



Titular contrato:
Titular da conta:
Cliente / Conta:
NIF:
CPE:
Morada Local:

2026-06-03

Assunto: Damos-lhe as boas-vindas à energia Repsol

Estimado(a) Cliente,

Agradecemos, antes de mais, o voto de confiança na energia Repsol. Queremos construir uma relação próxima consigo, com o compromisso de oferecer-lhe sempre a melhor experiência, assegurando a qualidade e estabilidade dos nossos serviços.

Junto enviamos o **Pack de Boas-Vindas**, que inclui a apólice do contrato, as condições gerais, a ficha de produto e a informação sobre o tratamento dos seus dados pessoais.

Conheça o Programa My Repsol*

Agora que tem o seu novo contrato Repsol, passa também a ter acesso ao My Repsol, o programa que lhe permite poupar em todas as energias.

No My Repsol pode gerir facilmente o serviço contratado através da área de cliente:

- Consultar e atualizar os seus dados
- Enviar leituras
- Acompanhar o histórico de faturas
- Monitorizar os seus consumos

Descarregue a App My Repsol ou acesse a my.repsol.pt para começar já a aproveitar os benefícios exclusivos que temos para si.

Conte connosco

Para esclarecer quaisquer dúvidas ou questões que considere oportunas, estamos à sua disposição através dos seguintes canais:

Área de Cliente: my.repsol.pt ou App My Repsol

Linha geral de atendimento: 210 540 000 (chamada da rede fixa nacional) | Dias úteis das 9h às 20h

Em caso de dúvidas, sugestões ou necessidade de assistência, estamos à sua disposição para ajudar.

Melhores cumprimentos,

Vera Vicente
Administradora Delegada Repsol Portuguesa

*Disponível para clientes particulares

Titular contrato:
Titular da conta:
Cliente / Conta:
NIF:
CPE:
Morada Local:

2026-06-03

Dados Contratados

Produto: Elect. Baixa Tensão
Data Validação: 2026-06-03
C.A.E.: 99921 - DOMÉSTICO
Tipo de Uso: Uso Doméstico
Potência: 13.80 KVA
Data Assinatura: 2026-06-01
C.N.E.: Não

Tarifário (ver tabela preços anexa ao presente documento):

Oferta: LEVE Simples 2601
Reg. Ocupação: Permanente
Estimativa: Perfil

Imposto Municipal de Imóveis (IMI)

Repartição Finanças:

Matriz/Fração/Prédio:

Dados do Proprietário (se diferente do usufrutário)

NIF:
Nome:
Morada:

Condições Especiais

	Valor	Valor	Início	Fim
Desc. FE Energia Simples	2,00 %	0,00	2026-06-03	2027-06-02
Desc. FE Energia Simples	2,00 %	0,00	2026-06-03	2027-06-02
Desc. B.Vindas Energia Simples	5,00 %	0,00	2026-06-03	2027-06-02
Desc. B.Vindas Energia Simples	5,00 %	0,00	2026-06-03	2027-06-02
Desc. DD Energia Simples	8,00 %	0,00	2026-06-03	2028-06-01
Desc. DD Energia Simples	8,00 %	0,00	2026-06-03	2028-06-01

Aparelhos Instalados

Marca	Número	Função	Data Leitura	Leitura
SAGEM	000002260018153	Vazio	2026-06-03	9420
SAGEM	000002260018153	Ponta	2026-06-03	2994
SAGEM	000002260018153	Cheia	2026-06-03	10253





Titular contrato:
Titular da conta:
Cliente / Conta:
NIF:
CPE:
Morada Local:

2026-06-03

Débito Direto

Adesão ao Débito Direto: sim ☒ não ☐

Titular de Conta

Fatura Eletrónica

Adesão à Fatura eletrónica: sim

Condições de adesão:

1. Ao aderir à faturação eletrónica passa a receber o aviso de emissão de fatura disponível para pagamento, através do endereço e-mail que indicou no ato de adesão ao serviço, deixando automaticamente de receber o documento em papel.
2. A fatura eletrónica será disponibilizada em formato PDF aposto de Assinatura Eletrónica Avançada de acordo com os requisitos legais.
3. A fatura eletrónica é certificada, tem validade fiscal e serve de recibo após boa cobrança.
4. A entidade Repsol Portuguesa Lda, declina qualquer responsabilidade sobre a não receção da mensagem e-mail, decorrente de problemas relacionados com a caixa de correio eletrónico indicada pelo utente ou sistema de transmissão de e-mails, nomeadamente caixa cheia, alteração de endereço eletrónico, etc.

Vantagens Multienergia, Consentimento e Proteção Dados

Consinto com o envio por parte da Repsol de comunicações de marketing de produtos ou serviços não análogos aos transacionados, adequadas ao meu perfil (perfil de consumo). Para mais informações sobre o tratamento de dados pessoais consulte as Condições Gerais que se encontram em anexo ao presente documento.

sim ☐ não ☒

Condições Contratuais

O Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural tem um período de vigência de 12 meses desde o momento da ativação e é composto pelas presentes Apólice de Contrato / Condições Particulares, pelas Condições Gerais e pelo Anexo ao Contrato (composto pela Tabela de Preços, pelo Anexo de Preços e pelas Fichas Normalizadas) que se encontram em anexo ao presente documento.

A faturação terá uma periodicidade mensal.

O Cliente declara ter recebido, tomado conhecimento e aceita o Contrato, com todos os elementos que o compõem nos termos do parágrafo anterior, e, bem assim, conferir expressamente mandato à Repsol para o representar nos processos previstos nos Procedimentos de Mudança de Comercializador no Setor Elétrico e no Setor do Gás Natural junto do Operador Logístico de Mudança de Comercializador, autorizando designadamente para o efeito o acesso aos dados constantes no Registo do Ponto de Entrega.

A empresa

(Repsol Portuguesa Lda)

O Cliente

SEPA Direct Debit Mandate

Mandate reference - to be completed by the creditor.



Os seus direitos incluem a possibilidade de exigir do seu Banco o reembolso do montante debitado, nos termos e condições acordados com o seu Banco. O reembolso deve ser solicitado até um prazo de oito semanas, a contar da data do débito na sua conta. Os seus direitos são explicados em declaração que pode obter no seu Banco. Preencha por favor todos os campos assinalados com *. O preenchimento dos campos assinalados com ** é da responsabilidade do Credor.

As part of your rights, you are entitled to a refund from your bank under the terms and conditions of your agreement with your bank. A refund must be claimed within 8 weeks starting from the date on which your account was debited. Your rights are explained in a statement that you can obtain from your bank. Please complete all the fields marked *. Fields marked with ** must be completed by the Creditor.

Debtor identification

Creditor identification

**Nome do Credo / Creditor name

** Código de Identificação do Credor / Creditor identifier

**Morada Local: / Street name and number

**Código Postal/ *Postal code*

**País / Country

Type of payment:

* Pagamento recorrente / *Recurrent payment* ☐ Ou / *Or* Pagamento pontual / *One-off payment* ☐

City or town in which you are signing:

Localidade / Location

* Data / Date

Please sign here

--	--

* Assinatura(s) / *Signature(s)*

Os seus direitos, referentes à autorização acima referida, são explicados em declaração que pode obter no seu Banco
 Your rights regarding the above mandate are explained in a statement that you can obtain from your bank.

Informação detalhada subjacente à relação entre o Credor e o Devedor - apenas para efeitos informativos.

Details regarding the underlying relationship between the Creditor and the Debtor - for information purposes only.

Debtor identification code

Escreva aqui o número de código, se desejar que o seu Banco mencione.

Write any code number here which you wish to have quoted by your bank.

Person on whose behalf
payment is made

Nome do Devedor representado: se realizar um pagamento no âmbito de um acordo entre o Repsol Portuguesa Lda e outra pessoa (p.e. quando está a liquidar uma fatura de uma terceira entidade), escreva aqui por favor o nome da outra pessoa.

Name of the Debtor Reference Party: If you are making a payment in respect of an arrangement between Repsol Portuguesa Lda and another person (e.g. where you are paying the other person's bill) please write the other person's name here.

Código de identificação do Devedor representado.

Identification code of the Debtor Reference Party.

Party on whose behalf the
Creditor collects the payment

Nome do Credor representado: o Credor deve fornecer esta informação, sempre que estiver a efetuar cobranças em representação de outra entidade.

Name of the Creditor Reference Party: Creditor must complete this section if collecting payment on behalf of another party.

Código de Identificação do Credor representado.

Identification code of the Creditor Reference Party

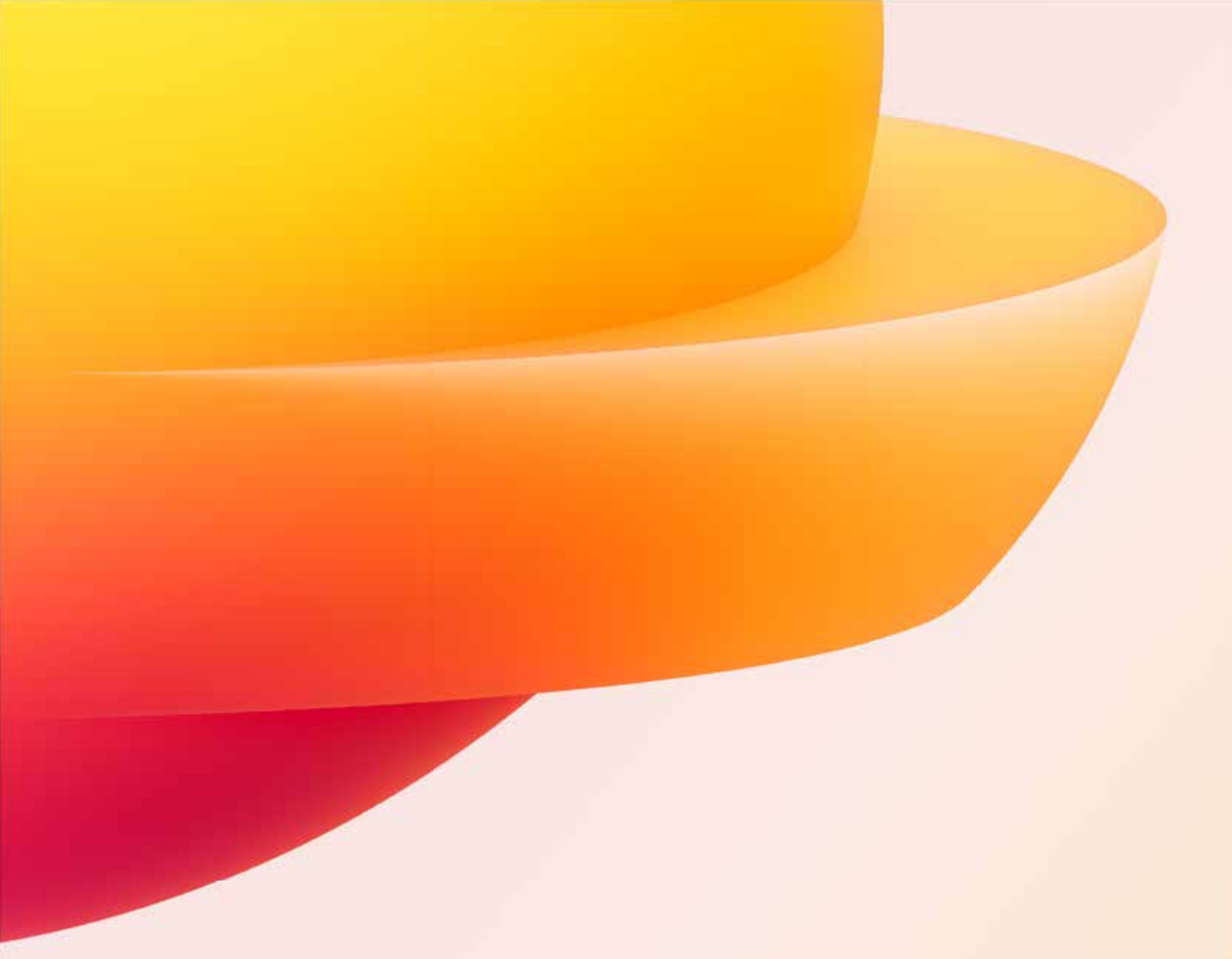
In respect of the contract:

Número de identificação do contrato subjacente

Identification number of the underlying contract.

Descrição de contrato.

Description of contract.



Condições particulares

Tarifa Leve

Deixe que a Energia Repsol entre em sua Casa

Comece a poupar com as vantagens Multienergia

Tabela de preços

ELETRICIDADE							
Potência Contratada		Tarifa Simples		Tarifa Bi-Horária			
kVA	Tarifa (€/dia)	Energia simples (€/kWh)		Energia fora do vazio (€/kWh)		Energia vazio (€/kWh)	
	Preço	Preço base	Desconto 20%	Preço base	Desconto 20%	Preço base	Desconto 20%
1,15	0,1773	0,185000	0,148000	0,217362	0,173890	0,119911	0,095929
2,30	0,2345						
3,45	0,2918						
4,60	0,4491						
5,75	0,5064						
6,90	0,5636						
10,35	0,7554						
13,80	0,9272						
17,25	1,0991						
20,70	1,2709						

Preços válidos para fornecimentos de energia elétrica em Baixa Tensão Normal (BTN) com potência contratada de 1,15 até 20,7 kVA em Portugal Continental. Os preços apresentados são compostos pelos preços Repsol e pelas tarifas de acesso às redes em vigor. Condições elegíveis para tarifa social.

As variações que se venham a verificar nos elementos regulados (tarifas de acesso e outros) aplicáveis, assim como os novos que possam surgir, transferir-se-ão para o cliente, tanto no caso de acréscimo como de decréscimo.

Estes preços não incluem a taxa de exploração da DGEG, a contribuição audiovisual, o imposto especial sobre o consumo de eletricidade e o financiamento da tarifa social, que serão repercutidos autonomamente na fatura. Acresce o IVA à taxa legal em vigor.

Descontos até 20% no termo de energia

5%

Bem-vindo à Repsol¹

+

2%

Faturação Eletrónica²

+

8%

Débito Direto³

+

5%

Serviços Adicionais⁴

¹ Desconto válido durante o primeiro ano de vigência do contrato de eletricidade e gás natural.

² Desconto sujeito à contratação e manutenção da fatura eletrónica e válido durante o primeiro ano de vigência do contrato de eletricidade e gás natural. Caso o cliente opte por receber a fatura em papel, o desconto ser-lhe-á retirado automaticamente, sem necessidade de pré-aviso.

³ Desconto sujeito à contratação e manutenção do pagamento por débito direto válido durante os 2 primeiros anos de vigência do contrato de eletricidade e gás natural. Caso o cliente cancele o pagamento por débito direto, o desconto ser-lhe-á retirado automaticamente, sem necessidade de pré-aviso.

⁴ Desconto sujeito à contratação e manutenção de Serviços Adicionais e válido durante o primeiro ano de vigência do contrato de eletricidade e gás natural. Caso o cliente cancele os serviços adicionais, o desconto ser-lhe-á retirado automaticamente, sem necessidade de pré-aviso. Para mais informação consulte as condições particulares de contratação dos serviços adicionais. A contratação destes serviços só está disponível para clientes domésticos.

Todos os descontos serão aplicáveis na fatura de Eletricidade e Gás Natural.

