicos ou significativamente similares sobre os titulares dos dados.
5.6. Na Oferta Combina, a MCH, a Galp e a NOS tratarão também, nesta vertente específica cada uma enquanto Responsável Autónoma pelo Tratamento, os dados pessoais referidos em 5.5 para as concretas finalidades próprias de análise de preferências de consumo, personalização de ofertas de produtos, bens e serviços e desenvolvimento, gestão e comunicação de ofertas gerais e personalizadas de produtos, bens e serviços ajustadas às preferências de consumo do Cliente; no caso da MCH, tal tratamento tem por base a utilização do Cartão Continente de acordo com o Programa; no caso da Galp, a utilização do Cartão Continente na Galp e, no caso da NOS, a adesão a produtos e serviços de comunicações eletrónicas ou de outra natureza abrangidos pela Oferta. A MCH, a Galp e a NOS são, nesta atividade específica de tratamento e sem prejuízo do indicado em 5.5.2, Responsáveis Autónomas pelo Tratamento em sede de determinação dos dados especificamente a tratar para a finalidade em questão e dos respetivos meios de comunicação das ofertas gerais e personalizadas.
5.7. A base de licitude para o tratamento de dados aludido em 5.5 e 5.6 é, do lado da MCH, a execução dos contratos que celebrou quando aderiu às Condições Gerais do Programa e quando aceitou os T&C Combina e, do lado da Galp e da NOS, igualmente a execução destes contratos, do Serviço Casa contratado, ou a prossecução de interesses legítimos, em ambos os casos sempre como Parceiras do Programa.
5.8. Todos os dados pessoais referidos em 5.5 serão tratados no âmbito do Programa pelos prazos definidos no ponto 5. da ITDP Cartão Continente, a saber:
- Durante a relação contratual, apagaremos ou anonimizaremos os seus Dados Transacionais, Dados Operacionais e Dados Construídos com mais de 4 (quatro) anos.
- Com a cessação da relação contratual, apagaremos ou anonimizaremos os seus dados pessoais 1 (um) mês após cessação da relação contratual, exceto (a) os Dados de Interação com a MCH necessários para garantia, declaração ou exercício de direitos em processo judicial ou contraordenacional; e (b) se a relação terminar por motivo de fraude, caso em que os seus dados pessoais poderão ainda ser conservados pelo prazo de 5 (cinco) anos.

5.8.1. A Galp e a NOS tratarão os dados pessoais identificados em 5.5 enquanto a Conta Cartão Continente estiver associada à Oferta Combina, e, no caso da NOS, associada ao(s) respetivo(s) Serviço(s) Casa, procedendo à eliminação dos dados pessoais em apreço no prazo de 1 (um) mês a contar (a) da desassociação, da Oferta Combina ou do(s) respetivo(s) Serviço(s) Casa (quando aplicável), da Conta Cartão Continente; (b) da cessação das Condições Gerais do Programa, independentemente de tal cessação ter sido da sua iniciativa, ou da iniciativa da MCH; ou (c) da respetiva data de cessação da qualidade de Parceira do Programa.
5.9. As Responsáveis (1) não tratarão entre si categorias de dados pessoais diferentes das indicadas em 5.5; (2) não tratarão tais dados pessoais para finalidades distintas das aqui identificadas; ou (3) não conservarão os dados pessoais em apreço para além dos períodos acima indicados.
5.10. Os dados pessoais poderão ser transmitidos a empresas parceiras (Subcontratantes) cuja participação se revele indispensável para assegurar o regular funcionamento do Combina, garantindo que são usufruidas todas as suas vantagens. Sempre que estas empresas procedam ao tratamento dos dados pessoais em apreço, em nome e por conta das Responsáveis, estas garantem o mesmo nível de segurança e privacidade no referido tratamento.
5.11. As Responsáveis poderão ter de transmitir os dados pessoais às Autoridades Competentes, por imposição legal e/ ou judicial.
5.12. O titular de dados pessoais poderá, a todo e qualquer momento, revogar eventuais consentimentos prestados, bem como exercer os seus direitos em matéria de proteção de dados pessoais – direito de acesso, direito de retificação, direito de apagamento, direito de limitação, direito de portabilidade e direito de oposição – junto de qualquer uma das Responsáveis. Sem prejuízo, as Responsáveis definiram como ponto de contacto preferencial para questões gerais relacionadas com o Combina o seguinte endereço eletrónico: dadospessoais@sonaemc.com.
5.13. Se não se pretender ficar sujeito ao tratamento de dados pessoais nos termos explicitados nesta

Cláusula, (1) não se deve aderir à Oferta Combina ou (2) se a adesão à Oferta Combina não tiver sido promovida pelo Aderente Principal da Conta Cartão Continente, este deve opor-se a que essa associação se mantenha, solicitando à MCH a desassociação da Conta Cartão Continente conforme indicado em 3.5.1 destes Termos e Condições. Não aderindo à Oferta Combina ou desassociando a Conta Cartão Continente da Oferta Combina, o Cartão Continente continuará a poder ser utilizado, usufruindo-se das respetivas vantagens, nos termos do Programa.
5.13.1. As Responsáveis procederão à análise cuidada dos pedidos, avaliando a sua legitimidade e pertinência, comprometendo-se a dar resposta no prazo legal para o efeito.
- Caso necessite, poderá contactar o Encarregado da Proteção de Dados ("DPO") (1) da MCH, através de dpo@sonaemc.com; (2) da Galp, através de dpo@galp.com e (3) da NOS, através de dpo.privacidade@nos.pt.

5.14. Se o Cliente entender que as Responsáveis não respeitam os seus direitos, poderá apresentar reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD):
- Endereço Av. D. Carlos I, 134 - 1.º, 1200-651 – Lisboa
- Telefone: +351 213 928 400
- Fax: +351 213 976 832
- Endereço Eletrónico: geral@cnpd.pt

5.15. Como o Combina pressupõe a contratação de Serviços Casa à Galp e/ ou à NOS, que é independente da adesão à Oferta, conforme indicado em 1.4 destes Termos e Condições, a contratação e utilização desses serviços está sujeita às regras de privacidade de cada uma daquelas entidades, disponíveis para consulta em casa.galp.pt e nos.pt/privacidade.
5.16 Se a MCH, a Galp ou a NOS dirigirem diretamente comunicações ao titular dos dados, relacionadas ou não com o Combina, fá-lo-ão com base em dados de contacto fornecidos diretamente pelo titular dos dados, sendo que as Responsáveis não partilham esse tipo de dados pessoais entre si para este efeito.
5.17. A MCH, a Galp e a NOS são autonomamente Responsáveis pelos Tratamentos dos dados pessoais do Cliente (sejam os dados identificados em 5.5, como outros que obtenham por forma distinta do Combina) que possam vir a fazer para finalidades próprias não relacionadas com o Combina. Neste caso, os tratamentos que qualquer uma daquelas entidades possa vir a fazer para finalidades próprias e não relacionadas com o Combina serão da exclusiva decisão e responsabilidade da entidade que os prosseguir, sem intervenção das restantes, sendo obrigação da entidade que tratar os seus dados para finalidades próprias não relacionadas com o Combina, enquanto Responsável Autónoma pelos respetivos Tratamentos, assegurar que os mesmos respeitam cabalmente o RGPD, incluindo a devida base de licitude para o tratamento e o cumprimento dos deveres decorrentes do RGPD, nomeadamente o dever de informação para com os titulares de dados pessoais.

6. Vigência

Sem prejuízo do disposto em 3.5.1 destes Termos e Condições, a Oferta Combina vigorará desde o dia seguinte ao da respetiva adesão e pelo prazo de 12 (doze) meses, sendo automaticamente renovável até 2 (duas) vezes, pelo prazo de 12 (doze) meses em cada renovação, salvo oposição à renovação pelo Cliente ou pela MCH, a GALP e a NOS, comunicada com 30 (trinta) dias de antecedência em relação à data de termo (inicial ou renovada) da Oferta.

7. Apoio e esclarecimentos de dúvidas

7.1. Para questões relacionadas com a Oferta Combina, a MCH, a GALP e a NOS poderão ser contactadas através dos seguintes canais:
MCH: App ou site (www.cartaocontinente.pt), através de carta, dirigida à Direção do Cartão Continente e enviada para a morada Rua João Mendonça, n.º 529, 6.º, Senhora da Hora, 4464-501 Matosinhos ou através do Serviço de Apoio ao Cliente (210191919 - Seg. a Sáb. das 9h às 21h, exceto feriados).
GALP: site casa.galp.pt/ajuda/fale-connosco, através de carta, dirigida a Apartado 4039 ECS Domingos de Benfica 1501-001 Lisboa, ou através da linha 210 058 800 (chamada para a rede fixa nacional, dias úteis das 9h às 21h), ou nas lojas Galp.
NOS: site nos.pt/ajuda, através da linha de apoio 931699000 ou 16990 (nos.pt/ajuda/linhas-de-atendimento), nas lojas NOS ou através de carta enviada para o Apartado 52111, Loja CTT S. João de Brito 1721-501 Lisboa.
7.2. Para mais esclarecimentos sobre o funcionamento do Programa podem ser utilizados os canais MCH indicados em 7.1.