Tarifa Leve



Conheça todas as vantagens do programa My Repsol se for Cliente de Eletricidade e Gás

Ao contratar esta tarifa, poderá usufruir das poupanças e benefícios do universo My Repsol. Para tal, deverá:

1 Ser **cliente doméstico** (pessoa singular);

2 Fazer download da app **My Repsol** e registar-se. Em alternativa, pode fazer o seu registo em **my.repsol.pt**

Benefícios Eletricidade e Gás



Combustível

até **15** cênt./litro*

Obtenha até 6 cênt./litro em desconto imediato e o restante em saldo My Repsol



Fatura de energia

2 % do valor total

da sua fatura de eletricidade e gás natural em saldo My Repsol



Carregamento elétrico

até **15** % do valor total**

da sua fatura do carregamento elétrico em saldo My Repsol



Garrafas de gás e outras compras

2 % do valor total

das compras de garrafas de gás em estação de serviço ou online e na loja online do My Repsol

Onde aplicar o seu saldo



Abastecimento de combustível



Eletricidade e gás natural



Garrafas de gás



Carregamento elétrico



Loja Online My Repsol



Lavagens

Saiba quanto pode poupar ao contratar o plano Motor e Luz

Ao abastecer¹

150 €/mês em combustível

Poupa

158,88 €/ano

+

13,24 €/mês

63,55 €/ano em desconto imediato
95,33 €/ano em saldo My Repsol

Ao pagar eletricidade e gás

60 €/mês em eletricidade e gás

Poupa

14,40 €/ano

=

1,20 €/mês

14,40 €/ano em saldo My Repsol



Poupança anual

173,28 €/ano

¹ Utiliza-se como referência, o valor de 1,70€/litro.

*Mediante utilização e e associação ao programa My Repsol de um dos cartões de parceiro Repsol. Se não associar nenhum cartão de parceiro ao My Repsol, o benefício será de 13 cênt./l, tudo em saldo My Repsol.

**Mediante carregamento em PCVE (Ponto de Carregamento de Veículos Elétrico) Repsol. Se não carregar num dos PCVEs Repsol, o benefício será de 10% do valor total da fatura do carregamento em saldo My Repsol.

Tarifa Leve



Já contratou algum dos nossos serviços adicionais?
Compare e escolha o que melhor se adapta à sua casa.

Serviços Adicionais	Apoio Luz+
Preço (€/mês) IVA incluído	6,99€
 Avarias e urgências elétricas com diagnósticos e deslocações ilimitadas Inclui até 3 horas de mão-de-obra	
 Cobertura de peças para reparação Até 50€ por reparação	
 Reparação de avarias de eletrodomésticos Inclui máquina de lavar/secar roupa, frigorífico, placa vitrocerâmica, forno, extrator de fumos e esquentador elétrico.	

De oferta de fornecimento de eletricidade

IDENTIFICAÇÃO DO COMERCIALIZADOR E DA OFERTA	
Comercializador (fornecedor)	Repsol Portuguesa, Lda.
Oferta comercial (designação)	Leve
Segmento da Oferta Eletricidade	Cliente doméstico Baixa Tensão Normal (BTN) em Portugal Continental Potências compreendidas entre 1,15 e os 20,70kVA
Contactos comerciais para reclamação e pedido de Informação	210 540 000 (chamada para rede fixa nacional dias úteis 9h às 20h)
Contacto para assistência técnica ou avarias	218 100 100 - Informações (8-22h custo de chamada local) 800 506 506 - Avarias (24h e gratuito)
Contacto para leituras de contador	210 540 000 (chamada para rede fixa nacional dias úteis 9h às 20h)

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA OFERTA	
Fornecimento	ELETRICIDADE
Duração	12 meses
Validade da oferta	Oferta válida até 31/08/2026
Fidelização	Não
Indexação do preço	Não.
Faturação	Periodicidade mensal; Prazo de Pagamento com mínimo 10 dias úteis desde a emissão da fatura e com mínimo 20 dias úteis para clientes economicamente vulneráveis. Faturação eletrónica opcional
Meio(s) de pagamento(s)	Débito Direto em Conta (DDC) Referência Multibanco
Prazo máximo de resposta a reclamações	15 dias úteis (compensação 5€)
Serviços adicionais	Opcionais, não incluídos

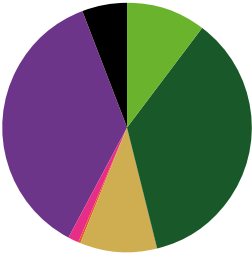
INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR	
Clientes com necessidades especiais ou prioritários na Eletricidade	São considerados Clientes com Necessidades Especiais: a) clientes com limitações no domínio da visão (cegueira total ou hipovisão); b) clientes com limitações no domínio da audição (surdez total ou hipoacusia); c) clientes com limitações no domínio da comunicação oral. São considerados Clientes Prioritários clientes para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica, e clientes que coabitem com pessoas nestas condições. Os Clientes com Necessidades Especiais ou Prioritários são titulares dos direitos específicos estabelecidos no Regulamento das Relações Comerciais e no Regulamento da Qualidade de Serviço. Para se registar como Cliente com Necessidades Especiais ou como Cliente Prioritário e para mais informações por favor contacte-nos em 210 540 000 (chamada para a rede fixa nacional dias úteis das 9h às 20h).
Tarifa Social de Eletricidade	De acordo com o regime estabelecido no Decreto-Lei n.º 15/2022 de 14 de janeiro podem beneficiar da aplicação da tarifa social as pessoas singulares que sejam titulares de contrato de fornecimento de energia elétrica para consumo doméstico na sua habitação permanente com uma potência contratada igual ou inferior a 6,9kVA, e que: • Beneficiem do complemento solidário para idosos; • Beneficiem do rendimento social de inserção; • Beneficiem de prestações de desemprego; Beneficiem do abono de família; • Beneficiem de pensão social de invalidez do regime especial de proteção na invalidez ou do complemento da prestação social para a inclusão; • Beneficiem da pensão social de velhice; • e/ou obtenham um rendimento anual inferior a € 5.808,00, acrescido de 50% por cada elemento do agregado familiar que não aufera qualquer rendimento, incluindo o próprio, até um máximo de 10. Para mais informações, contacte-nos para 210 540 000.
Direito de livre resolução	O consumidor tem o direito de livre resolução do presente contrato no prazo de 14 dias de calendário, sem necessidade de indicar qualquer motivo. O prazo para exercício do direito de livre resolução expira 14 dias a contar do dia seguinte ao dia da celebração do contrato.

FORNECIMENTO DE ELETRICIDADE												
CPE	Consultar detalhe no contrato											
Opção tarifária	Simples e Bi-Horária											
Emissões de CO2	140,48 g CO2/kWh (ver rotulagem de energia elétrica)											
Potência contratada	Potência contratada	1,15	2,30	3,45	4,60	5,75	6,90	10,35	13,80	17,25	20,70	
Tarifa simples: preço total (€) indicativo para consumo de 100kWh/mês	Serviços	Desconto	Potência (kVA)									
			1,15	2,30	3,45	4,60	5,75	6,90	10,35	13,80	17,25	20,70
	Base	5%	22,89	24,61	26,33	31,05	32,77	34,48	40,24	45,39	50,55	55,70
	FE	7%	22,52	24,24	25,96	30,68	32,40	34,11	39,87	45,02	50,18	55,33
	Apoio	10%	21,97	23,69	25,40	30,12	31,84	33,56	39,31	44,47	49,62	54,78
	Apoio e FE	12%	21,60	23,32	25,03	29,75	31,47	33,19	38,94	44,10	49,25	54,41
	DDC	13%	21,41	23,13	24,85	29,57	31,29	33,00	38,76	43,91	49,07	54,22
	FE e DDC	15%	21,04	22,76	24,48	29,20	30,92	32,63	38,39	43,54	48,70	53,85
	Apoio e DDC	18%	20,49	22,21	23,92	28,64	30,36	32,08	37,83	42,99	48,14	53,30
	Apoio, FE e DDC	20%	20,12	21,84	23,55	28,27	29,99	31,71	37,46	42,62	47,77	52,93
Os preços incluem as tarifas de acesso às redes, nos termos definidos pela ERSE, a qual, caso sejam objeto de alteração, serão refletidos diretamente no preço final. Estes preços não incluem a taxa de exploração da DGEG, a contribuição audiovisual, o imposto especial sobre o consumo de eletricidade e o financiamento da tarifa social, que serão repercutidos autonomamente na fatura. Acresce o IVA à taxa legal em vigor. Sem prejuízo das demais condições necessárias para atribuição dos mesmos, os descontos "Bem-vindo à Repsol", "Faturação Eletrónica" e "Serviços Adicionais" serão válidos, no máximo, durante o primeiro ano de vigência contratual e o desconto "Débito Direto" será válido, no máximo, durante os dois primeiros anos de vigência contratual.												
Tarifa Bi-Horária: preço total (€) indicativo para consumo de 100kWh/mês (50 em Vazio + 50 em Fora de Vazio)	Serviços	Desconto	Potência (kVA)									
			1,15	2,30	3,45	4,60	5,75	6,90	10,35	13,80	17,25	20,70
	Base	5%	21,34	23,06	24,77	29,49	31,21	32,93	38,68	43,84	48,99	54,15
	FE	7%	21,00	22,72	24,44	29,16	30,88	32,59	38,35	43,50	48,66	53,81
	Apoio	10%	20,50	22,21	23,93	28,65	30,37	32,09	37,84	42,99	48,15	53,30
	Apoio e FE	12%	20,16	21,88	23,59	28,31	30,03	31,75	37,50	42,66	47,81	52,97
	DDC	13%	19,99	21,71	23,43	28,14	29,86	31,58	37,33	42,49	47,64	52,80
	FE e DDC	15%	19,65	21,37	23,09	27,81	29,53	31,24	37,00	42,15	47,31	52,46
	Apoio e DDC	18%	19,15	20,86	22,58	27,30	29,02	30,74	36,49	41,64	46,80	51,96
	Apoio, FE e DDC	20%	18,81	20,53	22,24	26,96	28,68	30,40	36,15	41,31	46,46	51,62
Os preços incluem as tarifas de acesso às redes, nos termos definidos pela ERSE, a qual, caso sejam objeto de alteração, serão refletidos diretamente no preço final. Estes preços não incluem a taxa de exploração da DGEG, a contribuição audiovisual, o imposto especial sobre o consumo de eletricidade e o financiamento da tarifa social, que serão repercutidos autonomamente na fatura. Acresce o IVA à taxa legal em vigor. Sem prejuízo das demais condições necessárias para atribuição dos mesmos, os descontos "Bem-vindo à Repsol", "Faturação Eletrónica" e "Serviços Adicionais" serão válidos, no máximo, durante o primeiro ano de vigência contratual e o desconto "Débito Direto" será válido, no máximo, durante os dois primeiros anos de vigência contratual.												

FORNECIMENTO DE ELETRICIDADE											
Preços unitários sem desconto	Preços sem desconto	Potência (kVA)									
		1,15	2,30	3,45	4,60	5,75	6,90	10,35	13,80	17,25	20,70
	Potência (€ dia)	0,1773	0,2345	0,2918	0,4491	0,5064	0,5636	0,7554	0,9272	1,0991	1,2709
	Energia (€/kWh)	0,185000									
	Tarifa Bi-Horária: Energia Fora de Vazio (€/kWh)	0,217362									
	Tarifa Bi-Horária: Energia Energia Vazio (€/kWh)	0,119911									
Os preços incluem as tarifas de acesso às redes, nos termos definidos pela ERSE, a qual, caso sejam objeto de alteração, serão refletidos diretamente no preço final. Estes preços não incluem a taxa de exploração da DGEG, a contribuição audiovisual, o imposto especial sobre o consumo de eletricidade e o financiamento da tarifa social, que serão repercutidos autonomamente na fatura. Acresce o IVA à taxa legal em vigor.											

ROTULAGEM DE ENERGIA ELÉTRICA

Mix oferta:



Eólica 10,43%

Hídrica 35,83%

Cogeração Renovável 0,08%

Geotermia 0,00%

Outras Renováveis 10,00%

Resíduos Sólidos Urbanos 0,11%

Cogeração Fóssil 1,58%

Gás Natural 36,24%

Carvão 0,08%

Diesel 0,00%

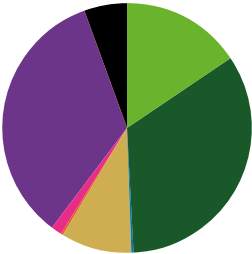
Fuelóleo 0,00%

Nuclear 5,66%

A eletricidade comercializada desta **oferta específica** foi produzida a partir das anteriores fontes de energia.

As emissões de CO₂ que representam a quantidade de emissões por unidade de energia elétrica para esta oferta específica fornecida pela Repsol Portuguesa Lda. são de **140,48 g CO₂/kWh. Data 2026 T1.**

Mix Comercializador:



Eólica 15,63%

Hídrica 33,75%

Cogeração Renovável 0,07%

Geotermia 0,00%

Outras Renováveis 9,42%

Resíduos Sólidos Urbanos 0,11%

Cogeração Fóssil 1,49%

Gás Natural 34,13%

Carvão 0,07%

Diesel 0,00%

Fuelóleo 0,00%

Nuclear 5,33%

A eletricidade comercializada **a todos os seus clientes** foi produzida a partir das anteriores fontes de energia.

As emissões de CO₂ que representam a quantidade de emissões por unidade de energia elétrica para esta oferta específica fornecida pela Repsol Portuguesa Lda. são de **132,31 g CO₂/kWh. Data 2026 T1.**



Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

1. Objeto do contrato

1.1. O objeto do presente Contrato é a compra pelo Cliente à "Repsol Portuguesa, Lda." (doravante, o "Comercializador") de eletricidade e/ou gás natural, através das instalações do Operador da Rede de Distribuição (doravante, o "ORD") da área correspondente, no Ponto de Entrega e nas condições acordadas e descritas nas Condições Particulares (doravante, as "CP"), nas presentes Condições Gerais (doravante, as "CG") e na regulamentação do sector.

1.2. Em caso de divergência entre as CG e as CP do Contrato prevalece o disposto nas CP.

1.3. O Comercializador apenas poderá eximir-se da obrigação de proceder ao fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural (i) em caso fortuito ou de Força Maior; (ii) caso o Cliente não aceite a energia elétrica e/ou o gás natural fornecidos pelo Comercializador no Ponto de Entrega; (iii) em caso de suspensão ou rescisão do Contrato de Fornecimento ou do contrato de acesso à rede por qualquer das causas previstas para o efeito nestas CG, e, em particular, por incumprimento por parte do Cliente das suas obrigações estabelecidas nos regulamentos aplicáveis ou na relação contratual existente.

1.4. No caso da prestação de outros serviços adicionais, aplicam-se igualmente as CG e as CP estabelecidas para esses serviços. Este contrato de fornecimento é de natureza pessoal, pelo que o Cliente deve ser o utilizador efetivo da energia fornecida, que não a pode utilizar para outros fins que não aqueles para os quais foi contratado, nem a transferir, vender ou colocar à disposição de terceiros.

1.5. O fornecimento de eletricidade será efetuado de acordo com a potência solicitada pelo Cliente. Nos casos em que o ORD rejeite a contratação de eletricidade pelo facto de pedido ter uma potência superior à potência máxima da instalação, o Comercializador procederá ao fornecimento de acordo com a potência máxima da instalação, devendo o

Comercializador informar o Cliente dessa limitação.

2. Ponto de entrega

Para efeitos das disposições do presente Contrato, entende-se por Ponto de Entrega o ponto de ligação ou de entrega situado na instalação do Cliente onde é medido o consumo da eletricidade ou gás natural fornecido pelo Comercializador.

3. Transferência da Titularidade, Risco e Responsabilidade

O Comercializador fornecerá a energia elétrica e/ou o gás natural no Ponto de Entrega e a titularidade, risco e responsabilidade a respeito destes serão transferidos do Comercializador para o Cliente no referido Ponto de Entrega.

4. Qualidade de serviço

4.1. São aplicáveis ao fornecimento objeto do Contrato os requisitos e padrões de qualidade estabelecidos no Regulamento de Qualidade de Serviço (doravante "RQS") e demais regulamentação aplicável.

4.2. São, designadamente, direitos do Cliente ao abrigo da regulamentação aplicável, os seguintes:

(i) O fornecimento contínuo de energia elétrica e/ou gás natural, com cumprimento dos níveis de qualidade estabelecidos na regulamentação aplicável, sem prejuízo das interrupções programadas e previstas na regulamentação;

(ii) Solicitar a alteração das modalidades de faturação, pagamento ou das respetivas condições estabelecidas nas CP;

(iii) Solicitar ao Comercializador a alteração da potência de energia e dos respetivos preços e tarifas contratadas;

(iv) Apresentar reclamações e pedidos de informação por escrito para os contactos indicados na Cláusula 21.2, os quais devem ser respondidos pelo Comercializador no prazo máximo de 15 (quinze) Dias Úteis, salvo se por motivos de impossibilidade, caso em que o Comercializador informará o Cliente das diligências efetuadas e do prazo expectável

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

de resposta;

(v) A ver restabelecido o fornecimento, por parte do ORD, na sequência de uma interrupção por factos imputáveis ao Cliente, uma vez sanada a causa da interrupção, nos seguintes prazos máximos:

a. 12 (doze) horas; ou

b. 4 (quatro) horas, caso o Cliente pague o preço para restabelecimento urgente previsto no Regulamento das Relações Comerciais, aprovado pela ERSE ("doravante RRC").

(vi) Agendar com o Comercializador a marcação de uma visita combinada para ativação do fornecimento, no prazo máximo de 3 (três) Dias Úteis;

(vii) Agendar a marcação de uma visita combinada diretamente, ou através do Comercializador, com o ORD sobre matérias referentes a:

a. Ligações às redes;

b. Leitura a extraordinária, verificação ou substituição dos Equipamentos de Medição;

c. Verificação das características da energia elétrica e/ou do gás natural;

d. Reposição de fornecimento quando a interrupção não tiver sido solicitada pelo Comercializador.

4.3. O incumprimento destes padrões de qualidade e dos demais estabelecidos na regulamentação aplicável e em particular no RQS, confere ao Cliente o direito a uma compensação no montante de 5,00 EUR (cinco euros), obrigando-se o Comercializador a proceder ao crédito do respetivo valor, independentemente de solicitação por parte do Cliente, o mais tardar na primeira fatura emitida após terem decorrido 45 (quarenta e cinco) dias contados a partir da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação, ou em que o Comercializador tomou dele conhecimento.

4.4. Excetua-se do regime estabelecido no número anterior, o pagamento de compensações por incumprimento de padrões de fornecimento contínuo de energia elétrica ou de gás natural por parte dos

operadores das redes de distribuição, cujo valor será creditado ao Cliente na primeira fatura emitida após 30 (trinta) dias a partir do momento em que o Comercializador recebeu a compensação do operador de rede.

4.5. Não é devido o pagamento de compensações nos seguintes casos:

A) Eventos excepcionais, conforme definido no artigo 8.º do RQS, no âmbito do setor elétrico;

B) Casos Fortuitos ou de Força Maior, conforme definidos no artigo 7.º do RQS, no âmbito do setor do gás;

C) Impossibilidade de aceder à instalação do Cliente, caso o acesso se revele indispensável ao cumprimento das obrigações previstas;

D) Não disponibilização pelo Cliente da informação indispensável ao tratamento das reclamações ou ao pagamento de compensações;

E) Inobservância pelo Cliente dos procedimentos definidos para solicitação de serviços ou apresentação de reclamações, em termos que impossibilitem o pagamento das compensações;

F) Outras situações em que o Cliente não diligencie no sentido de permitir o desenvolvimento das ações necessárias ao cumprimento das obrigações previstas no RQS.

4.6. São, designadamente, obrigações do Cliente ao abrigo da regulamentação aplicável, os seguintes:

(i) Abster-se de utilizar a energia elétrica e/ou gás natural para outros fins que não aqueles para os quais foi contratado, nem a transferir, vender ou colocar à disposição de terceiros;

(ii) Abster-se de intervir no normal funcionamento dos contadores e da sua respetiva leitura;

(iii) Cumprir com as obrigações previstas na Cláusula 5 no que respeita ao equipamento de Medição;

(iv) Facultar, a todo o tempo, ao ORD e ao Comercializador (ou qualquer pessoa que atue em seu nome) o acesso ao Equipamento de Medição, nos

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

termos da Cláusula 5.4;

(v) Em caso de fuga, proceder de imediato ao corte do gás natural na instalação do Cliente, e entrar imediatamente em contacto com a ORD ou/e o Comercializador;

4.7. Será exigido ao Cliente o pagamento de uma compensação, nos termos do RQS, nas seguintes situações:

(i) Falta de comparência do Cliente nas instalações no período de visita combinada com o ORD ou para prestação de serviços de assistência técnica;

(ii) Serviços de assistência técnica pelo ORD por avarias que não sejam da sua responsabilidade.

4.8. O Comercializador assegura aos seus clientes, os seguintes meios de atendimento:

(i) 210 540 000 (chamada nacional, 09h às 20h);

(ii) Por escrito, incluindo correio eletrónico para clientes_reygpt@repsol.com.

5. Equipamento de medição

5.1. O Cliente deve ter instalado um Equipamento de Medição que cumpra com os requisitos estabelecidos na regulamentação aplicável, para efeitos de determinação do consumo realizado pelo Cliente para cada período de faturação do serviço de fornecimento contratado, de forma que se possa realizar o cálculo das tarifas de acesso e liquidação da energia elétrica fornecida. Salvo disposição em contrário nas CP, o ORD fornecerá ao Cliente o Equipamento de Medição, e será também responsável pela sua instalação e colocação em funcionamento para a finalidade pretendida. O Cliente deve notificar imediatamente o Comercializador de quaisquer incidentes que detete na operação do Equipamento de Medição.

5.2. Caso o Equipamento de Medição funcione mal ou falhe ou seja manipulado indevidamente ou por situação de absoluta exceção e os dados de consumo não estejam disponíveis para um qualquer período, sejam ilegíveis ou não estejam disponíveis

por qualquer outro motivo, será faturado como consumo realizado durante esse período as estimativas disponibilizadas pelo ORD, ou as realizadas pelo Comercializador, desde que estas se refiram a períodos não abrangidos pelas estimativas disponibilizadas pelo ORD, de acordo com os termos previstos nas CP. Os ajustes que forem necessários fazer ao consumo estimado, serão efetuados assim que as leituras dos Equipamentos de Medição estiverem disponíveis e serão cobrados ou pagos, conforme o caso, na fatura seguinte ou, se necessário, em faturas sucessivas, nos termos previstos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de dados publicados pela ERSE.

5.3. O Cliente será responsável pela guarda do Equipamento de Medição e não deve manipulá-lo, devendo utilizá-lo exclusivamente de acordo com as instruções comunicadas pelo Comercializador e/ou o ORD para esse fim. Caso contrário, correrão por sua conta os custos derivados da sua reparação ou substituição, bem como a indemnização por quaisquer danos que daí possam advir.

5.4. O Cliente compromete-se a permitir que o ORD e o Comercializador (ou qualquer pessoa que atue em seu nome) tenham acesso ao Equipamento de Medição a todo o tempo, a fim de realizar as leituras necessárias para a faturação ao Cliente, para examinar o seu funcionamento e garantir a sua manutenção adequada e, se necessário, prover à sua substituição.

5.5. Se, por facto imputável ao Cliente, não puder ser efetuada a leitura do Equipamento de Medição durante um período até 4 (quatro) meses consecutivos e não existir qualquer comunicação por parte do Cliente sobre os dados de consumo durante o mesmo período, o Comercializador ou o ORD podem exigir a realização de uma leitura extraordinária, sendo o pagamento dos respetivos encargos da responsabilidade do Cliente.

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

5.6. A data para a realização da leitura extraordinária será acordada entre o ORD e o Cliente diretamente, ou através do Comercializador.

5.7. Na impossibilidade de acordo de uma data para a leitura extraordinária num prazo máximo de 20 (vinte) dias após notificação, o ORD pode interromper o fornecimento nos termos previstos no RRC.

6. PREÇO DO CONTRATO

6.1. Pelo fornecimento de energia efetuado pelo Comercializador, o Cliente pagará o Preço do Contrato estipulado nas CP.

6.2. Para o fornecimento de eletricidade e gás com preços não indexados, o Preço inclui o custo da energia e as tarifas de acesso às redes de energia elétrica e/ou gás natural aplicáveis salvo quando se especifique o contrário nas CP.

6.3. Para contratos de fornecimento de gás natural e/ou eletricidade com preços indexados, o Preço encontra-se indexado aos respetivos mercados energéticos, sendo, presentemente, para o gás natural calculado ao dia e para a eletricidade calculado ao quarto de hora. A fórmula de cálculo do preço final e respetivas componentes encontram-se especificadas nas CP. Em consequência, o preço a pagar pelo Cliente é variável em função do desempenho dos mercados energéticos, sendo o Cliente responsável por pagar os custos de aquisição de energia em mercado, acrescido das despesas associadas ao acesso às redes bem como a margem relativa à atividade de comercialização. Através da indexação, assegura-se que o preço a pagar pelo Cliente acompanha diretamente a variação dos custos de aquisição do gás natural e/ou da energia elétrica.

6.4. No caso de serem contratados outros Serviços Adicionais, o Cliente deverá pagar os preços acordados nas respetivas condições gerais e particulares do Serviço Adicional contratado.

6.5. O Comercializador repercutirá no Preço do Contrato qualquer montante reclamado pelo ORD

devido a uma refaturação ou a resultados dos relatórios de inspeção em relação ao Ponto de Entrega do Cliente. Quaisquer variações nos valores regulados que possam ser aprovadas pela entidade competente para o período de validade do presente Contrato serão automaticamente repercutidos no Preço do Contrato, sem que isto seja considerado como uma modificação das condições contratuais. Do mesmo modo, a criação ou modificação de qualquer novo custo associado ao fornecimento de eletricidade e/ou de gás natural, que seja ou deva ser repercutido nos preços, será automaticamente transferido para o Preço do Contrato sem que isto seja considerado uma modificação das condições contratuais. De acordo com o acima exposto, a sua repercussão no Preço do Contrato será efetuada automaticamente.

6.6. Os Preços do Contrato não incluem o montante dos impostos, taxas ou sobretaxas, sejam estatais, regionais ou locais, que são cobrados em qualquer altura sobre as atividades necessárias para o funcionamento do fornecimento de gás natural ou eletricidade, em especial, o Imposto sobre o Valor Acrescentado e os Impostos Especiais de Consumo de Eletricidade e/ou de Gás Natural, os quais serão suportados pelo Cliente, às taxas em vigor em cada momento.

6.7. Em particular, os Preços do Contrato incluídos nas CP são calculados antes de ter em conta os impostos especiais que podem ser cobrados sobre o gás natural ou eletricidade e qualquer forma de tributação sobre produtos energéticos que possa ser aplicável de acordo com a legislação em vigor num determinado momento. No caso de, durante a vigência do presente Contrato, entrar em vigor qualquer nova taxa, imposto ou direito aplicável ao gás natural ou eletricidade abrangidos por este fornecimento, ou qualquer outra forma de tributação sobre produtos energéticos bem como a criação de outros encargos que resultem de determinação

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

legislativa ou da entidade reguladora, ou de os atualmente em vigor serem aumentados, os Preços do Contrato incluídos nas CP serão aumentados no mesmo montante resultante das modificações acima mencionadas. Para estes efeitos, as faturas emitidas pelo Comercializador devem incluir de forma expressa os montantes que o Cliente deverá pagar a este título. A obrigação do Cliente de pagar estes montantes persistirá até à sua liquidação total, mesmo no caso de o termo deste contrato de fornecimento ter sido alcançado ou de o contrato ter sido rescindido por qualquer outra forma.

6.8. Eventuais descontos e ofertas contratados com uma duração temporal limitada não são objeto de renovação, em caso de renovação automática do Contrato, salvo indicação expressa em contrário nas CP.

6.9. Os clientes economicamente vulneráveis poderão beneficiar da tarifa social estabelecida pela ERSE, nos termos definidos no Decreto-Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro. As informações sobre o regime e condições de elegibilidade podem ser consultadas em www.repsol.pt.

7. Modificações das condições contratuais

7.1. Através de proposta fundamentada em razões objetivas, o Comercializador poderá, durante a vigência do Contrato alterar os preços do Contrato ou outras condições contratuais.

7.2. Para os efeitos previstos no número anterior, o Comercializador deverá, mediante comunicação escrita e autónoma, apresentar ao Cliente a sua proposta de alteração das condições contratuais, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data em que pretenda produzir efeitos, que serão consideradas aceites se, durante esse prazo, o Cliente não comunicar o Comercializador a não aceitação das alterações propostas.

7.3. Para renovações sucessivas, o Comercializador notificará o Cliente, da modificação do Preço do

Contrato fixado nas CP, para o novo período, pelo menos 30 (trinta) dias antes da sua entrada em vigor, informando o Cliente do seu direito de rescindir o Contrato sem penalização se não concordar com a referida modificação.

7.4. A rejeição das propostas apresentadas, nos termos dos números anteriores, implicará a resolução do Contrato, que produzirá efeitos após a conclusão do processo de mudança de comercializador de eletricidade pelo Cliente ou após o decurso do prazo de 30 (trinta) dias após a receção pelo Comercializador da comunicação de rejeição do Cliente, consoante o que ocorrer primeiro.

7.5. Caso, durante a vigência do Contrato, ocorram alterações dos montantes das tarifas de acesso às redes ou de qualquer das componentes reguladas do preço da eletricidade ou do gás, as mesmas serão automaticamente repercutidas nos Preços do Contrato, não constituindo essa alteração uma modificação das condições contratuais acordadas.

7.6. Não se encontra abrangido pelo regime estabelecido nos números anteriores, a adoção de modificações contratuais que constituam vantagens objetivas para o Cliente, nomeadamente a diminuição do Preço estabelecido na Cláusula 6, sem prejuízo da obrigação de o Comercializador explicitar tais modificações primeira fatura em que as aplique. O Cliente, poderá, em qualquer caso opor-se a estas modificações, no prazo de 30 (trinta) dias após a referida comunicação.

7.7. Fica expressamente acordado entre as Partes que, se devido a alterações regulamentares ou circunstâncias imprevisíveis, o cumprimento deste Contrato for impossível ou oneroso para o Comercializador, as Partes acordarão numa solução no prazo de 1 (um) mês. Se tal solução não for possível, após 1 (um) mês, o Contrato será automaticamente resolvido.

8. Faturação, pagamento e garantia

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

8.1. O Comercializador faturará os montantes a pagar pelo Cliente numa base mensal, salvo se outra periodicidade for acordada nas CP e procederá ao respetivo envio para o endereço postal ou eletrónico indicado pelo Cliente nas CP. O Cliente que tenha optado pela emissão de fatura transmitida em suporte eletrónico, pode, a todo o momento, cancelar esta opção e solicitar a emissão da faturação em papel, sem quaisquer custos adicionais.

8.2. A faturação será efetuada com base nos dados de consumo disponibilizados pelo ORD, obtidos por leitura direta do Equipamento de Medição ou por estimação de consumos, sem prejuízo do Cliente poder comunicar ao Comercializador a leitura dos consumos efetuados para efeitos de faturação. O Comercializador poderá ainda realizar estimativas de consumo para efeitos de faturação aos seus clientes, desde que se refiram a um período não abrangido pelos dados de consumo ou estimativas disponibilizadas pelos operadores das redes, de acordo com a metodologia escolhida pelo Cliente nos termos estabelecidos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados aprovado pela ERSE.

8.3. Serão efetuados acertos em virtude (i) de anomalia de funcionamento do Equipamento de Medição; (ii) faturação baseada em estimativa de consumo; (iii) correção de erros de medição, leitura e faturação; (iv) atualização de dados disponibilizados por outras entidades ao ORD, que condicionam o apuramento do consumo a faturar. Caso em resultado de acertos se verifique um crédito a favor do Cliente o mesmo será efetuado por compensação na fatura que tem por objeto o acerto.

8.4. No âmbito de um fornecimento de eletricidade em Baixa Tensão Normal ou de gás em Baixa Pressão com consumo anual inferior ou igual a 10.000 m³, sempre que um acerto de faturação baseada em estimativas de consumo determine o pagamento pelo Cliente de um valor igual ou superior ao do

consumo médio mensal da instalação nos 6 (seis) meses anteriores em que é realizado o acerto, o Comercializador apresentará um plano de regularização mensal do valor em dívida, num máximo de 12 prestações, de acordo com a regulamentação aplicável.