8. Disposições gerais

8.1. A utilização do Cartão Continente, da App Cartão Continente, da App Mundo Galp e da App NOS rege-se pelo disposto nos respetivos termos e condições elaborados, respetivamente, pela MCH, pela GALP e pela NOS, que os Clientes deverão ler e aceitar para efeitos da utilização de qualquer deles.
8.2. A MCH, a NOS e a GALP reservam-se no direito de alterar as condições da Oferta, nomeadamente os Serviços Casa elegíveis a cada momento, assim como interromper ou cancelar a Oferta, mediante informação nos canais disponíveis para o efeito, sem prejuízo do direito do Cliente se desvincular da Oferta em caso de desacordo com as alterações. Na eventualidade de cancelamento da Oferta

Combina, a Oferta a que o Cliente aderiu não será objeto de renovação, cessando quando terminar o período de vigência que estiver em curso.
8.3. O disposto no número anterior não afeta o saldo de promessas de desconto acumulado em Conta Cartão Continente até à data da alteração, interrupção ou cancelamento da Oferta Combina, sem prejuízo de poderem ser alteradas a todo o momento os bens e serviços em cuja aquisição tal saldo pode ser remido.
8.4. São absolutamente proibidas e não aceites pela MCH, pela GALP e pela NOS quaisquer práticas ilícitas, abusivas ou fraudulentas, designadamente destinadas a multiplicar ou rentabilizar as vantagens da Oferta Combina. A MCH, a NOS e a GALP reservam-se no direito de excluir da Oferta os Clientes que deliberadamente se registem com dados falsos, tentem viciar em algum momento as regras e o espírito da Oferta ou realizem alguma tentativa de fraude, bastando a existência de indícios razoáveis de que tal tenha ocorrido ou possa vir a ocorrer, bem como a proceder judicialmente contra os mesmos.
8.5. A MCH, a NOS e a GALP não serão responsáveis por quaisquer prejuízos relacionados com perturbações na utilização da Oferta, designadamente falhas em telecomunicações, redes eletrónicas ou páginas de internet, decorrentes de atos que não lhes sejam diretamente imputáveis, ainda que praticados por prestadores seus (salvo, nesta última situação, em casos de dolo ou culpa grave).
8.6. Caso alguma das cláusulas dos presentes Termos e Condições seja considerada nula ou anulável, tal disposição será considerada como não fazendo parte dos mesmos. Tal declaração de nulidade não implicará a invalidade das restantes cláusulas dos presentes Termos e Condições, que deverão permanecer válidas e vinculativas.
8.7. O facto de a MCH, a NOS e a GALP não exigirem o cumprimento estrito de qualquer dos termos dos presentes Termos e Condições não constitui nem pode ser interpretado como uma renúncia a exigir tal cumprimento no futuro.
8.8. Os presentes Termos e Condições regem-se pela lei portuguesa.

Regimes Transitórios
(maio e junho de 2026)

A. Aderentes à Oferta Combina anteriores a 20 de maio de 2026

A.1 Aos Clientes que tenham aderido à Oferta Combina até 20 de maio de 2026 (exclusive) aplicar-se-ão os presentes Termos e Condições, com as seguintes exceções:
A.1.1 Os Clientes cuja Conta Cartão Continente ainda não tenha sido associada à App Mundo Galp:
A.1.1.1 Beneficiarão das promessas de descontos em abastecimentos de combustíveis em Postos Galp abaixo indicadas, sem necessidade de realizar compras de valor mínimo nas Lojas Continente e de apresentar Cupão Continente:
A.1.1.1. a. Se a Conta Cartão Continente for Combina 1 (isto é, tiver associado um contrato relativo a 1 (um) Serviço Casa): a promessa de desconto de 0,12 EUR/L (doze cêntimos por litro).
A.1.1.1. b. Se a Conta Cartão Continente for Combina 2 (isto é, tiver associado contratos relativos a 2 (dois) Serviços Casa): a promessa de desconto de 0,15 EUR/L (quinze cêntimos por litro) mediante a utilização de Cupão Continente.
A.1.1.1. c. Se a Conta Cartão Continente for Combina 3 (isto é, tiver associado contratos relativos a 3 (três) Serviços Casa): a promessa de desconto de 0,20 EUR/L (vinte cêntimos por litro), mediante a utilização de Cupão Continente.
A.1.1.2 Continuarão, como até então e até que completem a associação da Conta Cartão Cliente à App Mundo Galp, a não poder beneficiar da componente da Oferta Combina em combustíveis Galp dependente daquela associação (isto é, os 0,08 EUR/L ou os 0,10 EUR/L, consoante o nível Combina).
A.1.2 Aplicar-se-á o limite máximo mensal (em litros) dos abastecimentos de combustíveis em Postos Galp que permitem a acumulação de saldo de promessas de desconto em Conta Cartão Continente de 583L (quinhentos e oitenta e três litros) por mês.
A.2 As exceções previstas em A.1.1 e A.1.2 supra vigoram até ao dia 30 de junho de 2026 (inclusive), cessando automaticamente a partir do dia 1 de julho de 2026. A partir dessa data, os Clientes que não tenham associado o Cartão Continente à App Mundo Galp só poderão beneficar das vantagens Combina por abastecimentos de combustíveis em Postos Galp após a associção da Conta Cartão Continente à App Mundo Galp. Para mais informações sobre a associação do Cartão Continente à App Mundo Galp, ver ponto 3.6 destes Termos e Condições.
A.3 Os aderentes à Oferta Combina anteriores a 20 de maio de 2026 (exclusive) podem, até 30 de junho, desvincular-se da Oferta Combina em caso de desacordo com os Termos e Condições constantes deste documento.

B. Aderentes à Oferta Combina entre 20 de maio e 30 de junho de 2026

Aos Clientes que adiram à Oferta Combina entre 20 de maio de 2026 (inclusive) e 30 de junho 2026 (inclusive), mas que não tenham a Conta Cartão Continente associada à App Mundo Galp, será atribuída uma oferta especial e temporária correspondente a promessas de desconto pelos abastecimentos de combustíveis em Postos Galp, no valor de 0,12 EUR/L (doze cêntimos por litro), 0,15 EUR/L (quinze cêntimos por litro) ou 0,20 EUR/L (vinte cêntimos por litro), consoante o nível Combina (Combina 1, Combina 2 ou Combina 3, respetivamente), até ao limite máximo mensal (em litros) dos abastecimentos de 583L (quinhentos e oitenta e três litros). Esta Oferta especial vigora até ao dia 30.06.2026 (inclusive), caducando automaticamente em 01.07.2026.
Data de entrada em vigor dos Termos e Condições Combina: 11 de dezembro de 2025
Data de entrada em vigor da primeira atualização dos Termos e Condições Combina: 20 de maio de 2026 (Termos e Condições Combina atualmente em vigor)

Combina
Condições Gerais

1. Objeto do Contrato

1.1. As presentes Condições Gerais estabelecem os termos e condições aplicáveis ao fornecimento de eletricidade e/ou gás através das infraestruturas de serviço público de transporte e distribuição, pela Petrogal, S.A., doravante designada por "Galp" ou "Comercializador", às instalações de consumo identificadas nas Condições Particulares, de acordo com a potência contratada e/ou o escalão de consumo nelas previstos.
1.2. O fornecimento de eletricidade e/ou gás rege-se ainda pelas Condições Particulares acordadas com o Cliente, as quais em conjunto com as presentes Condições Gerais constituem o Contrato de Fornecimento de Energia com o Cliente (o "Contrato").
1.3. O presente Contrato pode ainda incluir a prestação ao Cliente de serviços adicionais, caso a respetiva opção conste das Condições Particulares, sendo, nesse caso, também aplicáveis as condições gerais do serviço adicional contratado.