8.5. O Cliente deverá pagar as quantias devidas de acordo com a faturação emitida por meio de débito direto, transferência bancária ou pagamento por multibanco, de acordo com a modalidade escolhida nas CP, no prazo acordado nas CP.

8.6. Uma vez decorrido o prazo acordado sem que o Cliente, por factos que lhe sejam imputáveis, tenha efetuado o pagamento da fatura, e sem prejuízo de quaisquer outras consequências que possam derivar do incumprimento, o Comercializador terá direito a cobrar juros de mora, que serão calculados pela aplicação da taxa de juro civil supletiva legal, bem como a uma indemnização/-compensação pelos custos de cobrança de dívida em que razoavelmente tenha incorrido (incluindo com custas judiciais, honorários de advogados e agentes de execução e quaisquer outros diretamente associados à cobrança), sem prejuízo de poder determinar a interrupção do fornecimento nos termos contratualmente fixados.

8.7. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, o Comercializador reserva-se o direito de solicitar ao Cliente a prestação de caução para garantia de cumprimento das suas obrigações contratuais.

8.8. O pedido de prestação de caução previsto no número anterior só será efetuado em caso de interrupção do fornecimento por factos imputáveis ao Cliente, podendo o Cliente obstar à prestação de caução se, regularizar todos os pagamentos e optar pela transferência bancária como meio de pagamento das suas obrigações.

8.9. O valor da caução corresponderá ao valor médio de faturação verificado nos últimos 12 (doze) meses, num período de consumo igual ao período

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

de faturação, acrescido do prazo de pagamento da fatura.

8.10. Caso o Comercializador tenha exigido a garantia referida nos números anteriores, o Cliente pode optar por fornecê-la, ou rescindir unilateralmente o contrato sem pagar qualquer penalidade, sem prejuízo da obrigação de efetuar o pagamento da dívida pendente.

8.11. O Comercializador tem o direito de exigir a reposição do valor da caução, caso a mesma seja utilizada para a regularização de dívidas ao Comercializador, devendo o Cliente proceder à sua reposição no prazo de 10 (dez) Dias Úteis, sob pena de interrupção do fornecimento, mediante pré-aviso.

8.12. O Comercializador restituirá ao Cliente a garantia recebida no termo do Contrato ou no momento em que o Cliente opte por transferência bancária como meio de pagamento, reservando-se a faculdade da sua utilização para regularização de qualquer montante em dívida, sempre que o Cliente, interpelado para o efeito, se mantiver numa situação de incumprimento decorridos 5 (cinco) Dias Úteis a contar da carta de interpelação.

8.13. A modificação das condições de faturação, pagamento e garantia deste Contrato será notificada ao Cliente com um pré-aviso mínimo de 30 (trinta) dias após a respetiva entrada em vigor, salvo se em consequência da legislação e regulamentos aplicáveis.

9. Duração do contrato

9.1. Sem prejuízo da faculdade concedida ao Cliente nos termos da cláusula 15 do presente Contrato, o Contrato tem a duração estabelecida nas CP e, sempre que não sejam comunicadas novas condições contratuais nos termos da Cláusula 7.3, será automática e sucessivamente renovado por períodos mensais, salvo denúncia ou oposição à renovação, nos termos contratual e legalmente admitidos.

9.2. Quando o comercializador apresente novas

condições contratuais para a renovação do contrato, esta opera por um período de 3 (três) meses, renovável automática e sucessivamente por período mensais, salvo denúncia ou oposição à renovação, nos termos contratual e legalmente admitidos.

9.3. Após a denúncia do Contrato, o Cliente deverá pagar ao Comercializador o preço pela energia efetivamente fornecida até à data do termo do contrato.

10. Condições suspensivas

10.1. O presente Contrato entra em vigor na data de início do fornecimento, o qual se encontra sujeito às seguintes condições:

(i) Verificação por parte do Comercializador da identidade, legitimidade, capacidade e solvência económica do Cliente, bem como da exatidão dos dados fornecidos pelo Cliente e da confirmação da ausência de dívidas provenientes de anteriores contratos entre o Comercializador e o Cliente;

(ii) Que o Cliente conte com instalações adequadas e conformes com a normativa aplicável para a colocação do Equipamento de Medição, assim como com a infraestrutura e equipamentos necessários para que lhe seja fornecida eletricidade e/ou gás natural no Ponto de Entrega; e, de igual modo, que o Cliente ocupe com justo título as instalações em que vai receber o Fornecimento, e, a esse efeito, mantenha ditas instalações em adequadas condições técnicas e de segurança e em forma apta para a finalidade prevista, comprometendo-se o Cliente a facilitar ao Comercializador, em caso de por ele lhe ser requerida, a documentação que o confirme;

(iii) Conclusão do processo de mudança de comercializador, se aplicável;

(iv) Realização satisfatória de inspeção da instalação de utilização de gás natural, se aplicável, por entidade inspetora devidamente licenciada, sendo os respetivos custos suportados pelo Cliente, salvo se acordado diversamente nas CP.

10.2. Se passado 1 (um) mês da assinatura do

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

presente Contrato, não estiverem cumpridas as condições precedente, o Comercializador poderá notificar esta circunstância ao Cliente, entendendo-se então que o presente Contrato se torna ineficaz, não produzindo os efeitos previstos no mesmo, sem que disso se derive responsabilidade alguma para o Comercializador.

11. Interrupção do fornecimento

11.1. O Comercializador poderá suspender ou interromper o fornecimento de eletricidade por casos fortuitos ou de Força Maior, razões de interesse público, razões de serviço, razões de segurança, por acordo com o Cliente ou por factos que lhe sejam imputáveis, nos termos do disposto no RRC e no Regulamento relativo à Apropriação Indevida de Energia, ambos aprovados pela ERSE.

11.2. Sem prejuízo de quaisquer outros direitos que assistam ao Comercializador, em caso de falta de pagamento atempado a respeito de quaisquer quantias derivadas do presente Contrato e faturadas pelo Comercializador, este poderá requerer junto do ORD a interrupção do fornecimento, após interpelação prévia para o pagamento das quantias em dívida com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias em relação à data em que terá lugar a interrupção, ou de 30 (trinta) dias no caso de se tratar de um cliente economicamente vulnerável.

11.3. Nos termos da Cláusula 11.2, o Cliente será informado das razões que justificam a interrupção do fornecimento e as condições disponíveis para o Cliente proceder ao restabelecimento do fornecimento, nomeadamente os preços dos serviços devidos no caso do facto ser imputável ao Cliente.

11.4. Para fornecimentos de energia elétrica em baixa tensão normal, o Comercializador notificará o Cliente, com um pré-aviso com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, de que procederá à redução da potência contratada para o escalão de potência contratada de 1,15 kVA por fase na sequência de

falta de pagamento dos montantes devidos no prazo estipulado, caso em que a antecedência mínima para a efetivação da interrupção do fornecimento de 20 (vinte) dias, ou de 30 (trinta) dias no caso de se tratar de um cliente economicamente vulnerável referidos no parágrafo anterior, apenas se inicia na data em que é efetuada a redução de potência contratada.

11.5. A interrupção do fornecimento de energia elétrica por facto imputável ao Cliente não o isenta dos custos e encargos durante a interrupção que, nos termos da regulação aplicável, devam ser suportados pelo Cliente.

11.6. Quando a suspensão for imputável ao Cliente, este último pagará os custos de desconexão, reconexão e quaisquer outros custos derivados da suspensão, incluindo custos legais.

12. Programa e plataformas eletrónicas My Repsol e vantagens para clientes

12.1. O Cliente poderá aceder à sua Área de Cliente para consulta de informações respeitantes ao presente Contrato nas Plataformas Eletrónicas do Programa My Repsol, através da sua Conta My Repsol e mediante a utilização da sua palavra-passe de acesso às Plataformas Eletrónicas do Programa My Repsol.

12.2. Caso o Cliente ainda não seja membro do Programa My Repsol à data da celebração do presente Contrato, a fim de permitir o acesso às Plataformas Eletrónicas do Programa My Repsol (e à sua Área de Cliente para consulta de informações respeitantes ao presente Contrato), bem como o automático benefício das vantagens disponíveis dentro do Programa My Repsol, a celebração do presente Contrato compreende a adesão ao Programa My Repsol, que é um programa de atribuição de Ofertas e de recompensa da preferência de clientes particulares na escolha e aquisição de produtos e serviços fornecidos pela Repsol. Os termos e condições gerais do Programa My Repsol que o Cliente, declara conhecer

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

e aceitar, autorizando, com a celebração do presente Contrato: (i) a criação pelo Comercializador de uma Conta My Repsol; (ii) a emissão pelo Comercializador do Cartão virtual My Repsol.

12.3. Para os efeitos previstos no número anterior, o Comercializador, na sequência da validação dos dados fornecidos pelo Cliente, enviará para o endereço eletrónico constante das CP a informação necessária para o acesso às Plataformas Eletrónicas do Programa My Repsol.

12.4. Com a celebração do presente Contrato, o Cliente obterá em saldo My Repsol o equivalente a:

- Para clientes com contrato ativo de fornecimento de gás natural sem eletricidade: 0% do valor total das faturas mensais relativas ao consumo de gás natural;
- Para clientes com contrato ativo de fornecimento de eletricidade: 2% do valor total das faturas mensais relativas ao consumo de eletricidade;
- Para clientes com contratos ativos de fornecimento de eletricidade e gás natural: 3% do valor total das faturas mensais relativas aos consumos de eletricidade e gás natural.

12.5. Para efeitos do número anterior, a verificação da existência de contrato ativo de fornecimento de gás natural sem eletricidade, de eletricidade ou de eletricidade e gás natural e, conseqüentemente, a determinação de se o saldo My Repsol obtido corresponderá a 0%, 2% ou 3%, será efetuada na data de fatura de cada fornecimento, que coincidirá com a data de fim de ciclo de cada fornecimento.

12.6. O Cliente beneficiará da atribuição do saldo referido nos números anteriores no momento do pagamento das faturas correspondentes aos consumos verificados e desde que não existam dívidas vencidas pendentes de pagamento.

12.7. As demais vantagens atribuídas ao abrigo do Programa My Repsol não se consideram incluídas no Preço do Contrato.

12.8. Eventuais atualizações ou modificações do Programa My Repsol ou das respetivas vantagens, não são consideradas como modificações das condições contratuais do presente Contrato.

13. Registo de cliente com necessidade especiais

13.1. O Cliente poderá solicitar ao Comercializador a sua inscrição como Cliente com necessidades especiais ou prioritário no correspondente registo, junto dos operadores da rede de distribuição, através de comunicação escrita instruída com a documentação necessária comprovativa dessa qualidade.

13.2. De acordo com o respetivo regime, são considerados como clientes com necessidades especiais as pessoas com:

- (i) limitações no domínio da visão (cegueira total ou hipovisão), da audição (surdez total ou hipoacusia), ou da comunicação oral, no âmbito dos setores da eletricidade e do gás, e
- (ii) limitações no domínio do olfato, que impossibilitem a deteção da presença de gás ou clientes que coabitem com pessoas com estas limitações, no âmbito do setor do gás.

13.3. No caso de incapacidade temporária por parte do Cliente, o registo terá a validade máxima de um ano, sendo suscetível de renovação caso a situação que tenha justificado o respetivo registo se mantenha.

13.4 Os clientes para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela Rede elétrica, e clientes que coabitem com pessoas nestas condições, no âmbito do setor elétrico são considerados prioritários.

13.5. O Comercializador apresentará o pedido junto do ORD, entidades responsáveis pelo efetivo registo nos termos do RQS aprovado pela ERSE.

14. Fornecimento a instalações provisórias ou eventuais

14.1. O fornecimento de energia elétrica a

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

instalações de caráter provisório ou eventual depende da entrega, em formato físico ou digital, da documentação que comprove essa natureza, nos termos da legislação aplicável, incluindo, nomeadamente, a respetiva licença, bem como da verificação do cumprimento dos requisitos técnicos exigidos.

14.2. Para os efeitos previstos no presente contrato, consideram-se ligações:

A) provisórias as que se destinam a alimentar instalações de caráter temporário, nomeadamente as instalações para reparações, ensaios de equipamentos, obras e estaleiros, sendo desmontadas, deslocadas ou substituídas por ligações definitivas findo o período e objeto a que se destinavam; e

B) eventuais as que se destinam a alimentar instalações de caráter eventual, nomeadamente eventos temporários de natureza social, cultural ou desportiva.

14.3. A ligação de instalações provisórias ou eventuais está condicionada à disponibilidade de capacidade na rede no momento do pedido.

14.4. São da responsabilidade do Cliente todos os custos associados às ligações provisórias que não se destinem a conversão em ligações definitivas bem como todos os encargos decorrentes das alterações necessárias à conversão de ligações provisórias em definitivas, incluindo a participação nas redes.

14.5. Para fornecimentos a instalações provisórias ou eventuais, o Comercializador poderá sempre exigir a prestação de caução e condicionar o início do fornecimento à sua apresentação.

14.6. A duração do contrato de fornecimento de energia elétrica a instalações eventuais fica condicionada à duração do evento que o origina e, no caso de instalações provisórias à duração ou validade da respetiva licença.

14.7. A interrupção do fornecimento nos casos das instalações provisórias será precedida de comunicação escrita enviada ao Cliente com uma

antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação ao respetivo termo da licença.

15. Direito de livre resolução

15.1. Nos casos em que o contrato é formalizado à distância ou fora dos estabelecimentos do Comercializador, o Cliente pode resolver este Contrato no prazo de 14 (catorze) dias de calendário a contar da sua celebração, ou da receção da documentação contratual se esta for posterior, sem necessidade de justificar a sua decisão e sem qualquer tipo de penalização.

15.2. Sem prejuízo da possibilidade de utilizar qualquer outro meio permitido por lei, o Cliente pode efetuar a resolução do presente Contrato enviando ao Comercializador o Formulário de Livre Resolução, que se encontra em anexo às presentes CG, como Anexo 1, devidamente preenchido e assinado pelo Cliente, para o seguinte endereço postal ou eletrónico: Avenida José Malhoa n.º 16 1099-091 Lisboa ou clientes_reygpt@repsol.com.

15.3. Em qualquer caso, o Cliente autoriza o Comercializador a iniciar a prestação do fornecimento que é objeto deste Contrato durante o referido período de resolução, devendo Cliente realizar o pagamento devido pelos consumos verificados até à produção de efeitos do termo do Contrato.

16. Resolução antecipada do contrato

16.1. O presente Contrato cessará automaticamente, no que diz respeito ao fornecimento de eletricidade, se o Cliente e o Comercializador celebrarem um novo contrato para o fornecimento de eletricidade no âmbito de qualquer regime de Autoconsumo, com efeitos a partir da data da sua entrada em vigor.

16.2. Para além dos casos previstos na regulamentação aplicável, o presente Contrato pode cessar os seus efeitos antes do seu termo com os seguintes fundamentos:

(i) Por acordo entre as Partes;

(ii) Por denúncia ou oposição à renovação por parte

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

do Cliente, a todo o tempo, sem encargos, salvo se, nos termos das CP, estiver vigente um período de fidelização;

(iii) Por resolução do Cliente no prazo de 14 (catorze) dias contados do dia da celebração do Contrato, conforme exposto na Cláusula 15 - Direito de livre resolução;

(iv) Por oposição à renovação por parte do Comercializador, notificada com um pré-aviso de 45 (quarenta e cinco) dias de antecedência face à data prevista para o termo do contrato, se tiverem ocorrido pelo menos três incumprimentos de pagamento tempestivo no período de doze meses imediatamente anteriores;

(v) Pelo Comercializador, na sequência de duas ou mais interrupções do fornecimento de energia elétrica ou gás num período de 12 (doze) meses imediatamente anteriores ou de uma interrupção que se prolongue por um período superior a 30 (trinta) dias;

(vi) Se uma Parte deixar de exercer a sua atividade ou de exercer as atividades do seu objeto social;

(vii) Em caso de morte do Cliente, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, quando demonstrada a vivência em economia comum;

(viii) Se se produzirem alterações na normativa setorial aplicável à atividade do Comercializador que não permitam a execução nos seus próprios termos das prestações estabelecidas a seu cargo no presente Contrato segundo o estipulado nas CG e nas CP, exceto que essas alterações normativas permitirem a continuidade da atividade em termos que sejam expressamente aceites por ambas as Partes, em cujo caso terão de se formalizar documentalmente as alterações que no sucessivo devam aplicar relativamente às CG e às CP da relação contratual;

(ix) Pelo Comercializador se passados 30 (trinta) dias do pedido de prestação de caução nos termos previstos, esta não for constituída.