2. Duração do contrato

2.1. Salvo disposição em contrário constante das Condições Particulares, o Contrato tem a duração de 1 (um) ano, contado a partir da data de início do período de fornecimento, sendo automática e sucessivamente renovado por iguais períodos, exceto se estiver sujeito a período de fidelização, previsto nas Condições Particulares.
2.2. A Galp pode opor-se à renovação do Contrato através de notificação escrita enviada ao Cliente com uma antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias relativamente à data do seu termo inicial ou de qualquer uma das suas renovações, desde que tenham ocorrido, pelo menos, 3 (três) situações de não pagamento tempestivo no período de 12 (doze) meses imediatamente anterior.
2.3. O período de fornecimento começa na data de início do fornecimento de eletricidade e/ou gás, consoante a que ocorrer em primeiro lugar, correspondente à data de ativação comunicada pelo Operador Logístico de Mudança de Comercializador ("OLMC").
2.4. O início do fornecimento de eletricidade e/ou gás, em relação a cada uma das instalações de consumo identificados nas Condições Particulares, 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 e/ou gás por comercializadores livres, incluindo os procedimentos de mudança de comercializador; e,
b) As instalações de consumo de eletricidade e/ou gás do Cliente reunirem as condições técnicas e de segurança adequadas, nos termos previstos na legislação e regulamentação aplicáveis; e,
c) No caso do fornecimento de gás, a apresentação, pelo Cliente, do relatório e certificado de inspeção, quando aplicável;
2.5. Para efeitos do disposto na alínea c) da Cláusula 2.4., sempre que, no momento da celebração do presente Contrato, não existir um contrato de fornecimento em vigor para as instalações de utilização de gás, estas deverão, nos termos legais aplicáveis, ser submetidas a uma inspeção, a realizar por entidade inspetora de gás ("EIG") autorizada pela Direção-Geral de Energia e Geologia ("DGEG") e a promover pelo Cliente, que suportará os respetivos encargos. Nos casos em que exista um contrato de fornecimento em vigor e contador instalado, decorrendo a celebração do contrato de um pedido de mudança de comercializador ou de titularidade, o Cliente encontra-se dispensado da realização de inspeção extraordinária, desde que se verifiquem os seguintes pressupostos cumulativos:
a) O fornecimento às instalações de gás não se encontre interrompido por motivos técnicos;
b) Não se verifique nenhuma das seguintes situações: (i) não se proceda à reconversão da instalação de gás ou à instalação dos aparelhos a gás; (ii) não sejam efetuadas alterações na instalação; e (iii) não exista fuga de gás ou interrupção no fornecimento por existência de um defeito grave que impeça o fornecimento de gás ou que obrigue a que o mesmo seja imediatamente interrompido; e,
c) Exista declaração de inspeção válida que aprove a instalação e que permita validar que não ocorreu a substituição de qualquer dos aparelhos a gás e dos sistemas de ventilação e exaustão dos produtos da combustão dos aparelhos a gás.

3. Instalações e Utilização

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

transfira essa responsabilidade para este último, assegurar que sejam efetuadas as inspeções periódicas e extraordinárias legalmente impostas, 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, cabendo ao Cliente fazer prova da existência da declaração de inspeção válida sempre que a mesma seja necessária ao início ou continuidade do fornecimento de gás.
3.3. Sempre que seja detetada qualquer avaria ou fuga na instalação de gás, o Cliente deve proceder de imediato ao corte do abastecimento de gás, em conformidade com as regras de segurança em vigor e imediatamente comunicar a ocorrência diretamente ao respetivo Operador de Rede de Distribuição ("ORD"), para os contactos de emergência indicados na ficha normalizada de oferta de fornecimento de energia entregue no momento da celebração do Contrato e faturas.
3.4. Nos termos da legislação em vigor, em caso de fuga o fornecimento de gás 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 3.4. 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 ORD devidamente identificado.
3.6. O Cliente deve utilizar a eletricidade e/ou gás 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 dessas energias.
3.7. Para efeitos do disposto na Cláusula 3.6., o abastecimento de eletricidade e/ou gás pelo Cliente a partir de uma instalação para outra instalação de consumo distinta das previstas nas Condições Particulares, ainda que seja da sua propriedade ou posse, é considerado cedência a terceiros.

4. Preço e Condições Comerciais

4.1. O Cliente obriga-se a pagar o Preço que se encontre definido nas Condições Particulares para cada tipo de energia fornecida ao abrigo do presente Contrato, de acordo com as condições comerciais associadas à oferta contratada.
4.2. As condições comerciais associadas à oferta contratada, que sejam referentes à contratação em simultâneo de eletricidade, gás e serviços adicionais, são válidas apenas para a mesma morada de fornecimento.
4.3. As condições comerciais referentes à contratação em simultâneo de eletricidade e/ou gás podem apenas ser aplicadas e faturadas, a partir da data de início de ambos os fornecimentos, sendo consideradas, para cada uma das energias, as respetivas datas de início. Até essa data, aplicar-se-ão as condições comerciais que se encontrarem em vigor para o tipo de energia cujo fornecimento foi já iniciado, que podem ser consultadas através da página da internet casa.galp.pt ou obtidas através dos restantes canais de contacto da Galp.
4.4. As condições comerciais resultantes da oferta contratada, constantes das Condições Particulares, são válidas apenas enquanto se mantiver o fornecimento dos produtos de energia e os eventuais serviços adicionais associados à referida oferta comercial, também identificados nas Condições Particulares.
4.5. O Preço é fixado tendo por base os custos de aquisição de eletricidade e/ou gás pela Galp e o quadro regulatório estabelecido na legislação e regulamentação da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos ("ERSE") e DGEG vigente à data da celebração do Contrato, bem como nas condições de acesso às redes aplicáveis à mesma data e no perfil de consumo identificado nas Condições Particulares.
4.6. A Galp tem o direito de refletir no Preço a pagar pelo Cliente as alterações introduzidas pela ERSE nas tarifas de acesso às redes, as quais serão comunicadas através da fatura emitida após as referidas alterações.

5. Serviço ao Cliente

5.1. O serviço de fornecimento de eletricidade e/ou gás pela Galp deve obedecer aos padrões de qualidade estabelecidos no Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás, nomeadamente os seguintes:
a) Atendimento
A Galp disponibiliza aos Clientes os seguintes meios de atendimento:
i) Atendimento presencial em centros de atendimento;
ii) Atendimento telefónico, cujo custo não pode exceder o de uma chamada local;
iii) Atendimento por escrito, incluindo correio eletrónico e canais digitais.
Os meios de atendimento acima referidos encontram-se devidamente identificados na página da internet casa.galp.pt.

b) Resposta a pedidos de informações e reclamações
Os pedidos de informação apresentados em centros de atendimento telefónico devem ser respondidos de imediato ou, não sendo possível, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contado da data da realização do contacto inicial pelo Cliente, salvo motivo devidamente justificado, nos termos do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, quando aplicável.
A Galp deve responder aos pedidos de informação recebidos por escrito e às reclamações que lhe sejam dirigidas para os endereços previstos na Cláusula 13.3., no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis após a data da sua receção. No caso de apresentação de uma reclamação e na impossibilidade de cumprimento do prazo definido no parágrafo anterior, a Galp deve informar o Cliente, através de comunicação intercalar, das diligências efetuadas, bem como dos factos que impossibilitaram a resposta no prazo estabelecido, indicando o prazo de resposta expectável e, sempre que possível, uma pessoa para contacto.
Sempre que recaiam quaisquer dúvidas sobre as reclamações, pedidos de informação ou solicitações do Cliente, ou não sendo as mesmas suficientemente claras e precisas, a Galp reserva-se o direito de solicitar, por escrito e previamente à sua resolução e seguimento, uma confirmação de entendimento quanto ao seu conteúdo.
A apresentação de reclamações sobre faturação, desde que acompanhada de informações concretas e objetivas que coloquem em evidência a possibilidade de ter ocorrido um erro de faturação, determina a suspensão de eventuais ordens de suspensão de fornecimento por falta de pagamento da fatura reclamada até à apreciação da reclamação. Na sequência da reclamação, é dado a conhecer ao Cliente a informação necessária ao esclarecimento da situação reclamada, em particular os elementos necessários à compreensão dos valores faturados, elementos associados à leitura do contador e resultado da apreciação da reclamação.
c) Visita combinada
O agendamento da visita combinada, destinada à deslocação do ORD à instalação do Cliente, é efetuada por acordo entre o Cliente e a Galp, 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 Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás.
Qualquer das partes pode cancelar ou reagendar a visita combinada, devendo o cancelamento ou reagendamento ser realizado até às 17h do dia útil anterior. Caso o Cliente falte à visita ou cancele fora do referido prazo, a Galp pode cobrar ao Cliente a compensação por si devida ao ORD, no valor de 20,00 EUR (vinte euros), tendo o Cliente direito ao pagamento dessa importância sempre que essa falta, cancelamento e/ou reagendamento fora de prazo, sejam da responsabilidade da Galp ou do ORD.
d) Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente
Ultrapassada a situação que deu origem à interrupção do fornecimento, e efetuados todos os pagamentos devidos, o fornecimento de eletricidade e/ou gás deve ser restabelecido nos seguintes prazos, contados do momento da regularização da situação:
i) No prazo de 12 (doze) horas, para os Clientes em baixa tensão normal e/ou domésticos;
ii) No prazo de 8 (oito) horas, para os restantes Clientes e/ou Clientes não domésticos;
iii) No prazo de 4 (quatro) horas, caso o Cliente pague o preço para restabelecimento urgente previsto no Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás.
5.2. Os pedidos de informação e as reclamações devem conter a identificação e o endereço completo do local do consumo, as questões colocadas ou a descrição dos motivos reclamados e demais elementos informativos facilitadores ou complementares para a caracterização da situação questionada ou reclamada.
5.3. O incumprimento do prazo de resposta às reclamações, do prazo expectável de resposta ou do conteúdo mínimo da comunicação intercalar, previstos na alínea b) da Cláusula 5.1., confere ao Cliente o direito a uma compensação no valor de 5,00 EUR (cinco euros), nos termos definidos no Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás.
5.4. Quando houver lugar ao pagamento de uma compensação por incumprimento de obrigações individuais de natureza comercial, a Galp fica obrigada a compensar o Cliente na primeira fatura que seja emitida nos 45 (quarenta e cinco) dias seguintes ou à prática do facto que originou o direito à compensação ou à data em que a Galp tome dele conhecimento.
5.5. Sempre que houver lugar ao pagamento de uma compensação por incumprimento de padrão de um indicador individual de continuidade de serviço, a Galp informa o Cliente e procede ao pagamento do valor de compensação no prazo de 30 (trinta) dias contados do momento em que receber a compensação do respetivo ORD.
5.6. Com exceção do disposto na Cláusula 5.11., o valor das compensações por incumprimento dos padrões individuais de serviço comercial e de continuidade do serviço é calculado nos termos do disposto

no Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás.
5.7. A Galp não está obrigada ao pagamento de compensações quando os Clientes afetados não diligenciem 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) Não disponibilização pelo Cliente da informação indispensável ao tratamento das reclamações, nomeadamente a identificação e morada do local de consumo;
c) Inobservância, pelo Cliente, dos procedimentos definidos regulamentarmente para solicitação de serviços ou apresentação de reclamações.
5.8. A Galp não fica obrigada a suportar qualquer compensação ao Cliente nas situações originadas por eventos excecionais, no âmbito do setor elétrico, ou por casos fortuitos ou de força maior, no âmbito do setor do gás.
5.9. A Galp pode exigir ao Cliente o pagamento de uma compensação, no caso de ausência do Cliente na instalação de consumo 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 Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás. Esta compensação é devida ao respetivo ORD, nos termos da referida regulamentação.
5.10. A Galp não assume a responsabilidade por factos ou deficiências ocorridos no contexto da utilização do serviço telefónico ou de correio eletrónico acima referidos, que não lhe sejam diretamente imputáveis.
5.11. Em caso de incumprimento contratual da Galp, esta é responsável pelo ressarcimento dos danos emergentes comprovadamente sofridos pelo Cliente até ao limite de 25,00 EUR (vinte e cinco euros) por dia no caso do fornecimento de gás e de 50,00 EUR (cinquenta euros) por dia no caso de fornecimento de eletricidade ou de ambas as fontes de energia, tendo como limite máximo o valor correspondente à faturação estimada para um período de 12 (doze) meses, calculado por referência apenas à componente de energia consumida (ou seja, ao preço unitário sem tarifas de acesso às redes). Não fica abrangido o ressarcimento de quaisquer lucros cessantes ou danos indiretos do Cliente ou de terceiros, incluindo os resultantes de falhas de fornecimento ou de qualidade dos serviços prestados. Excetua-se em ambos os casos as situações de dolo ou culpa grave.

6. Medição e Leitura

6.1. O ORD, o Comercializador e o Cliente têm o direito de efetuar a leitura dos contadores e de verificar os respetivos selos, atribuindo-se a qualquer uma das leituras a mesma relevância para efeitos de faturação, sem prejuízo dos respetivos acertos, no caso de erro de leitura ou de faturação por estimativa.
6.2. A comunicação das leituras pelo Cliente pode ser efetuada através de qualquer dos meios disponibilizados para o efeito pelos ORD de eletricidade e/ou gás ou diretamente para a Galp, mediante comunicação para os contactos de comunicação de leituras identificados na fatura e na página da internet casa.galp.pt.
6.3. Sem prejuízo do disposto na Cláusula 6.1., cabe aos ORD realizar leituras dos contadores para assegurar uma faturação baseada em consumos reais, devendo, nos meses em que não exista a recolha de uma leitura real, atualizar e transmitir à Galp os valores mensais de consumo estimado relativamente às instalações e pontos de entrega do Cliente para efeitos de faturação.
6.4. Na realização das leituras, o ORD efetuará uma das seguintes diligências, utilizando os meios adequados:
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.
6.5. Os contadores podem ser sujeitos a verificações extraordinárias, sempre que o Cliente, o Comercializador ou o ORD suspeitem ou detetem defeito no seu funcionamento.
6.6. Caso, uma vez solicitada e efetuada a verificação extraordinária, nos termos e para os efeitos previstos na Cláusula 6.5., se confirmar que o contador funciona dentro dos limites de tolerância, a responsabilidade pelos respetivos encargos é da entidade que solicitou a verificação extraordinária. Nas restantes situações a responsabilidade é do proprietário do equipamento, nomeadamente o ORD.
6.7. Os erros de medição do consumo, resultantes de qualquer anomalia verificada no contador, que não tenham origem em procedimento fraudulento, serão corrigidos em função da melhor estimativa dos fornecimentos efetuados durante o período em que a anomalia se verificou e nos termos previstos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados ("GMLDD") dos Sectores Elétrico e do Gás, aprovados pela ERSE.
6.8. Qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos contadores constitui violação do presente Contrato.

6.9. A verificação do procedimento fraudulento e o apuramento de responsabilidade civil e criminal que lhe possam estar associadas obedecem às regras constantes da legislação aplicável.
6.10. Sem prejuízo do disposto no número anterior, as entidades lesadas com o procedimento fraudulento têm o direito de ser ressarcidas dos prejuízos sofridos e designadamente das quantias que venham a despender para corrigir, reparar ou substituir equipamentos ou sistemas.
6.11. A determinação dos montantes previstos no número anterior considerará também 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.

7. Faturação

7.1. A faturação é realizada mensalmente, salvo se outra periodicidade for acordada nas Condições Particulares.
7.2. A fatura emitida pela Galp deve discriminar o preço a pagar pelo consumo de eletricidade e/ou gás , escalão de consumo e/ou potência contratada no período de consumo em causa, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, de impostos especiais sobre o consumo e de quaisquer outros impostos, taxas, tarifas, encargos ou contribuições previstos na lei no momento da emissão da fatura, identificando os encargos relativos às tarifas de acesso às redes, sem prejuízo de outros elementos que decorram da legislação e regulamentação aplicável.
7.3. A Galp deve ainda disponibilizar ao Cliente na fatura, na documentação que a acompanhe ou no respetivo sítio na internet, a seguinte informação:
a) Fontes de energia primária utilizadas e, no caso da eletricidade, a contribuição de cada fonte de energia para o total de eletricidade adquirida;
b) Emissões de CO2 e outros gases com efeito de estufa, associados ao respetivo consumo;
c) As fontes de consulta em que se baseiam as informações disponibilizadas ao público sobre os impactos ambientais resultantes da produção de eletricidade comercializada;
d) Informação relativa a medidas de política, sustentabilidade e eficiência energética, quando solicitada pela DGEG.
7.4. A faturação de eletricidade e/ou gás 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 nos 5 (cinco) dias anteriores ao final do período de faturação, uma estimativa do consumo que pode ser disponibilizada pelo ORD respetivo ou calculada pela Galp.
7.5. Para efeitos de cálculo da estimativa de consumo e sempre que a mesma não seja transmitida pelo ORD, a Galp utilizará:
a) No caso do fornecimento de eletricidade e na falta de indicação em contrário dada pelo Cliente, o método de estimativa A – "Perfil", que tem por base o consumo médio diário e o perfil de consumo do Cliente, nos termos previstos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados de Energia Elétrica. Assiste ao Cliente o direito de optar pelo método de estimativa B - "Valor fixo", que permite a faturação por um valor de consumo médio mensal previamente indicado pelo Cliente, bastando ao Cliente, para o efeito, comunicar o exercício dessa opção à Galp. Caso no decurso do período contratual a estimativa de consumo anterior se revele desajustada, face às leituras reais comunicadas pelo ORD, a Galp poderá propor ao Cliente uma revisão do valor fixo mensal;
b) No caso do fornecimento de gás, o método de estimativa "histórico homólogo simples", que tem por base o consumo médio diário registado no período homólogo do ano anterior ou, caso o Cliente tenha um histórico de leitura inferior a duas leituras reais, tenha ocorrido uma mudança de titular ou uma alteração da capacidade contratada, o consumo médio diário característico do perfil de consumo aplicável ao escalão do Cliente.
7.6. Nos casos em que a periodicidade mensal de faturação não for observada pela Galp, o Cliente pode solicitar que o pagamento do valor exigido seja feito em prestações mensais, considerando o período de faturação, sendo informado desse facto na respetiva fatura que comporte um ou mais período de faturação.
7.7. 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.
7.8. Sempre que o acerto resulte em valor igual ou superior ao do consumo médio mensal da instalação de consumo nos 6 (seis) meses anteriores ao mês em que é realizado esse acerto, a Galp apresentará ao Cliente, na fatura de acerto, um plano de regularização mensal do valor em dívida, num máximo de 12 (doze) prestações, nos termos do qual o valor a regularizar em cada fatura individualmente considerada não deve exceder a percentagem do consumo médio mensal aprovada pela ERSE.