16.3. A resolução, denúncia ou oposição à renovação poderão respeitar apenas a uma das energias fornecidas (eletricidade ou gás natural).

16.4. Salvo se expressamente estabelecido nas CP, a denúncia ou resolução do Contrato pelo Cliente não comportam o pagamento por este de quaisquer compensações ao Comercializador, sem prejuízo da obrigação de pagamento por parte do Cliente dos consumos efetuados até à data da cessação do Contrato.

17. Responsabilidade

17.1. O Comercializador será responsável pelos danos patrimoniais causados ao Cliente que resultem do incumprimento das suas obrigações contratuais. Em caso algum o Comercializador será responsável por quaisquer danos que sejam causados ao Cliente ou a terceiros em virtude de atos ou omissões do próprio Cliente ou de terceiros que não sejam diretamente imputáveis ao Comercializador, e em particular em caso de interrupções imputáveis ao ORD.

17.2. O Cliente é o único responsável por remediar qualquer anomalia detetada nas suas instalações e, em geral, por manter as suas instalações de energia elétrica ou gás, iluminação de emergência e equipamento de extinção de incêndios.

17.3. O Cliente é informado de que o ORD é a entidade responsável pela operação e, manutenção das Redes e pela disponibilidade e qualidade do fornecimento de acordo com a regulamentação aplicável.

18. Cessão da posição contratual e transmissão do contrato

18.1. O presente Contrato não pode ser cedido a terceiros, no todo ou em parte por qualquer das Partes, exceto com o prévio consentimento expreso prévio da outra Parte.

18.2. O Cliente pode ceder a sua posição contratual no âmbito do Contrato desde que (i) não se

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

encontre em incumprimento das suas obrigações de pagamento, (ii) tenha previamente solicitado a autorização para a requerida cessão e o transmissário, com título bastante, haja aceite os termos e as respetivas condições contratuais. O Comercializador será a entidade responsável por promover a regularização do Contrato com o ORD, cuja eficácia ficará condicionada pela referida cessão.

19. Tratamento de dados pessoais

19.1. O Comercializador irá proceder ao tratamento dos dados pessoais do Cliente para as finalidades que se encontram melhor identificadas no Anexo 2 a este Contrato (Informação referente ao tratamento de dados pessoais).

19.2. As categorias de dados pessoais do Cliente que serão recolhidos pelo Comercializador para prossecução das finalidades indicadas no Anexo 2, são, nomeadamente, mas sem limitação, (i) dados de identificação, (ii) dados de contacto, (iii) dados fiscais, (iv) dados relativos à instalação (Código do Ponto de Entrega (CPE) e Código Universal da Instalação (CUI), e, (v) dados de consumo de energia.

19.3. Caso o Cliente tenha instalado um contador inteligente na sua instalação de fornecimento de eletricidade, os dados de consumo de energia podem ser registados em pequenos intervalos de tempo e ser recolhidos pelo ORD através da leitura dos equipamentos de medição ou remotamente.

19.4. A comunicação de dados pessoais constitui uma obrigação legal e contratual, sendo um requisito necessário para celebrar o presente Contrato, estando o Cliente obrigado a fornecer os dados pessoais. Caso não os forneça, este Contrato não será celebrado e não será realizado o fornecimento de energia elétrica e gás natural.

19.5. O disposto no número anterior não se aplica ao fornecimento dos dados pessoais para as seguintes finalidades:

(i) Envio de comunicações regulares relacionadas

com os produtos ou serviços que o Cliente tenha adquirido ou subscrito; e

(ii) Envio de comunicações regulares não relacionadas com os produtos ou serviços que o Cliente tenha adquirido ou subscrito.

19.6. O Comercializador poderá ainda recolher, quando aplicável, as seguintes informações e respetivos comprovativos:

(i) necessidade especiais dos Clientes para efeitos de registo junto dos operadores de rede de distribuição (e.g., limitações no domínio da visão (cegueira total ou hipovisão), da audição (surdez total ou hipoacusia), comunicação oral, nos âmbitos dos setores da eletricidade e do gás, e, ou com limitações no domínio do olfato, que impossibilitem a deteção da presença de gás ou Clientes que coabitem com pessoas com estas limitações, no âmbito do setor do gás);

(ii) necessidade de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica, por parte dos Clientes, para efeitos de sobrevivência ou mobilidade, para efeitos de registo junto dos operadores de distribuição;

(iii) vulnerabilidade económica para efeitos de atribuição de tarifa social.

19.7. O tratamento que seja realizado para efeitos de análises estatísticas, será, sempre que possível, realizado com dados pessoais previamente anonimizados e agregados.

19.8. A informação mais detalhada relativamente à forma como o Comercializador efetua o tratamento dos dados pessoais e aos seus direitos, encontra-se melhor desenvolvida no Anexo 2 a este Contrato, do qual o referido Anexo é parte integral e inseparável.

19.9. Para mais informações ou dúvidas sobre o modo como o Comercializador procede ao tratamento de dados pessoais do Cliente, este poderá verificar a Política de Privacidade do Comercializador, disponível em: www.repsol.pt ou enviar um

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

email dirigido ao Encarregado da Proteção de Dados do Comercializador para privacidade@repsol.com.

20. Meios de comunicação

20.1. As Partes concordam e consentem expressamente que todas as questões relacionadas com a execução do presente Contrato, incluindo a validade e eficácia das notificações, bem como a contratação de qualquer outro tipo de produto ou serviço, seja ele energético ou não, que o Comercializador possa oferecer ao Cliente, possam ser realizadas por telefone, por meios eletrónicos ou telemáticos (incluindo SMS), através da utilização de sistemas de códigos de identificação específicos ou códigos de segurança específicos que possam ser fornecidos para estes fins pelo Comercializador.

20.2. O Cliente poderá contactar o Comercializador através dos seguintes meios:

20.2.1. Por telefone: 210 540 000 (Chamada da Rede Fixa Nacional, disponível nos dias úteis das 09h às 20h);

20.2.2. Por correio normal: Avenida José Malhoa, 16B, 8.º, 1099-091 Lisboa;

20.2.3. Por email: clientes_reygpt@repsol.com.

21. Reclamações, resolução de conflitos e informação de interesse

21.1. A resolução de conflitos entre o Cliente e o Comercializador será preferencialmente resolvida pela via negocial e de forma amigável.

21.2. O Cliente pode apresentar ao Comercializador queixas, reclamações e incidentes relacionados com o fornecimento contratado ou oferecido para os seguintes meios de contacto: clientes_reygpt@repsol.com com ou no livro de reclamações online disponível em www.livroreclamacoes.pt.

21.3. Em caso de conflito sobre a execução ou interpretação do presente Contrato, o Cliente poderá recorrer aos tribunais judiciais competentes, Julgados de Paz bem como às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo:

- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (www.cniacc.pt);
- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (www.consumoalgarve.pt);
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (www.cacrc.pt);
- Centro de arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (www.centroarbitragemlisboa.pt);
- Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma (www.arbitragem.grupoautonoma.pt);
- Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (www.cicap.pt);
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave, Tâmega e Sousa (www.triave.pt);
- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo, Tribunal Arbitral de Consumo (www.ciab.pt).

22. Comunicações

22.1. Sem prejuízo do envio de comunicações para o meio de contacto preferencial indicado pelo Cliente nas CP, o Cliente aceita que todas as comunicações a realizar pelo Comercializador no âmbito do presente Contrato podem também ser feitas por via de correio simples, correio eletrónico ou SMS para qualquer outro contacto do Cliente indicados nas CP.

22.2. Em caso de litígio, as citações e notificações serão efetuadas no domicílio convencionado pelo Cliente nas CP.

22.3. Em caso de alteração do domicílio convencionado pelo Cliente nas CP, este deve comunicar a alteração da mesma por escrito, através dos canais de contacto do Comercializador para o efeito.

23. Lei aplicável

O presente Contrato rege-se pelas presentes cláusulas pelo Direito português e regulamentação aplicável, em especial pelos regulamentos aplicáveis aos setores da eletricidade e do gás natural.

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

24. Definições e interpretação

Para efeitos da relação contratual entre o Cliente e o Comercializador, os termos constantes das CG e das CP do Contrato que a seguir se enumeram terão os seguintes significados e interpretação:

- a.** "Cliente" significa a pessoa singular que compra energia elétrica e/ou gás para consumo doméstico próprio, excluindo atividades comerciais ou profissionais;
- b.** "Comercializador" significa Repsol Portuguesa, Lda.;
- c.** "Dia Útil" significa qualquer dia que não seja sábado ou domingo ou dia feriado nacional;
- d.** "Equipamento de Medição" significa um equipamento de medição e controlo de consumo e energia que se ajustar à normativa em vigor em cada momento;
- e.** "ERSE" significa Entidade Reguladora do Setor Energético;
- f.** "Força Maior" significa, em relação a qualquer das Partes, a existência de um acontecimento imprevisível ou que, previsto, é inevitável, insuperável ou irresistível, por exceder do curso normal da vida, não se dever à Parte alegadamente faltosa, e em que exista entre o evento e o resultado um nexo ou relação de causalidade eficiente.
- g.** "Operador da Rede de Distribuição" ou "ORD" significa o operador da rede de distribuição à qual Cliente estiver ligado no Ponto de Entrega;
- h.** "Plataformas My Repsol" significa o portal web repsol.pt e a App My Repsol (disponível em Android e iOS);
- i.** "Preço do Contrato" significa o preço em Euros da eletricidade e/ou Gás Natural a fornecer ao Cliente no Ponto de Entrega segundo se especifica nas CP;
- j.** "Programa My Repsol" significa o programa de atribuição de ofertas de bens e serviços e descontos, nos termos constantes dos respetivos termos e condições gerais.

k. "Rede" significa um sistema de linhas de transmissão ou distribuição de energia elétrica e/ou de Gás Natural que, em qualquer momento e no presente, for operado pelo ORD e através do qual se entrega a eletricidade e/ou Gás Natural.

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

ANEXO 1

Formulário de livre resolução

(só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser resolver o contrato via correio postal ou endereço eletrónico)

clientes_reygpt@repsol.com
Repsol Portuguesa, Lda.
Apartado 5005 Loja CTT Sete Rios
1081-601 Lisboa

Pela presente comunicamos que resolvemos o nosso contrato de serviços adicionais.

Solicitado em: / /

Nome do cliente:

Endereço do cliente:

Assinatura do cliente:

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

ANEXO 2

INFORMAÇÃO REFERENTE AO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

Responsável pelo tratamento

REPSOL PORTUGUESA, LDA. (COMERCIALIZADOR)

500 246 963

Avenida José Malhoa, 16, 1099-091 LISBOA

Encarregado da Proteção de Dados (EPD/DPO)

privacidade@repsol.com

Finalidades, fundamentos e duração do tratamento

Diligências pré contratuais para fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Fundamentos

- Necessário para diligências pré-contratuais a pedido do Cliente;
- Necessário para o cumprimento de obrigações legais do Comercializador no âmbito da legislação e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural.

Duração

- Prazo legal e/ou regulamentar aplicável, incluindo os prazos de conservação previstos na legislação fiscal, comercial e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural (Regulamento de Relações Comerciais (RRC), Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS), e, Decreto-Lei n.º 15/2022, 14.01 (Organização e Funcionamento do SEN));
- Trânsito em julgado de uma decisão derivada de reclamações, procedimentos administrativos ou ações judiciais.

Gestão da relação contratual com o Cliente para efeitos de execução do presente Contrato

Fundamentos

- Necessário para a execução de um contrato com o Cliente;
- Necessário para o cumprimento de obrigações legais do Comercializador no âmbito da legislação e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural.

Duração

- Prazo legal e/ou regulamentar aplicável, incluindo os prazos de conservação previstos na legislação fiscal, comercial e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural (RRC, RQS, e, Organização e Funcionamento do SEN);
- Trânsito em julgado de uma decisão derivada de reclamações, procedimentos administrativos ou ações judiciais.
- **Quando o Cliente tenha instalado um contador inteligente, as informações complementares sobre o seu histórico de consumo serão conservadas por:**
 - Três (3) anos no que concerne aos dados cumulativos;
 - Vinte e quatro (24) meses no que respeita aos dados pormenorizados correspondentes aos períodos de utilização diária, semanal, mensal e anual, disponibilizados aos Clientes através da Internet ou da interface do contador.

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

ANEXO 2

INFORMAÇÃO REFERENTE AO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

Finalidades, fundamentos e duração do tratamento

Execução e gestão dos Serviços Adicionais oferecidos pelo Comercializador

Fundamentos

- Necessário para a execução de um contrato com o Cliente;
- Necessário para o cumprimento de obrigações legais do Comercializador no âmbito da legislação e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural.

Duração

- Prazo legal e/ou regulamentar aplicável, incluindo os prazos de conservação previstos na legislação fiscal, comercial e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural (RRC, RQS, e, Organização e Funcionamento do SEN);
- Trânsito em julgado de uma decisão derivada de reclamações, procedimentos administrativos ou ações judiciais.

Cumprimento de obrigações jurídicas a que o Comercializador está obrigado nos termos da legislação e regulação sectorial

Fundamentos

- Necessário para a execução de um contrato com o Cliente;
- Necessário para o cumprimento de obrigações legais do Comercializador no âmbito da legislação e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural.

Duração

- Prazo legal e/ou regulamentar aplicável, incluindo os prazos de conservação previstos na legislação fiscal, comercial e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural (RRC, RQS, e, Organização e Funcionamento do SEN);
- Trânsito em julgado de uma decisão derivada de reclamações, procedimentos administrativos ou ações judiciais.

Registo e gestão de Cliente com Necessidades Especiais e Economicamente Vulnerável

Fundamentos

- Necessário para efeitos do cumprimento de obrigações específicas do Comercializador e de direitos do Cliente em matéria de proteção social (artigo 9(2)(b), RGPD), em cumprimento de obrigações legais do Comercializador no âmbito da legislação e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural.

Duração

- Prazo legal e/ou regulamentar aplicável, incluindo os prazos de conservação previstos na legislação fiscal, comercial e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural (Regulamento de Relações Comerciais (RRC), Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS), e, Decreto-Lei n.º 15/2022, 14.01 (Organização e Funcionamento do SEN));
- Trânsito em julgado de uma decisão derivada de reclamações, procedimentos administrativos ou ações judiciais.

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

ANEXO 2 INFORMAÇÃO REFERENTE AO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

Finalidades, fundamentos e duração do tratamento

Realização de inquéritos de satisfação aos seus Clientes com o objetivo verificação da qualidade do fornecimento e serviço prestado

Fundamentos

- Necessário para prossecução do interesse legítimo do Comercializador em avaliar e melhorar continuamente a qualidade dos seus produtos e serviços para garantir competitividade e uma experiência de alta qualidade aos Clientes, realizando para o efeito inquéritos de satisfação, para identificar e corrigir falhas e otimizar a relação com os Clientes, preservando sua privacidade e direitos.

Duração

- Durante a relação contratual ou até que o Cliente exerça o seu direito de oposição.