7.9. O disposto na Cláusula anterior não prejudica o direito de opção do Cliente pelo pagamento integral do valor em dívida.
7.10. A fatura emitida é enviada para o endereço de correio eletrónico do Cliente constante das Condições Particulares, salvo se o Cliente optar por recebê-la em suporte de papel, circunstância em que a fatura será enviada para o endereço postal identificado nas Condições Particulares, não decorrendo daí qualquer acréscimo de despesa de envio para o Cliente.
7.11. O não exercício da opção prevista na Cláusula 7.10. implica o reconhecimento e aceitação expressa do Cliente em receber as faturas exclusivamente em formato eletrónico, observadas as respetivas exigências legais, deixando assim de estar disponível e de ser enviada a fatura convencional em papel.
7.12. O Cliente que adira à faturação eletrónica 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 nas Condições Particulares.
7.13. A Galp pode, a qualquer momento, suspender e/ou cancelar este formato de faturação, nomeadamente em caso de impossibilidade de entrega da mesma na caixa de correio eletrónico indicada pelo Cliente, podendo ainda, a qualquer momento, solicitar a confirmação de qualquer elemento fornecido pelo Cliente.
7.14. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, o Cliente pode, a todo o momento, exercer a opção prevista na Cláusula 7.10., solicitando o cancelamento do serviço de fatura eletrónica, através de qualquer um dos meios de atendimento presencial, telefónico e eletrónico indicados na página da internet casa.galp.pt, sem prejuízo de tal poder implicar alterações nas condições comerciais da oferta contratada.
7.15. A interrupção do fornecimento de eletricidade e/ou gás por facto imputável ao Cliente suspende apenas a faturação das tarifas de acesso às redes, durante o período de interrupção.
7.16. Sempre que as condições de abastecimento no local de consumo, nomeadamente as condições técnicas da instalação de gás, obriguem ao fornecimento do gás a uma pressão de fornecimento diferente da pressão de referência, o consumo é corrigido por um fator multiplicador, de acordo com a seguinte fórmula: volume a faturar = (pressão absoluta de fornecimento/ pressão de referência) x consumo em que: pressão de referência = 1,034 bar consumo é a diferença entre duas leituras, reais ou estimadas, consecutivas.

8. Pagamento

8.1. O Cliente deve pagar a quantia devida nos termos da fatura emitida, por meio de débito direto, pagamento por multibanco, diretamente nos balcões e lojas disponibilizados para o efeito pela Galp ou através do serviço payshop dos CTT, consoante a modalidade escolhida nas Condições Particulares.
8.2. O prazo de pagamento da fatura é de 10 (dez) dias úteis contados a partir da data da sua apresentação ao Cliente.
8.3. No caso de Clientes economicamente vulneráveis, definidos como tal nos termos do disposto nos Decretos-Lei n.ºs 138-A/2010, de 28 de dezembro, e 101/2011, de 30 de setembro, na redação em vigor, o prazo de pagamento da fatura, previsto na Cláusula 8.2., é alargado para 20 dias úteis.
8.4. O não pagamento da fatura dentro do prazo estipulado para o efeito sujeita o Cliente ao pagamento de juros de mora, sem prejuízo de também poder levar à interrupção do fornecimento de eletricidade e/ou gás, à obrigação de prestação de caução ou à cessação do presente Contrato, nos termos previstos no Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás.
8.5. Os juros moratórios são calculados à taxa de juros moratórios supletiva fixada pela lei para créditos de que sejam titulares empresas comerciais, a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura até ao dia, inclusive, em que o pagamento integral desse montante seja efetuado na conta bancária da Galp, devendo ser incluídos, de forma discriminada, na fatura seguinte à data de realização do pagamento da dívida a que respeitam.
8.6. Caso o valor resultante do cálculo dos juros previsto no número anterior não atingir 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.
8.7. A cobrança coerciva de dívidas que sejam decorrentes de incumprimento dos termos do presente Contrato pelo Cliente importa para este, na medida do incumprimento, 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, nos termos judicialmente fixados.
8.8. Sempre que forem cobrados, por débito direto, valores de consumo antes do prazo acordado com o Cliente e indicado na fatura, o Cliente terá direito ao pagamento de juros de mora à taxa legal em vigor, calculados sobre as quantias indevidamente adiantadas.

9. Prestação de Caução

9.1. Verificando-se a interrupção do fornecimento de gás e/ou eletricidade por facto imputável ao Cliente, designadamente nas situações previstas na Cláusula 10.ª, a Galp pode exigir-lhe a prestação de uma caução para garantir o cumprimento das obrigações decorrentes do presente Contrato.
9.2. Quando prestada a caução, se o Cliente, uma vez regularizada a dívida vencida, optar pelo sistema de débito direto como forma de pagamento ou permanecer em situação de cumprimento contratual, continuadamente durante o período de 2 (dois) anos, a caução será devolvida.
9.3. Caso a caução seja exigível, nos termos dos números anteriores, esta deve ser prestada pelo Cliente em numerário, transferência eletrónica, garantia bancária ou seguro-caução, salvo diferente acordo celebrado por escrito entre as Partes.
9.4. O valor da caução corresponderá a 51 (cinquenta e um) dias de consumo calculados com base nos valores médios de faturação do Cliente, verificados nos últimos 12 (doze) meses.
9.5. No caso de o Cliente não dispor de um histórico de consumo de pelo menos 12 (doze) meses, o valor da caução referido na Cláusula 9.4. será calculado tendo por base o padrão de consumo estimado do Cliente, de acordo com a metodologia de cálculo do valor da caução, e as suas atualizações, divulgada na página da internet da Galp.
9.6. A Galp poderá utilizar o valor da caução, mediante o respetivo acionamento, para regularizar o valor em dívida referente ao fornecimento de eletricidade e/ou gás, sempre que o Cliente, interpelado para o pagamento da sua dívida, se mantiver em situação de incumprimento decorridos 10 (dez) dias úteis a contar da data da referida interpelação.
9.7. Uma vez acionada a caução e esta se revele insuficiente para a garantia do cumprimento das obrigações em falta, a Galp pode exigir, por escrito, a sua reconstituição ou o seu reforço, em prazo não inferior a 10 (dez) dias úteis, sob pena de interrupção, mediante pré-aviso.
9.8. A Galp obriga-se a restituir a caução ao Cliente, sem necessidade de ser solicitada por este, quando ocorrer a cessação do Contrato, por verificação de qualquer uma das causas identificadas nas Condições Gerais, salvo se subsistirem dívidas por regularizar, caso em que poderá ser acionada.
9.9. Para efeitos do disposto no número anterior, a caução que é restituída ao Cliente resulta da atualização do valor da mesma, com base no Índice de Preços no Consumidor, depois de deduzidos os montantes eventualmente em dívida.

10. Interrupção de Fornecimento e/ou Redução da Potência

10.1. O fornecimento de eletricidade e/ou gás será efetuado de modo permanente e contínuo, só podendo ser interrompido nos termos legais e regulamentares aplicáveis, designadamente por caso fortuito ou de força maior, por razões de interesse público, de serviço, de segurança, por acordo com o Cliente ou por facto que lhe seja imputável, conforme previsto no Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás.
10.2. Sem prejuízo do direito à aplicação de juros de mora, previsto na Cláusula 8.4., em caso de falta de pagamento atempado de uma fatura relativa ao fornecimento eletricidade e/ou gás, dos montantes devidos em caso de mora, de acerto de faturação, bem como em caso de falta de prestação ou de atualização de caução, quando exigível, a Galp pode também solicitar ao respetivo ORD a interrupção do fornecimento de eletricidade e/ou gás, com fundamento na verificação de facto imputável ao Cliente.
10.3. O disposto na Cláusula 10.2. é igualmente aplicável quando ocorra uma falta de pagamento atempado de quantias devidas por correção de valores na sequência de procedimento fraudulento, entendendo-se como tal qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos equipamentos de medição, o qual constitui uma violação do presente Contrato.
10.4. Sempre que esteja em causa a interrupção por falta de pagamento dos montantes devidos à Galp nos prazos estipulados, a que se referem os números anteriores, a interrupção do fornecimento só pode ter lugar se verificados os seguintes requisitos:
a) Para os clientes de eletricidade abastecidos em baixa tensão normal, a interrupção pode apenas efetivar-se após a concretização pelo ORD de redução da potência contratada para o escalão de potência contratada de 1,15kVA, comunicada por escrito ao Cliente com antecedência mínima de 5 (cinco) dias relativamente à data em que terá lugar, e uma vez decorrido o período de 20 (vinte) dias contados desde a data de concretização da referida redução. Em caso de falta de acesso à instalação de consumo pelo ORD que impossibilite concretizar a referida redução de potência, a interrupção pode ter lugar uma vez decorrido o prazo de 20 (vinte) dias, contado a partir da apresentação do pré-aviso.
b) Nos restantes casos, a interrupção só pode ter lugar após o Cliente ter sido advertido por escrito, com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data em que irá ter lugar a interrupção.
10.5. No caso dos Clientes economicamente vulneráveis, o prazo de pré-aviso de interrupção estabelecido

no número anterior é de 30 (trinta) dias relativamente à data prevista para a interrupção do fornecimento.
10.6. Do pré-aviso deve constar o motivo da redução e/ou interrupção do fornecimento, os meios ao dispor do Cliente para evitar a redução e/ou interrupção, as condições de reposição da potência e/ou restabelecimento, os preços dos serviços de interrupção e restabelecimento devidos por facto imputável ao Cliente, bem como o dia a partir do qual pode ocorrer a interrupção.

11. Registo de Cliente Com Necessidades Especiais, Prioritários e Economicamente Vulnerável

11.1. Caso o Cliente pretenda a sua inscrição como Cliente com necessidades especiais ou como Cliente prioritário, deverá solicitar à Galp, que transmitirá essa solicitação ao ORD, a quem cabe o respetivo registo, nos termos e para os efeitos do disposto no Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás.
11.2. O pedido de registo é voluntário e da exclusiva responsabilidade do Cliente.
11.3. De acordo com o disposto na regulamentação aplicável, por Cliente com necessidades especiais, entende-se:
a) O Cliente com limitações no domínio da visão - cegueira total ou hipovisão;
b) O Cliente com limitações no domínio da audição - surdez total ou hipoacusia;
c) O Cliente com limitações no domínio da comunicação oral;
d) O Cliente com limitações no domínio do olfato que impossibilitem a identificação do gás ou que coabitem com pessoa com esta deficiência.
11.4. Os Clientes que se encontram na dependência de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica, e Clientes que coabitem com pessoas nestas condições são considerados Clientes prioritários.
11.5. O pedido a que se refere a Cláusula 11.1. deverá ser instruído com os comprovativos da respetiva situação, identificada nas Cláusulas 11.3. ou 11.4., consoante o caso, e com a indicação de qual o meio de comunicação adequado às especificidades do Cliente.
11.6. No caso de Cliente com necessidades especiais com incapacidade temporária, o registo tem a validade máxima de 1 (um) ano, devendo ser renovado ao fim desse período caso se mantenha a situação que justificou a sua aceitação.
11.7. Sempre que o Cliente reúna as condições legais que lhe permita beneficiar da tarifa social de eletricidade e/ou gás, previstas, respetivamente, nos Decretos-Lei n.ºs 138-A/2010, de 28 de dezembro, e 101/2011, de 30 de setembro, na redação em vigor, poder-lhe-á ser atribuído automaticamente o desconto associado à mesma, sendo esse processo de verificação promovido pela DGEG, desde que as respetivas prestações sociais sejam processadas dentro do sistema de informação da Segurança Social.
11.8. Não obstante esse processo de verificação ser promovido pela DGEG, o Cliente pode também requerer a atribuição do desconto diretamente à Galp, mediante a apresentação dos comprovativos obtidos junto das instituições de Segurança Social ou da Autoridade Tributária e Aduaneira, consoante o caso.
11.9. No caso de o Cliente beneficiar de abono de família que seja processado fora do sistema de informação da Segurança Social, deverá solicitar à Galp a atribuição da tarifa social, apresentando uma declaração emitida pelas respetivas entidades gestoras que comprove a situação, a qual deverá ser renovada anualmente, sob pena de perda do benefício. Sempre que se verifique alteração desta situação a mesma deve ser comunicada à Galp.
11.10. O Cliente poderá encontrar informações sobre as condições de elegibilidade e processo de atribuição da tarifa social na página da internet da Galp.

12. Tratamentos de Dados Pessoais

12.1. A Galp é o responsável pelo tratamento dos dados pessoais no âmbito do presente Contrato.
12.2. Na qualidade de responsável pelo tratamento de dados pessoais, a Galp obriga-se a cumprir a legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais e de privacidade, nacional ou europeia, determinando as finalidades e os meios do tratamento dos dados pessoais dos clientes.
12.3. No âmbito da execução do presente Contrato, a Galp obriga-se ainda a:
a. Implementar todas as medidas técnicas e organizativas adequadas à proteção de dados desde a conceção e por defeito, de modo a assegurar a conformidade com a legislação em matéria de proteção de dados pessoais, e, bem assim, as medidas de segurança adequadas aos riscos decorrentes do tratamento de dados pessoais;
b. Tratar apenas os dados pessoais que sejam adequados, pertinentes e limitados às finalidades para as quais são recolhidos, não os tratando posteriormente de forma incompatível com essas finalidades;
c. Prestar, de forma clara e acessível, todas as informações necessárias sobre o tratamento de dados pessoais;
d. Garantir que o acesso aos dados pessoais é limitado aos colaboradores e subcontratantes que necessitem tratar os dados para efeitos da execução do presente Contrato e que os mesmos assumem

um compromisso de confidencialidade e cumprem a legislação em matéria de proteção de dados pessoais e de privacidade aplicável;
e. Conservar os dados pessoais pelo período estritamente necessário à finalidade a que se destinam, sem prejuízo da conservação dos mesmos por um período mais longo em cumprimento de obrigações legais em vigor (e pelo período definido nas mesmas) ou, em caso de procedimento contraordenacional ou judicial, até seis meses após o trânsito em julgado da respetiva sentença. Podem ainda ser conservados para comprovar o cumprimento de obrigações contratuais enquanto não decorrer o prazo de prescrição dos direitos correspetivos.
12.4. O tratamento dos dados pessoais no âmbito do presente Contrato tem as seguintes finalidades, fundamentos de licitude e prazos de conservação:

Finalidades Trat.	Fundamentos De Licitude	Prazos de Conservação
Gestão de Clientes ou de Contratos	Diligências pré-contratuais ou execução do contrato Interesse legítimo se o titular não for parte no contrato	Até 1 (um) ano após o termo do contrato ou, não tendo sido celebrado, até 6 (seis) meses após início do processo de contratação, sem conclusão.
Gravação de Chamadas no âmbito da relação contratual	Consentimento	Até 24 meses após a gravação das chamadas, acrescido de prazo de caducidade ou prescrição
Conservação de chamadas gravadas para cumprimento de obrigação legal	Obrigação Legal	Pelo período legal aplicável
Gravação de chamadas para monitoria da qualidade do atendimento	Consentimento	Até 30 dias após a gravação das chamadas
Marketing Direto	Consentimento Interesse Legítimo	Até 1 ano após o último contacto Até à cessação do contrato
Análise e definição individualizada de perfis Análise individualizada de perfil, com recurso a contador inteligente	Consentimento	Até 1 ano após o último contacto ou até à cessação do contrato
Análise e definição generalizada de perfis	Interesse Legítimo	Até à cessação do Contrato
Inquéritos de satisfação/opinião	Consentimento Interesse Legítimo	Os dados de identificação e contacto podem ser tratados até 1 ano após o último contacto Até 1 ano após recolha, para os dados resultantes do inquérito Até 1 ano após recolha, para os dados resultantes do inquérito