Cumprimento de obrigações legais, nomeadamente no âmbito da legislação comercial, administrativa, consumo e fiscal

Fundamentos

- Necessário para o cumprimento de obrigações legais do Comercializador no âmbito da legislação comercial, administrativa, consumo e fiscal.

Duração

- Prazo legal e/ou regulamentar aplicável, incluindo os prazos de conservação previstos na legislação fiscal, comercial e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural (RRC, RQS, e, Organização e Funcionamento do SEN);
- Trânsito em julgado de uma decisão derivada de reclamações, procedimentos administrativos ou ações judiciais.

Realização de auditorias internas com a finalidade de prevenção, deteção e controlo de fraudes

Fundamentos

- Necessário para prossecução do interesse legítimo do Comercializador em prevenir, detetar e controlar fraudes, assegurando a integridade dos processos internos e protegendo a organização e os Clientes contra atividades ilícitas, como o uso abusivo do fornecimento de energia, garantindo assim a garantir segurança, conformidade e confiança na relação comercial.

Duração

- Durante a relação contratual ou até que o Cliente exerça o seu direito de oposição.

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

ANEXO 2 INFORMAÇÃO REFERENTE AO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

Finalidades, fundamentos e duração do tratamento

Gestão e Melhoria do Programa My Repsol

Fundamentos

- Necessário para a execução de um contrato com o Cliente;
- Necessário para a prossecução do interesse legítimo do Comercializador na gestão e melhoria contínua do Programa My Repsol, com o objetivo de oferecer benefícios personalizados e uma melhor experiência aos seus Clientes, adaptando o Programa My Repsol às expectativas dos Clientes.

Duração

- Prazo legal e/ou regulamentar aplicável, incluindo os prazos de conservação previstos na legislação fiscal, comercial e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural (Regulamento de Relações Comerciais (RRC), Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS), e, Organização e Funcionamento do SEN);
- Trânsito em julgado de uma decisão derivada de reclamações, procedimentos administrativos ou ações judiciais.
- No caso dos interesses legítimos, durante a relação contratual ou até que o Cliente exerça o seu direito de oposição.

Análises estatísticas para determinar consumo do Cliente

Fundamentos

- Necessário para o cumprimento de obrigações legais do Comercializador no âmbito da legislação e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural (Regulamento de Relações Comerciais, Regulamento da Qualidade de Serviço);
- Necessário para a execução de um contrato com o Cliente;
- Necessário para a prossecução do interesse legítimo do Comercializador em realizar análises estatísticas para entender tendências de consumo e ajustar a sua oferta, melhorando os serviços com base em dados, sempre que possível, previamente agregados e anonimizados.

Duração

- Prazo legal e/ou regulamentar aplicável, incluindo os prazos de conservação previstos na legislação fiscal, comercial e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural (RRC, RQS, e, Organização e Funcionamento do SEN);
- Trânsito em julgado de uma decisão derivada de reclamações, procedimentos administrativos ou ações judiciais.

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

ANEXO 2 INFORMAÇÃO REFERENTE AO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

Finalidades, fundamentos e duração do tratamento

Acesso e utilização de diagramas de carga

Fundamentos

- Necessária para o cumprimento de obrigações legais do Comercializador no âmbito da legislação e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural (Regulamento de Relações Comerciais, Regulamento de Qualidade de Serviço);
- Necessário para a execução de um contrato com o Cliente, nomeadamente, apresentação de dados de consumo.

Duração

- Após envio ao Cliente, os dados serão anonimizados e utilizados pelo Comercializador para finalidades próprias, designadamente para análise estatística da informação;
- Sem prejuízo, os dados não anonimizados poderão ser armazenados de acordo com os prazos de conservação definidos para a finalidade de gestão da relação contratual com o Cliente.

Envio de comunicações informativas necessárias à execução do Contrato

Fundamentos

- Necessário para a execução de um contrato com o Cliente e para o cumprimento de obrigações legais do Comercializador no âmbito da legislação e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural (Regulamento de Relações Comerciais, Regulamento da Qualidade de Serviço);
- Necessário para a execução de um contrato com o Cliente.

Duração

- Prazo legal e/ou regulamentar aplicável, incluindo os prazos de conservação previstos na legislação fiscal, comercial e regulação sectorial da energia elétrica e gás natural (RRC, RQS, e, Organização e Funcionamento do SEN);
- Trânsito em julgado de uma decisão derivada de reclamações, procedimentos administrativos ou ações judiciais.

Envio de comunicações regulares relacionadas com os produtos ou serviços que o Cliente tenha adquirido ou subscrito

Fundamentos

- Necessário para a prossecução do interesse legítimo do Comercializador em enviar comunicações regulares sobre produtos e/ou serviços adquiridos ou subscritos pelo Cliente, bem como sobre produtos e/ou serviços semelhantes, relacionados ou complementares aos que o Cliente já adquiriu ou subscreveu, com o objetivo de fornecer informações relevantes e atualizações que possam ser do seu interesse, mantendo o Cliente informado sobre ofertas e serviços que complementem a sua experiência.

Duração

- Durante a relação contratual ou até que o Cliente exerça o seu direito de oposição.

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

ANEXO 2 INFORMAÇÃO REFERENTE AO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

Finalidades, fundamentos e duração do tratamento

Envio de comunicações regulares não relacionadas com os produtos ou serviços que o Cliente tenha adquirido ou subscrito

Fundamentost

- Apenas quando Cliente tenha prestado o consentimento prévio e expresso para o envio de comunicações regulares não relacionadas com os produtos ou serviços que o Cliente tenha adquirido ou subscrito.

Duração

- Durante a relação contratual ou até que o Cliente retire o seu consentimento.

Fins probatórios, no âmbito de garantir o exercício de direitos do Comercializador

Fundamentos

- Necessário para a prossecução dos interesses legítimos do Comercializador em conservar dados para fins probatórios, com o objetivo de garantir e salvaguardar o exercício dos seus direitos enquanto Comercializador de eletricidade e/ou gás natural, permitindo ao Comercializador dispor de evidências em caso de disputas, reclamações ou auditorias, assegurando a proteção jurídica dos seus interesses.

Duração

- Durante a relação contratual e, finda esta, até à prescrição ou caducidade de eventuais direitos do Cliente e/ou do Comercializador, ou, até que o Cliente exerça o seu direito de oposição.

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

ANEXO 2 INFORMAÇÃO REFERENTE AO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

Categorias de destinatários

- O Comercializador poderá recorrer a terceiros (subcontratantes) para a prestação de determinados serviços, por exemplo, empresas prestadoras de Serviços Adicionais, de serviços gestão de dívida, de serviço postal, de Business Process Outsourcing, entidades subcontratadas para efeitos de inspeção, a nível de gestão de centro de dados, manutenção e apoio técnico, marketing, podendo estes ter acesso a alguns dos dados pessoais, nomeadamente, os dados necessários para os fins contratualizados.
- O Comercializador poderá ainda comunicar os seus dados às seguintes entidades, sem limitação:
 - (a) Operadores das Redes de Distribuição, para cumprimento do presente Contrato e também de obrigações impostas pelas disposições legais e regulamentares que regulam os sistemas nacionais elétrico e de gás natural, sendo que os Operadores das Redes de Distribuição tratarão os referidos dados pessoais no exercício das suas funções legais e na qualidade de responsáveis por esse tratamento;
 - (b) Autoridades administrativas e/ou regulatórias, nomeadamente, ERSE, Direção-Geral de Energia e Geologia, Autoridade Tributária e Aduaneira e outras entidades a quem o Comercializador deva comunicar dados por força e nos termos das disposições legais regulamentares aplicáveis;
 - (c) Empresas Seguradoras;
 - (d) Mandatários judiciais e tribunais, para efeitos de representação, declaração, exercício ou defesa de direitos do Comercializador em processos judiciais;
 - (e) Autoridades judiciais ou órgãos de polícia criminal competentes no âmbito de processo judicial devidamente identificado, em cumprimento de despacho fundamentado da autoridade judiciária competente;
 - (f) Outras empresas do universo empresarial ao qual o Comercializador pertence (Grupo Repsol).

Transferências para fora da União Europeia

Não se preveem transferências para fora da UE.

Os seus direitos

- **Acesso:** confirmação do tratamento e o direito de aceder aos seus dados pessoais;
 - **Retificação:** obter a retificação dos dados pessoais inexatos e/ou incompletos;
 - **Apagamento:** obter o apagamento dos dados pessoais de acordo com a lei;
 - **Limitação:** obter a limitação do tratamento de acordo com as situações elencadas na lei;
 - **Oposição:** opor-se ao tratamento dos seus dados pessoais;
 - **Portabilidade:** receber os dados pessoais que lhe digam respeito;
 - **Retirada de consentimento:** direito a retirar o consentimento prestado a qualquer momento.
- Os direitos elencados são exercidos de acordo com os limites definidos na lei.

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

ANEXO 2

INFORMAÇÃO REFERENTE AO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

Como exercer os seus direitos/Retirar o seu consentimento

- Por e-mail para: privacidade@repsol.com
- Por carta, endereçada ao DPO da REPSOL, para a seguinte morada: Av. José Malhoa, n.º 16-B—1099-091 Lisboa.

Autoridade de controlo

Comunicação Nacional de Proteção de Dados, www.cnpd.pt

A comunicação de dados pessoais constitui uma obrigação legal

Sim.

A comunicação de dados pessoais constitui uma obrigação contratual

Sim.

A comunicação de dados pessoais constitui um requisito necessário para celebrar um contrato

Sim.

Existe obrigação de fornecer os dados pessoais

Sim.

Consequências de não fornecer esses dados

Caso os dados pessoais não sejam fornecidos, o Contrato não será celebrado e não será realizado o fornecimento de energia elétrica e gás natural.

Existência de decisões automatizadas

Não.

Existem decisões automatizadas

Sim.

Existe de definição de perfis

Sim, poderão existir definições de perfis nas situações abaixo identificadas.

Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica e Gás Natural

Condições Gerais Clientes Domésticos

ANEXO 2

INFORMAÇÃO REFERENTE AO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

Lógica subjacente, importância e consequências das decisões automatizadas e/ou definição de perfis

Caso ocorram operações de tratamento com o objetivo de avaliar aspetos pessoais do Cliente, as mesmas terão a seguinte lógica, em benefício do Cliente:

- **Gestão da relação contratual com o Cliente para efeitos de execução do presente Contrato:** garantir uma gestão eficiente do contrato, proporcionando um atendimento rápido e personalizado ao Cliente.
- **Execução e gestão dos Serviços Adicionais oferecidos pelo Comercializador:** oferecer serviços adicionais relevantes, melhorando a experiência do Cliente.
- **Registo e gestão de Cliente com Necessidades Especiais e Economicamente Vulnerável:** assegurar o apoio necessário e condições ajustadas às necessidades.
- **Realização de auditorias internas com a finalidade de prevenção, deteção e controlo de fraudes:** detectar comportamentos suspeitos, protegendo o Comercializador e os Clientes contra fraudes.
- **Gestão e Melhoria do Programa My Repsol:** personalizar o Programa, tornando-o mais atrativo e relevante para os Clientes.
- **Análises estatísticas para determinar consumo do Cliente:** para incluir uma discriminação de consumo com base no perfil real, para cumprimento de obrigações regulamentares sectoriais.
- **Envio de comunicações regulares relacionadas com os produtos ou serviços que o Cliente tenha adquirido ou subscrito:** garantir que os Clientes estão sempre informados sobre os produtos que utilizam, aumentando a sua satisfação.
- **Envio de comunicações regulares não relacionadas com os produtos ou serviços que o Cliente tenha adquirido ou subscrito:** enviar informações sobre novos produtos de interesse, mantendo os Clientes atualizados e envolvidos.

Para mais informações

- Política de Privacidade da REPSOL, em: repsol.pt; ou
- Email dirigido ao DPO da REPSOL para privacidade@repsol.com





repsol

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DO PROGRAMA MY REPSOL

A. PROGRAMA MY REPSOL

1. O My Repsol é um programa de atribuição de Ofertas e de recompensa da preferência de clientes particulares na escolha e aquisição de produtos e serviços fornecidos pela Repsol Portuguesa, Lda., pessoa coletiva matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa com o número 500 246 963, com o capital social €68.000.000,00 e sede na Avenida José Malhoa, 16, 1099-091 Lisboa, doravante designada por **"Repsol"** (o **"Programa"**).

2. Os Membros podem acumular Saldo através de transações de compra e, ou pagamentos de serviços junto das Entidades Aderentes.

3. O Saldo pode ser redimido por um vasto leque de Ofertas nas Plataformas Eletrónicas do Programa, nas Estações de Serviço ou junto das Entidades Aceitantes.

4. O Programa permite o acesso às Plataformas Eletrónicas do Programa - ver número **15.** da secção B - e a uma linha telefónica de apoio para a obtenção de informação sobre o mesmo - ver número **16.** da secção B.

5. O Programa é válido por prazo indeterminado.

6. A Repsol reserva-se o direito de, a todo o momento, alterar, total ou parcialmente, ou fazer cessar o Programa e, ou qualquer colaboração com Parceiros de Redenção, Parceiros de Cartão de Desconto, Entidades Aderentes ou Entidades Aceitantes ao abrigo do Programa, sem aviso prévio.

7. O Programa destina-se a conceder Saldo apenas aos seus Membros, não sendo a Repsol responsável por quaisquer acordos estabelecidos entre os Membros e terceiras entidades.

8. A Repsol reserva-se o direito de subcontratar a operação do Programa a entidades do seu grupo económico

ou a terceiras entidades que prestem serviços ao grupo económico, e, bem assim, de ceder a sua posição no Programa àquelas entidades.

9. O Programa encontra-se sujeito à legislação portuguesa, sendo competentes para dirimir litígios relacionados com o mesmo os tribunais da comarca de Lisboa.

B. REGULAMENTO DO PROGRAMA MY REPSOL

1. TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS

1.1. Os Termos e Condições Gerais aqui definidos constituem as regras fundamentais para a participação no Programa, sendo que os Membros deverão consultar a versão atualizada dos presentes Termos e Condições Gerais que estará disponível nas Plataformas Eletrónicas do Programa.

2. TERMOS DEFINIDOS

2.1. No contexto dos Termos e Condições Gerais, os termos definidos abaixo têm os seguintes significados:

i. "Cartões Aceites" — todos os cartões emitidos pela Repsol, designadamente Solred, Repsol Mais e Repsol Presente, bem como todos os cartões emitidos por Parceiros de Cartão de Desconto Repsol e indicados pela Repsol para este efeito, melhor identificados e atualizados nas Plataformas Eletrónicas do Programa;

ii. "Conta My Repsol" — conta atribuída após adesão ao Programa, à qual podem ser associados os Cartões Aceites, e que reflete o Saldo do Membro e todas as transações de carregamento e redenção de Saldo;

iii. "Entidades Aceitantes" — entidades nas quais o Membro pode usufruir das Ofertas (redenção de Saldo), designadamente Parceiros de Redenção, as Estações de Serviço e a própria Repsol ou outras empresas do seu grupo económico;

iv. "Entidades Aderentes" — entidades nas quais pode ser carregado Saldo e que se encontram identificadas nas Plataformas Eletrónicas do Programa, designadamente as Estações de Serviço e a própria Repsol ou outras

empresas do seu grupo económico;

v. "Estações de Serviço" — os postos de abastecimento de combustível ao público da Rede Repsol em Portugal;

vi. "Membro" — pessoa singular que adere ao Programa;

vii. "Ofertas" — bens, vales de compra (i.e. cartões presente), descontos na aquisição de bens e serviços e donativos para solidariedade social integrantes do Programa e disponibilizadas pela Repsol, pelos Parceiros e Entidades Aceitantes, podendo corresponder a:

a. "Ofertas dos Parceiros de Redenção" — Ofertas que não são fornecidas diretamente pela Repsol, mas sim por entidades terceiras devidamente acreditadas pela Repsol;

b. "Ofertas Repsol" — Ofertas fornecidas diretamente pela Repsol;

viii. "Parceiros de Redenção" — entidades terceiras, devidamente acreditadas pela Repsol, que fornecem as Ofertas dos Parceiros de Redenção nas Entidades Aceitantes e nas Plataformas Eletrónicas do Programa.

ix. "Parceiros de Cartão de Desconto" — entidades terceiras, devidamente acreditadas pela Repsol, que emitem cartões que permitem a atribuição de descontos nas transações de compra e, ou pagamentos de serviços efetuados nas Entidades Aderentes.

x. "Plataformas Eletrónicas do Programa" — o portal web repsol.pt e a App My Repsol (disponível em Android e iOS);

xi. "Saldo" — valor associado a uma Conta My Repsol, que pode ser redimido por Ofertas e é carregado através de transações de compra e, ou pagamentos de serviços efetuados junto das Entidades Aderentes;

xii. "Programa" — tem o significado referido no número **1.** da secção A;

xiii. "Repsol" — tem o significado referido no número **1.** da secção A; e

xiv. "Termos e Condições Gerais" — os presentes termos e condições gerais da adesão ao Programa.

3. CARTÃO MY REPSOL

3.1. O cartão My Repsol é propriedade

da Repsol, é gratuito e destina-se aos Membros, podendo ser solicitado através das Plataformas Eletrónicas do Programa, ficando sujeito a subsequente e necessária aceitação e validação dos dados por parte da Repsol.

3.2. O cartão My Repsol é um cartão virtual e tem um número de identificação próprio.

3.3. O cartão My Repsol é pessoal e intransmissível.

3.4. O cartão My Repsol poderá ter uma ou mais funcionalidades de acordo com as respetivas parcerias do Programa em vigor a cada momento.

3.5. A Repsol não se responsabiliza por qualquer acesso ilegítimo às Plataformas Eletrónicas do Programa, não havendo, em qualquer caso, lugar a compensação de Saldo perdido em virtude dessas situações.

4. ADESÃO AO PROGRAMA

4.1. A adesão ao Programa poderá ser efetuada através do preenchimento de um formulário de adesão disponibilizado nas Plataformas Eletrónicas do Programa, ficando sujeita a subsequente e necessária aceitação e validação dos dados por parte da Repsol.

4.2. A adesão ao Programa encontra-se aberta a todas as pessoas singulares, maiores de idade e que tenham residência fiscal em Portugal, incluindo, no âmbito das suas aquisições pessoais, os colaboradores da Repsol, de empresas associadas da Repsol, de retalhistas e cessionários, agentes, parceiros e fornecedores de serviços, entre outros.

4.3. A adesão ao Programa encontra-se vedada a pessoas coletivas.

4.4. A Repsol reserva-se o direito de não aceitar a adesão ao Programa de ou de limitar a possibilidade de beneficiar das Ofertas a pessoas singulares que:

4.4.1. Tenham dívida vencida e não paga para com qualquer empresa do Grupo Repsol; e/ou

4.4.2. Sejam suspeitas de ter cometido fraude contra qualquer empresa

do Grupo Repsol. Esta medida será tomada com base em investigações internas e/ou externas que justifiquem tal suspeita; e/ou

4.4.3. Tenham gerado prejuízo à Repsol, seja através de ações diretas ou indiretas. A Repsol avaliará individualmente cada caso para determinar a gravidade do prejuízo e a aplicabilidade desta restrição.

4.5. Ao aderirem ao Programa, os Membros estabelecem uma relação com a Repsol regida por estes Termos e Condições Gerais, que definem os direitos e obrigações de ambas as partes relacionadas com a participação no Programa.

4.6. Ao ser aceite como Membro, ser-lhe-á atribuído um número único de Conta My Repsol, inequivocamente relacionado com o número do documento de identificação fiscal e e-mail facultado, número único de Conta My Repsol esse que é intransmissível.

4.7. Ao número de Conta My Repsol estará indexada uma conta corrente da qual constarão todos os movimentos dos cartões associados à Conta My Repsol.

4.8. Cada Membro só poderá ter uma Conta My Repsol na qual poderá associar todos os Cartões Aceites nos termos do número 5.1..

4.9. Os Membros só têm direito a beneficiar das Ofertas depois de devidamente registados e validados como tal pela Repsol nos termos dos números anteriores e após realizar pelo menos uma transação de compra junto de uma Entidade Aderente.

4.10. Todos os Membros têm o dever de fornecer dados verdadeiros, corretos, atuais e completos em toda a sua extensão, procedendo à atualização dos seus dados pessoais sempre que ocorra alguma alteração dos mesmos, tanto no momento da adesão ao Programa, como no subsequente acesso às Ofertas oferecidas pelo Programa e na execução da relação com a Repsol, a qual poderá fazer cessar, com efeitos

imediatos, essa mesma relação no caso de não-cumprimento pontual daquele dever.

5. OS CARTÕES ACEITES

5.1. São aceites no Programa todos os cartões emitidos pela Repsol, designadamente Solred, Repsol Mais e Repsol Presente, bem como todos os cartões emitidos por terceiros e indicados pela Repsol para este efeito, melhor identificados, e sujeitos a atualização, nas Plataformas Eletrónicas do Programa.

5.2. Só após a associação à Conta My Repsol dos referidos Cartões Aceites, poderá o Membro receber os carregamentos de Saldo relativos às transações de compra efetuadas com os Cartões Aceites nas Entidades Aderentes.

5.3. Quando o Membro receber uma reemissão de um dos Cartões Aceites, deverá promover a associação do novo cartão à sua Conta My Repsol, momento a partir do qual passará a ser carregado o Saldo relativo às transações de compra efetuadas com esse novo cartão nas Entidades Aderentes.

5.4. Caso qualquer cartão referido em 5.1. deixe de ser aceite no Programa pela Repsol, caducará de imediato a respetiva associação às Contas My Repsol dos Membros.

5.5. Os Membros não deverão associar ao Programa cartões dos quais não sejam titulares exceto se devidamente autorizados para o efeito pelos respetivos titulares.

6. O SALDO

6.1. O Saldo é carregado na Conta My Repsol através de transações de compra e, ou pagamentos de serviços efetuados junto das Entidades Aderentes.

6.2. O Saldo é abatido à Conta My Repsol caso seja redimido, total ou parcialmente, por uma das Ofertas.

6.3. Os Membros poderão receber notificações eletrónicas com, designadamente, (i) o Saldo atualizado, (ii) condições específicas de carregamento e redenção de Saldo, (iii)

informação de Ofertas de que podem usufruir, **(iv)** informações que estejam também publicadas nas Plataformas Eletrónicas do Programa, as quais serão enviadas por e-mail ou SMS aos Membros que tenham fornecido um endereço de e-mail ou número de telemóvel válido e que tenham acumulado Saldo nos meses anteriores; e **(v)** inquéritos de satisfação.

6.4. O Saldo atualizado também pode ser consultado através das Plataformas Eletrónicas o Programa ou da linha telefónica de apoio.

6.5. O Saldo máximo na Conta My Repsol de cada Membro é de €1.000,00 (mil euros), sendo que quando o mesmo for atingido, para poder continuar a carregar Saldo, o Membro terá de proceder primeiramente à redenção de Saldo acumulado numa Oferta. O Saldo não carregado na Conta My Repsol por ter sido atingido o Saldo máximo não é recuperável.

6.6. O Saldo não é convertível em dinheiro.

7. CARREGAMENTO DE SALDO

7.1. Transações de compra e, ou pagamentos de serviços efetuados nas Entidades Aderentes

7.1.1. A partir do momento da adesão ao Programa ou da associação dos Cartões Aceites à Conta My Repsol, será carregado na Conta My Repsol do Membro o Saldo referente a cada uma das transações de compra e, ou pagamentos de serviços efetuados nas Entidades Aderentes com o Cartão My Repsol ou com os Cartões Aceites, mesmo que na transação em questão o Membro tenha utilizado um desconto resultante da redenção da totalidade ou de parte do Saldo existente.

7.1.2. Por cada transação de compra e, ou pagamentos de serviços só será poderá ser utilizado o Cartão My Repsol ou um Cartão Aceite, caso aplicável, e só será conferido um único carregamento de Saldo.

7.1.3. A Repsol decidirá, em cada momento e em função das iniciativas em vigor, o montante e limite de Saldo

a ser carregado por cada transação de compra e, ou pagamentos de serviços efetuado nas Entidades Aderentes, podendo as condições de atribuição de Saldo e/ou o número limite de transações diárias e/ou mensais pelas quais pode ser carregado Saldo estar sujeitos a alterações, sem necessidade de prévio aviso, que serão comunicadas, designadamente, nas Plataformas Eletrónicas do Programa.

7.1.4. A Repsol não poderá ser responsabilizada pela não efetivação do carregamento de Saldo na Conta My Repsol de um Membro do Programa devida ao não funcionamento dos equipamentos eletrónicos de carregamento de Saldo.

8. VALIDADE DO SALDO

O Saldo não tem prazo de validade, mas poderá ser anulado pelas razões especificadas nos números **12.2., 12.3., 12.5. e 12.6.**

9. OFERTAS

9.1. Geral

9.1.1. O Programa confere aos Membros um conjunto de Ofertas que se podem traduzir em bens, vales de compra, descontos em bens e serviços e donativos para solidariedade social.

9.1.2. As Ofertas poderão ser Ofertas Repsol (diretamente disponibilizadas pela Repsol), ou Ofertas dos Parceiros de Redenção (que não são disponibilizadas pela Repsol, mas sim pelos Parceiros de Redenção, devidamente acreditadas pela Repsol).

9.1.3. As Ofertas disponíveis em cada momento e as respetivas condições, estarão publicadas para consulta nas Plataformas Eletrónicas do Programa e/ou no material de comunicação presente nas Entidades Aceitantes.

9.1.4. A disponibilização das Ofertas nas Plataformas Eletrónicas do Programa é efetuada com base num sistema de recomendação e ordenação de gama.

9.1.4.1. Os sistemas de recomendação são sistemas parcialmente automatizados que a Repsol utiliza para sugerir ou conferir prioridade a

Ofertas específicas nas Plataformas Eletrónicas do Programa.

9.1.4.2. Estes sistemas têm por base um conjunto de parâmetros, a seguir identificados, e permitem aos Membros alterar ou influenciar esses parâmetros durante a sua navegação nas Plataformas Eletrónicas por forma a procurar mostrar ao Membro as Ofertas que mais lhe poderão interessar:

a) Relevância: A ordenação por relevância apresenta resultados de Ofertas considerando critérios como, mais visualizadas, mais redimidas, Ofertas em campanha e Ofertas que tenham sido visualizadas pelo Membro no passado;

b) Saldo necessário para a redenção (mais baixo): A ordenação por valor mais baixo necessário para a redenção classifica as Ofertas tendo por base o Saldo que é necessário redimir para obter a mesma, sendo apresentadas do menor valor para o maior;

c) Saldo necessário para a redenção (mais alto): A ordenação por valor mais alto necessário para a redenção classifica as Ofertas tendo por base o Saldo que é necessário redimir para obter a mesma, sendo apresentadas do maior valor para o menor;

d) Saldo: A ordenação por Saldo apresenta as Ofertas para as quais o Membro possui Saldo suficiente na sua Conta My Repsol para redimir e obter a Oferta apresentada.

9.1.5. O acesso às Ofertas efetuar-se-á mediante redenção de Saldo e correspondente abate na Conta My Repsol.

9.1.6. A Repsol, as Entidades Aceitantes e os Parceiros reservam-se o direito de alterar, complementar ou anular uma ou várias Ofertas.

9.1.7. As Ofertas estão limitadas ao stock existente no Programa e poderão não estar disponíveis, ou com as mesmas condições, em todas as Entidades Aceitantes ou nas Plataformas Eletrónicas do Programa.

9.1.8. As Ofertas não são convertíveis em dinheiro, com exceção do caso dos donativos para solidariedade social

conforme o número 9.2.5.iv..

9.1.9. As Ofertas terão, nos termos aplicáveis a cada Oferta e a cada tipo de Ofertas, a garantia do respetivo produtor / fornecedor / fabricante, consoante o caso, podendo o Membro, se necessário, reclamar junto do mesmo e/ou das Entidades Aceitantes nos termos da referida garantia e da lei aplicável.

9.2. Redenção de Saldo por Ofertas

9.2.1. Os Membros com Saldo positivo podem solicitar a sua redenção pelas Ofertas que escolham diretamente nas Entidades Aceitantes e/ou através das Plataformas Eletrónicas do Programa.

9.2.2. A redenção de Saldo será efetuada após validação da respetiva Conta My Repsol e a suficiência do mesmo, podendo ser solicitada a identificação do Membro por questões de segurança do Programa.

9.2.3. O valor a redimir pela Ofertas e as respetivas condições, estarão publicados para consulta nas Plataformas Eletrónicas do Programa e/ou no material de comunicação presente nas Entidades Aceitantes.

9.2.4. A solicitação e confirmação de uma redenção de Saldo por uma Oferta, implica a aceitação das condições da Oferta.

9.2.5. A entrega das Ofertas processa-se do seguinte modo:

- i.** Bens - na Entidade Aceitante na qual a Oferta esteja disponível ou no local indicado no momento da redenção;
- ii.** Serviços - através da Entidade Aceitante que vai prestar o serviço;
- iii.** Vales de compra - mediante a sua apresentação junto da Entidade Aceitante a que os mesmos respeitam;
- iv.** Donativos para solidariedade social - o valor em dinheiro será entregue diretamente pela Repsol à entidade a que se destina, sendo os recibos passados em nome da Repsol, na qualidade de entidade pagadora.

9.2.6. Os vales de compra, bens e serviços que tenham sido redimidos por Saldo, mas que não sejam resgatados pelos Membros junto das Entidades

Aceitantes respetivas, não conferem direito à devolução e carregamento do correspondente valor em Saldo na Conta My Repsol do Membro.

9.2.7. Em caso de rutura de stock no Programa, a entrega das Ofertas poderá ser anulada e carregado o valor correspondente na Conta My Repsol do Membro ou, se aplicável, ser a Oferta substituída por outra equivalente em valor e quantidade.

9.3. Redenção de Saldo nas Plataformas Eletrónicas do Programa

9.3.1. Nas Plataformas Eletrónicas do Programa é possível redimir o Saldo da respetiva Conta My Repsol pelas Ofertas aí disponibilizadas.

9.3.2. A redenção de Saldo por Ofertas nas Plataformas Eletrónicas do Programa implica que o Membro tomou conhecimento e aceita, de forma expressa, os presentes Termos e Condições Gerais, e, no caso das Ofertas dos Parceiros de Redenção, para além dos presentes Termos e Condições Gerais, os termos e condições gerais disponibilizados pelos Parceiros de Redenção e que podem ser consultados nas Plataformas Eletrónicas do Programa.

9.3.3. Após a redenção de Saldo por Ofertas nas Plataformas Eletrónicas do Programa, o Membro irá receber um e-mail a confirmar a redenção para o e-mail indicado pelo Membro associado ao Programa.

9.3.4. Caso os dados inseridos para uma determinada redenção não estejam corretos, o Membro poderá pedir de imediato a sua alteração, ou até, a anulação da redenção efetuada até às 23 horas e 59 minutos do dia em que realizou a redenção.

10. OFERTAS REPSOL

10.1. Geral

10.1.1. As Ofertas Repsol podem ser:

- (i)** bens e vales de compra, disponíveis para redenção por Saldo nas Estações de Serviço e nas Plataformas Eletrónicas do Programa devidamente identificadas com o logotipo Repsol, e
- (ii)** descontos, totais ou parciais, em

compras de combustível ou outros produtos ou no pagamento de serviços nas Estações de Serviço, na própria Repsol ou noutras empresas do seu grupo económico.

10.1.2. No caso de serem bens ou vales de compra redimidos nas Plataformas Eletrónicas do Programa:

10.1.2.1. Em caso de indisponibilidade temporária de qualquer Oferta Repsol redimida, a Repsol contactará o Membro caso o prazo de entrega ou o valor em Saldo da Oferta Repsol se altere sendo que a redenção só prosseguirá após consentimento dado pelo Membro relativamente às novas condições de redenção.