12.5. Caso o fundamento de licitude para o tratamento dos dados pessoais seja o consentimento, o cliente pode retirar o mesmo, de forma livre e gratuita, a qualquer altura, sem que daí lhe advenha qualquer consequência negativa. No entanto, a retirada do consentimento não compromete a licitude dos tratamentos efetuados com base nos consentimentos anteriormente dados. Caso seja retirado o consentimento, a Galp obriga-se a cessar imediatamente o tratamento dos dados pessoais do cliente para a finalidade em causa e a proceder ao apagamento dos mesmos, salvo se houver necessidade de

tratar os dados pessoais ou de os conservar para o cumprimento de obrigações legais e/ou contratuais ou se existir outro fundamento de licitude para o tratamento desses dados pessoais.
12.6. Quando os dados pessoais do cliente sejam tratados com fundamento em interesses legítimos ou quando sejam tratados para fins de comercialização direta, o cliente tem o direito de se opor ao tratamento, o que pode fazer nos termos do número 14 desta cláusula. Neste caso, a Galp obriga-se a cessar o tratamento dos dados pessoais, exceto se existirem razões imperiosas e legítimas para a continuidade desse tratamento que prevaleçam sobre os interesses, direitos e liberdades do cliente, ou se os dados forem necessários para efeitos de declaração, exercício ou defesa de um direito num processo judicial. Se os dados pessoais estiverem a ser tratados para efeitos de marketing direto e o titular exercer o seu direito de oposição, a cessação do tratamento será imediata.
12.7. Se o fundamento de licitude para o tratamento dos dados pessoais do cliente for a sua necessidade para diligências pré-contratuais ou para execução do contrato, caso não sejam facultados os dados pessoais solicitados, tal pode impedir a conclusão do respetivo contrato ou, quando aplicável, inviabilizar o fornecimento dos produtos ou serviços solicitados.
12.8. No contexto da(s)s finalidade(s) mencionada(s), a Galp procede ao tratamento das seguintes categorias de dados pessoais dos clientes:

Finalidades de Tratamento	Categorias de Dados
Gestão de clientes ou de contratos	Identificação pessoal | Contacto | Contrato | Meios de pagamento e transações | Cartões de Fidelização
Gravação de chamadas no âmbito da relação contratual Conservação de chamadas gravadas para cumprimento de uma obrigação legal Gravação de chamadas para monitoria da qualidade do atendimento	Identificação pessoal | Contacto | Contrato | Comunicações Eletrónicas (registo da gravação)
Marketing direto	Identificação pessoal | Contacto
Análise e definição individualizada de perfis Análise e definição individualizada de perfis, com recurso a contador inteligente Análise e definição generalizada de perfis	Identificação pessoal | Contacto | Contrato | Dados resultantes das análises de perfil
Inquéritos de satisfação/opinião	Identificação pessoal | Contacto

12.9. Existindo um interesse legítimo na partilha de dados intragrupo, os dados pessoais dos clientes podem ser transmitidos, para fins administrativos internos, a outras empresas do Grupo Galp. Os dados pessoais dos clientes podem também ser partilhados com entidades com quem a Galp estabeleça parcerias, ao abrigo de acordos de responsabilidade conjunta, no caso de serem corresponsáveis pelo tratamento dos dados pessoais.
12.10. Sempre que a Galp recorra aos serviços de um subcontratante, obriga-se a assegurar que este cumpre a legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais e de privacidade, atual ou futura, nacional ou europeia, bem como o disposto no presente Contrato. Os subcontratantes da Galp apenas tratarão os dados pessoais de acordo com as instruções da Galp, fazendo-o em nome e por conta desta.
12.11. Em cumprimento de obrigações legais e/ou contratuais, os dados pessoais dos clientes podem também ser transmitidos a terceiros, para prossecução de finalidades próprias, atuando estas entidades como responsáveis autónomos pelo tratamento dos dados pessoais, designadamente a operadores de rede, bancos e seguradoras, autoridades judiciais, administrativas, de supervisão ou regulatórias e ainda entidades que realizem, licitamente, ações de compilação de dados, ações de prevenção e combate à fraude, estudos de mercado ou estatísticos.
12.12. A Galp pode ainda transferir os dados pessoais dos clientes para fora do Espaço Económico Europeu, caso tal se justifique no âmbito da execução de um contrato ou em cumprimento de uma obrigação legal, assegurando que estas transferências cumprem a legislação aplicável, nomeadamente o Capítulo V do RGPD. Tal poderá ser garantido, por exemplo, assegurando que os dados pessoais apenas são transferidos

ao abrigo de uma decisão de adequação da Comissão Europeia ou das cláusulas contratuais-tipo aprovadas pela Comissão Europeia (estas últimas complementadas, se necessário, por medidas suplementares para garantir um nível de proteção adequado), ou ainda por via de regras vinculativas aplicáveis às empresas ou de qualquer outro meio legalmente previsto que seja adequado à transferência.
12.13. Os clientes, sempre que aplicável, podem exercer os seguintes direitos: i) direito de acesso, (ii) direito de retificação, (iii) direito ao apagamento, (iv) direito à limitação do tratamento, (v) direito de portabilidade dos dados ou (vi) direito de oposição (ou direito a retirar o consentimento). Têm também o direito a (i) apresentar reclamação junto da autoridade de controlo competente, a Comissão Nacional de Proteção de Dados ("CNPD"), e (ii) obter reparação e/ou indemnização, por via judicial, se considerarem que o tratamento realizado viola os seus direitos e/ou a legislação em matéria de proteção de dados pessoais e de privacidade aplicáveis.
12.14. Os clientes podem exercer os direitos consagrados na legislação aplicável em matéria de dados pessoais e de privacidade aqui ou através do URL direitos.galp.com. Em alternativa podem enviar e-mail para data.privacy@galp.com. Podem ainda contactar o Encarregado de Proteção de Dados para quaisquer questões relacionadas com a proteção e privacidade dos seus dados pessoais através do e-mail dpo@galp.com.

13. Comunicações e Reclamações

13.1. Todas as notificações e comunicações a realizar pela Galp ao Cliente podem ser feitas para qualquer um dos meio(s) de contacto do Cliente indicado(s) nas Condições Particulares, aceitando o Cliente que a Galp o notifique, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, através do(s) referido(s) meio(s) de contacto.
13.2. Caso o Cliente pretenda contactar a Galp, poderá fazê-lo para os contactos disponibilizados na página da internet casa.galp.pt.
13.3. As reclamações devem ser apresentadas através de um dos seguintes meios:
a) Por telefone, através do número 210 058 800 (custo de chamada para a rede fixa nacional, dias úteis 9h às 21h);
b) Por correio normal, dirigido à Petrogal, S.A., na morada:
Apartado 4039, EC S. Domingos de Benfica, 1501-001 Lisboa
c) Por formulário na página da internet https://casa.galp.pt/ajuda/fale-connosco;
d) No livro de reclamações eletrónico que poderá aceder na página da internet casa.galp.pt. ou diretamente em https://www.livroreclamacoes.pt, e no livro de reclamações em papel disponível nos balcões e lojas da Galp.
13.4. As citações e notificações judiciais ao Cliente serão realizadas para o domicílio identificado nas Condições Particulares, obrigando-se o Cliente a comunicar, por escrito, à Galp, a alteração do mesmo.

14. Alteração das Condições Contratuais

14.1. O Cliente tem o direito, nos termos da legislação aplicável, a modificar a potência contratada para o fornecimento de eletricidade, bem como a oferta comercial, constantes das Condições Particulares, devendo para tal solicitar a respetiva alteração à Galp, que caso seja necessário transmitirá ao respetivo ORD.
14.2. As alterações a que se refere a Cláusula 14.1. só produzirão efeitos a partir da data de ativação comunicada pelo respetivo ORD e poderão resultar numa modificação do 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.
14.3. Se o Cliente optar por cancelar, de forma autónoma ou em simultâneo, um dos produtos e/ou serviços adicionais contratados ao abrigo do presente Contrato, identificados nas Condições Particulares, as condições inicialmente contratualizadas alterar-se-ão, passando o Cliente automaticamente a usufruir das condições comerciais em vigor para o conjunto de produtos e serviços adicionais que mantiver ativos, consoante o caso, as quais podem ser consultadas na página da internet casa.galp.pt ou obtidas através dos restantes canais de contacto da Galp. Caso esteja ainda em curso um período de fidelização previsto nas Condições Particulares, o cancelamento poderá ainda implicar o pagamento pelo Cliente das penalizações previstas nas Condições Particulares.
14.4. No termo de cada período contratual, a Galp pode rever as condições contratuais aplicáveis ao período contratual seguinte.
14.5. Durante o período contratual, a Galp pode ainda rever as condições contratuais respeitantes ao Preço, nos termos definidos nas Condições Particulares associadas à oferta comercial, ao ajustamento dos termos de faturação sempre que tal se revelar necessário para adaptação aos sistemas comerciais de faturação e gestão contratual ou ainda para cumprimento de novas obrigações legais, bem como em situações excecionais e objetivamente justificadas.
14.6. Para efeitos do disposto nas Cláusulas 14.4 e 14.5, a Galp deve enviar as novas condições contratuais ao

Cliente mediante comunicação escrita e devidamente fundamentada com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias face à data em que passam a aplicar-se, considerando-se aceites as novas condições contratuais, se, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da receção da aludida comunicação pelo Cliente, este não denunciar o Contrato ou não se opuser à renovação, consoante o caso.
14.7. O disposto na parte final do número anterior não se aplica sempre que vigorar um período de fidelização, caso em que as alterações das condições contratuais propostas pela Galp apenas se considerarão aceites se tal for expressamente manifestado pelo Cliente.
14.8. Sempre que a revisão das condições contratuais configure uma diminuição de Preço, a Galp poderá proceder à sua aplicação imediata, desde que condicionada à não oposição do Cliente no prazo previsto na Cláusula 14.6, circunstância que será explicitada na primeira fatura que a aplique.

15. Cessação do Contrato

15.1. O presente Contrato pode cessar nas seguintes situações:
a) Por revogação, mediante acordo entre as Partes;
b) Por denúncia ou oposição à renovação do Cliente, a todo o tempo, sem encargos, salvo se estiver vigente um período de fidelização;
c) Pela celebração de contrato de fornecimento de eletricidade e/ou gás com outro comercializador para a mesma instalação de consumo;
d) Por oposição à renovação da Galp, nas condições e mediante pré-aviso previstos na Cláusula 2.2;
e) Transmissão, a qualquer título, das instalações de consumo, salvo quando decorrer da atribuição da casa de morada de família em processo de divórcio;
f) Por morte do titular do Contrato, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, quando demonstrada a vivência em economia comum;
g) No caso de impossibilidade de cumprimento por caso fortuito ou de força maior que afete qualquer uma das Partes, se após um período de 60 (sessenta) dias consecutivos os motivos invocados persistirem.
h) Por resolução pelo Cliente ou pela Galp, nomeadamente nos casos previstos nas Cláusulas 15.2. e 15.3., respetivamente;
i) Nos demais casos previstos na lei.
15.2. O Cliente pode ter a iniciativa de cessar o presente Contrato por resolução, nomeadamente, no caso de não cumprimento da obrigação de fornecimento de eletricidade e/ou gás por facto imputável à Galp.
15.3. A cessação do presente Contrato por resolução pode ocorrer por iniciativa da Galp, nomeadamente, nos seguintes casos:
a) No caso de interrupção de fornecimento que se prolongue por um período superior a 30 (trinta) dias;
b) Na sequência de 2 (duas) ou mais interrupções do fornecimento num período de 12 (doze) meses imediatamente anteriores;
c) Falta de prestação ou atualização da caução, quando exigível nos termos do disposto na Cláusula 9.ª;
d) No caso de cedência de energia elétrica e de gás pelo Cliente a terceiros, a título gratuito ou oneroso, salvo quando devidamente autorizado;
e) No caso de prática de qualquer ato pelo Cliente que altere o correto funcionamento dos equipamentos de medição, nomeadamente a remoção dos respetivos selos, ou que obste à medição da eletricidade e/ou gás fornecidos.
15.4. No caso de transmissão, a qualquer título, das instalações de consumo do Cliente identificadas nas Condições Particulares, a responsabilidade contratual do Cliente manter-se-á até à celebração de novo contrato de fornecimento de eletricidade e/ou gás ou até à comunicação da referida transmissão, por escrito, à Galp.
15.5. Ressalvados os casos de mudança de Comercializador em que a cessação seja efetivada no âmbito do pedido de celebração de contrato formulado pelo Cliente junto do novo Comercializador, a cessação do presente Contrato, pelo Cliente, poderá ser comunicada por telefone, mediante contacto para a linha de atendimento comercial identificada nas Condições Particulares, ou por escrito, mediante comunicação enviada para os contactos disponibilizados na página da internet casa.galp.pt.
15.6. A cessação do contrato por parte do Cliente, ao abrigo do disposto nas alíneas b) e c) da Cláusula 15.1., produz efeitos nos 30 (trinta) dias seguintes à comunicação do Cliente ou à efetivação da mudança de comercializador, consoante o que ocorrer em primeiro lugar, podendo a Galp, durante esse período, contactar o Cliente a fim de confirmar a sua intenção de revogar o Contrato, procedendo, se necessário, à recolha de opinião do Cliente sobre o motivo da cessação.
15.7. A cessação do presente Contrato pelo Cliente, antes do termo da sua duração inicial ou de qualquer uma das suas renovações, não importa qualquer pagamento de indemnização pelo Cliente, sem prejuízo dos montantes devidos e responsabilidades exigíveis nos termos legais e contratuais aplicáveis.
15.8. O disposto no número anterior não se aplica se o Contrato estiver sujeito a período de fidelização,

caso em que a denúncia antes do termo do respetivo período implica o pagamento, pelo Cliente, de uma indemnização calculada nos termos definidos nas Condições Particulares.
15.9. Sempre que as Condições Particulares acordadas com o Cliente previrem a prestação de serviços adicionais, a cessação do presente Contrato determina a cessação da prestação de serviços adicionais. Caso o Cliente cancele os serviços adicionais, o presente Contrato permanecerá em vigor, aplicando-se as condições comerciais que se encontrarem em vigor para o(s) tipo(s) de energia fornecidos sem esses serviços, que podem ser consultadas através da página da internet casa.galp.pt ou obtidas através dos restantes canais de contacto da Galp.
15.10. A cessação do Contrato por qualquer das Partes não exonera o Cliente do pagamento dos montantes em dívida à data da cessação.

16. Direito ao Arrependimento

16.1. No caso de o Contrato ter sido celebrado por telefone ou por via eletrónica, nomeadamente através da página de internet disponibilizada para o efeito, ou ainda de forma presencial em local distinto das lojas, balcões ou qualquer outro estabelecimento comercial da Galp, o Cliente tem o direito de, livremente, sem necessidade de indicar o motivo e sem necessidade de pagamento de qualquer valor ou indemnização, resolver o contrato no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data da celebração do mesmo. A partir de 28 de maio de 2022, os contratos celebrados no domicílio do consumidor ou deslocação organizada pela Galp fora do estabelecimento comercial este prazo passa a ser de 30 (trinta) dias.
16.2. Caso o Cliente pretenda exercer o seu direito de livre resolução previsto na Cláusula 16.1., deverá comunicar à Galp, dentro do prazo acima referido, a sua decisão de resolução por meio de uma declaração inequívoca, que poderá ser comunicada por telefone, mediante contacto para a linha de atendimento comercial identificada nas Condições Particulares, ou por escrito, mediante comunicação enviada para os contactos disponibilizados na página da internet casa.galp.pt.
16.3. Para efeitos do disposto na Cláusula 16.2., o Cliente poderá utilizar o formulário de livre resolução que se encontra em anexo às presentes Condições Gerais, mas tal não é obrigatório.
16.4. Uma vez rececionada a comunicação de resolução acima mencionada, a Galp procederá à interrupção do fornecimento, caso o mesmo já tenha tido início, ou à reposição do fornecimento no comercializador anterior, caso as suas instalações já estivessem a ser fornecidas anteriormente à celebração do contrato e se tenha pretendido apenas a mudança de Comercializador.

17. Cessão da Posição Contratual

A Galp poderá ceder livremente a 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 a Galp notificar o Cliente previamente dessa cessão.

18. Resolução de Conflitos

18.1. Em caso de existência de conflito, nomeadamente sobre a interpretação, execução e aplicação das disposições legais ou contratuais aplicáveis, o Cliente e a Galp procurarão resolvê-lo através da celebração de um acordo entre as Partes.
18.2. Por opção do Cliente, este pode solicitar a intervenção de uma entidade de resolução alternativa de litígios, nomeadamente através do recurso aos mecanismos de arbitragem e mediação de conflitos disponibilizados.
18.3. O Cliente poderá recorrer a qualquer uma das entidades disponíveis para o efeito, seguidamente elencadas: CACC RAM – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (https://www.madeira.gov.pt/cacc/); CACCL – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (www.centroarbitragemlisboa.pt); CACRC – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra (www.centrodearbitragemdecoimbra.com); CAUCAL – Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (http://arbitragem.autonoma.pt); CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (www.ciab.pt); CICAP – Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (www.cicap.pt); CIMAAL – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (www.consumidoronline.pt); CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (www.arbitragemdeconsumo.org); e TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa (www.triave.pt).

18.4. A lista de entidades acima referida é permanentemente atualizada pela Direção-Geral do Consumidor (www.consumidor.gov.pt).

19. Legislação e Regulamentação Aplicáveis

O presente Contrato é regido pelo direito português, em particular pela legislação e regulamentação aplicável ao Setor Elétrico e/ou do Gás.