10.1.2.2. Em caso de indisponibilidade absoluta da Oferta Repsol redimida, a Repsol poderá propor ao Membro o fornecimento de um produto de qualidade e valor em Saldo equivalentes, caso exista, sendo que, também neste caso, a redenção só prosseguirá após consentimento dado pelo Membro.

10.1.2.3. Em caso de indisponibilidade absoluta da Oferta Repsol redimida, e não sendo possível propor ao Membro qualquer produto de qualidade e valor em Saldo equivalentes ou não tendo este dado o seu consentimento para a alteração da redenção inicialmente efetuada, a Repsol procederá à reposição na respetiva Conta My Repsol do valor de Saldo redimido pelo Membro, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a comunicação do cancelamento.

10.1.3. No caso de serem descontos:

10.1.3.1. O Membro pode redimir Saldo por descontos para utilização em:

- 10.1.3.1.1.** Compras de combustível nas Estações de Serviço;
- 10.1.3.1.2.** Compras de produtos de loja das Estações de Serviço, incluindo garrafas de gás Repsol;
- 10.1.3.1.3.** Pagamento de serviço de lavagem nas Estações de Serviço;
- 10.1.3.1.4.** Faturas de eletricidade e gás natural Repsol;
- 10.1.3.1.5.** Faturas de eletricidade para

a mobilidade elétrica Repsol;

10.1.3.1.6. Compra de garrafas de gás Repsol nas Plataformas Eletrónicas do Programa.

10.1.3.2. A redenção pelos descontos nos produtos e serviços referidos no número anterior pode ser efetuada na App My Repsol.

10.1.3.3. A redenção pelos descontos nos produtos e serviços referidos em **10.1.3.1.4.** e **10.1.3.1.6.** também pode ser efetuada nos portais web das Plataformas Eletrónicas do Programa.

10.1.3.4. O Membro apenas poderá redimir Saldo por descontos se, à data da redenção, não tiver dívida vencida pendente de pagamento para com a Repsol relativamente a eletricidade e gás natural ou da fatura de eletricidade para a mobilidade elétrica.

10.1.3.5. Caso do valor do desconto redimido seja superior ao valor da fatura de eletricidade e gás natural ou da fatura de eletricidade para a mobilidade elétrica na qual o desconto vai ser utilizado, a Repsol procederá à reposição na respetiva Conta My Repsol do valor restante do desconto redimido pelo Membro, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após boa cobrança da fatura.

10.2. Entrega dos bens redimidos com Saldo nas Plataformas Eletrónicas do Programa

10.2.1. A data de entrega, estimada, será de 5 (cinco) dias úteis. Ao tempo estimado para expedição acresce o tempo de transporte que depende do transportador escolhido, bem como do destino da encomenda. As datas de estimativa de entrega são meramente indicativas.

11. CANCELAMENTOS, TROCAS E DEVOLUÇÕES DAS OFERTAS

11.1. Direito de livre resolução

11.1.1. O Membro dispõe do prazo de 14 (catorze) dias para proceder à devolução das Ofertas recebidas, a partir da receção da mesma, nos termos do direito de livre resolução, previsto no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.

11.1.2. A fim de exercer o seu direito de livre resolução, em primeiro lugar, o Membro tem de comunicar à Repsol a sua decisão de resolução por meio de uma declaração inequívoca (por exemplo, carta enviada pelo correio, ou correio eletrónico).

11.1.3. Após esta comunicação ser-lhe-á depois indicada a Entidade Aceitante na qual o Membro deverá entregar a Oferta em questão.

11.1.4. Apenas após ter seguido o procedimento referido em **11.1.2.** é que o Membro deverá entregar a Oferta na Entidade Aceitante indicada, caso contrário a Repsol não garante que a mesma seja rececionada.

11.1.5. O Membro poderá exercer o seu direito de livre resolução desde que cumpridas, cumulativamente, as seguintes condições:

- A Oferta tenha sido redimida por Saldo nas Plataformas Eletrónicas do Programa;
- A Oferta deve ser entregue nas mesmas condições em que foi redimida, sem sinais de uso indevido e em perfeitas condições de funcionamento, acondicionada na respetiva embalagem original e acompanhado pelo manual de utilização e todos os seus acessórios. Para o caso de filmes, séries, CDs, DVDs, Blu-rays, Vinis, Software, Videojogos, a embalagem deve estar por abrir e com selos intactos.

11.1.6. Nos termos do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, não é possível exercer o direito de livre resolução em relação às seguintes situações:

- Fornecimento de bens confeccionados de acordo com as especificações do Membro ou manifestamente personalizados;
- Fornecimento de bens que, por natureza, não possam ser reenviados ou sejam suscetíveis de se deteriorarem ou de ficarem rapidamente fora do prazo;
- Fornecimento de bens selados não suscetíveis de devolução, por motivos de proteção da saúde ou de higiene quando abertos após a entrega;

• Fornecimento de bens que, após a sua entrega e por natureza, fiquem inseparavelmente misturados com outros produtos;

• Fornecimento de gravações de áudio ou vídeo ou de programas informáticos selados, a que o consumidor tenha retirado o selo de garantia de inviolabilidade após a entrega;

• Fornecimento de jornal, periódico ou revista, com exceção dos contratos de assinatura para o envio dessas publicações;

• Fornecimento de alojamento, para fins não residenciais, transporte de bens, serviços de aluguer de automóveis, restauração ou serviços relacionados com atividades de lazer se o contrato prever uma data ou período de execução específicos

• Fornecimento de conteúdos digitais não fornecidos em suporte material se:

- i) A sua execução tiver início com o consentimento do Membro; e
- ii) O Membro reconhecer que o seu consentimento implica a perda do direito de livre resolução.

11.1.7. No caso de exercício do direito de livre resolução, o Membro suportará na íntegra os custos da devolução das Ofertas em questão, devendo devolvê-las no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data em que tiver comunicado a sua decisão.

11.1.8. Todos os artigos serão verificados à chegada e só serão aceites para troca ou devolução aqueles que respeitarem as condições de devolução

11.2. Artigos defeituosos

11.2.1. Na eventualidade de o Membro ter recebido artigos defeituosos ou com problemas técnicos, a Repsol indicará ao Membro qual a Entidade Aceitante na qual o Membro deverá entregar o artigo defeituoso, desde que respeitados os prazos e nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

11.2.2. A reposição do Saldo só será efetuada após a verificação do estado da Oferta.

11.3. Reposição de Saldo

11.3.1. Em caso de exercício do direito de livre resolução nos termos dos números anteriores, será reposto na Conta My Repsol do Membro o Saldo redimido pela Oferta em questão, sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data em que a Repsol for informada da decisão do Membro de resolução.

11.3.2. A reposição do Saldo poderá ser retida até a Repsol confirmar a receção das Ofertas devolvidas.

11.4. Cancelamento de encomendas

11.4.1. O Membro poderá cancelar a sua encomenda em qualquer momento até às 23 horas e 59 minutos do dia em que realizou a redenção de Saldo, com direito à reposição do Saldo nos termos do número **11.3.**

11.4.2. Nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 7/2004 de 7 de janeiro, a Repsol reserva-se o direito de cancelar unilateralmente a encomenda sempre que se verifique erro de programação, defeito de funcionamento dos computadores da Repsol bem como no de a encomenda chegar deformada ao seu destino e o erro incidir sobre um elemento essencial da mesma.

12. CESSAÇÃO DO PROGRAMA OU DA PARTICIPAÇÃO DO MEMBRO

12.1. Em caso de cessação do Programa, a Repsol comunicará aos Membros o termo do mesmo com um aviso prévio de 30 (trinta) dias, sendo que os Membros beneficiarão de um prazo adicional de 30 (trinta) dias após o termo do Programa para redimir o Saldo que possuam na Conta My Repsol.

12.2. A Repsol poderá fazer cessar a participação de determinado Membro no Programa, anulando o Saldo à data, com efeito imediato:

i. Em caso de incumprimento grave e, ou reiterado dos presentes Termos e Condições Gerais, designadamente se o Membro tentar obter Ofertas apresentando informação falsa ou de qualquer outra forma imprópria ou abusiva, caso em que esse Membro será responsável por quaisquer danos

daí resultantes; ou

ii. Se o Membro não efetuar transações e, ou pagamentos de carregamento de Saldo durante um período de 6 (seis) meses consecutivos; ou

iii. Nos casos de deteção de fraude nos termos do número **13.1.viii.**

12.3. Os Membros podem livremente cessar, com efeitos imediatos, a sua participação no Programa em qualquer momento, por escrito, através de carta ou e-mail, enviados, respetivamente, para Repsol, Programa My Repsol, Av. José Malhoa, nº 16-B - 1099-091 Lisboa, ou para my@repsol.com.

12.4. Após a receção pela Repsol da comunicação de cessação da participação no Programa prevista no número anterior, o Saldo à data será anulado, não podendo ser recuperado.

12.5. Aquando do conhecimento pela Repsol do falecimento do Membro, cessa de imediato a participação no Programa, sendo cancelada a respetiva Conta My Repsol, bem como o cartão My Repsol, e anulado o Saldo que lhe esteja associado.

12.6. Sem prejuízo da cessação da participação e do cancelamento da Conta My Repsol referidos no parágrafo anterior, o Saldo que esteja associado à conta cancelada poderá ser transferido para outra Conta My Repsol, mediante pedido escrito pelos herdeiros do Membro falecido à Repsol, com a identificação expressa da Conta My Repsol para onde pretendem que o Saldo seja transferido e identificação do titular da mesma, acompanhado de cópia da certidão de óbito comprovativa do falecimento e da respetiva habilitação de herdeiros.

13. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

13.1. A Repsol irá proceder ao tratamento dos dados pessoais dos Membros recolhidos no âmbito da adesão e utilização do Programa para as seguintes finalidades:

i. Adesão ao Programa My Repsol;
ii. Execução dos presentes Termos e Condições Gerais, nomeadamente,

para disponibilização das Ofertas integrantes do Programa e disponibilizadas pela Repsol, pelos Parceiros de Redenção e Entidades Aceitantes;

iii. Envio de comunicações informativas necessárias à execução do Programa;

iv. Realização de comunicações regulares para informação sobre Ofertas gerais disponibilizadas pelo Programa;

v. Realização de comunicações regulares para informações sobre Ofertas personalizadas disponibilizadas pelo Programa, de acordo com os consumos, preferências, Saldo e localização dos Membros;

vi. Gestão e melhoria do Programa, incluindo, nomeadamente, o alargamento das Ofertas disponibilizadas;

vii. Localização de Estações de Serviço mais próximas;

viii. Realização de análises de dados para deteção de fraudes ou utilizações indevidas do Programa;

ix. Cumprimento de obrigações legais, nomeadamente no âmbito da legislação de comércio eletrónico, comercial, consumo e fiscal;

x. Fins probatórios, no âmbito de garantir o exercício de direitos da Repsol.

13.2. Os dados pessoais e informações recolhidos através do formulário de adesão eletrónico disponibilizado nas Plataformas Eletrónicas do Programa têm carácter necessário e obrigatório e serão mantidos confidenciais.

13.3. A comunicação de dados pessoais para adesão ao Programa constitui uma obrigação legal e contratual, sendo um requisito necessário para celebrar os presentes Termos e Condições Gerais, estando o Membro obrigado a fornecer os dados pessoais. Caso não os forneça, este contrato não será celebrado e não será feita a sua adesão ao Programa My Repsol, ou, a Repsol poderá fazer cessar a participação de determinado Membro no Programa, nos termos do número **12.** destes Termos e Condições

Gerais.

13.4. A informação relativa à forma como a Repsol efetua o tratamento dos dados pessoais e aos seus direitos encontra-se desenvolvida no **Anexo 1** a estes Termos e Condições Gerais, dos quais o referido Anexo é parte integral e inseparável.

14. PLATAFORMAS ELETRÓNICAS DO PROGRAMA

14.1. A Repsol poderá disponibilizar através da Internet diversos serviços que se enquadrem no Programa.

14.2. Os Membros podem ter acesso à sua Conta My Repsol através das Plataformas Eletrónicas do Programa, com a palavra-passe definida para o efeito.

14.3. Os Membros não podem disponibilizar a palavra-passe de acesso às Plataformas Eletrónicas do Programa a terceiros, sendo exclusivamente responsáveis por todos os danos resultantes do uso indevido da respetiva palavra-passe de acesso.

14.4. As Plataformas Eletrónicas do Programa contemplam ainda uma funcionalidade que permite localizar as Estações de Serviço mais próximas do Membro o que poderá implicar a recolha de dados de localização do Membro, desde que este o autorize.

14.5. Não são exibidos anúncios publicitários na Plataformas Eletrónicas do Programa.

14.6. As Plataformas Eletrónicas do Programa estão concebidas de forma a que todos os colaboradores da Repsol, Parceiros de Redenção e Membros cumpram de forma rigorosa as regras harmonizadas de segurança, previsibilidade e fiabilidade durante a utilização das mesmas, sendo expressamente proibidos todos e quaisquer conteúdos ilegais, conforme previsto no Regulamento dos Serviços Digitais [Regulamento (UE) 2022/2065 de 19 de outubro] e demais legislação aplicável, nomeadamente não é permitido aos Membros fornecer quaisquer conteúdos ou prestar quaisquer informações no âmbito da

utilização das Plataformas Eletrónicas do Programa.

14.7. A Repsol reserva-se o direito de alterar o conteúdo das Plataformas Eletrónicas do Programa, em qualquer momento e sem prévio aviso.

14.8. A Repsol reserva-se ainda o direito de bloquear ou eliminar conteúdos que tenham sido fornecidos por Parceiros de Redenção e incluídos nas Plataformas Eletrónicas do Programa e que sejam considerados ilegais ou que violem quaisquer disposições legais ou os presentes Termos e Condições Gerais, decisão que será comunicada ao Parceiro de Redenção indicando-se de forma clara e fundamentada os motivos da adoção das medidas restritivas pela Repsol, sem prejuízo do recurso às autoridades competentes nos termos legais que sejam aplicáveis, designadamente no caso de suspeita de crime.

14.9. Caso o Parceiro de Redenção não concorde com as decisões tomadas pela Repsol nos termos do número anterior, pode, durante um período de seis meses, apresentar a sua reclamação, de forma eletrónica e gratuita através do endereço de correio eletrónico indicado no número **16.1.**

14.10. Sempre que a reclamação do Parceiro de Redenção nos termos do número anterior contiver fundamentos suficientes para a Repsol considerar que a sua decisão é infundada ou que os conteúdos fornecidos pelo Parceiro de Redenção não são ilegais nem incompatíveis com os presentes Termos e Condições Gerais, ou a reclamação contenha informações que indiquem que o comportamento do Parceiro de Redenção não justifica a medida tomada, a Repsol revogará a sua decisão.

14.11. Para além do sistema interno de reclamações descrito nos números anteriores, qualquer pessoa ou entidade que considere que se encontra publicado nas Plataformas Eletrónicas do Programa algum conteúdo ilegal, pode igualmente denunciá-lo através

do endereço de correio eletrónico indicado no número **16.1.**, devendo incluir nesse email:

- a)** Uma explicação suficiente fundamentada do porquê de considerar que se trata de conteúdo ilegal;
- b)** Uma indicação clara da localização eletrónica exata do conteúdo;
- c)** O nome e endereço de correio eletrónico da pessoa que apresenta a notificação;
- d)** Uma declaração que confirme a boa-fé da pessoa que apresenta a notificação e que as informações e alegações nela contidas são exatas e completas.

15. LINHA TELEFÓNICA DE APOIO AO PROGRAMA

15.1. Para poder aceder à linha telefónica de apoio ao Programa, através do número 210454545 (com custo de chamada local), o Membro deverá identificar-se disponibilizando **(i)** o número de cartão My Repsol, o e-mail e/ou o número de telemóvel; e **(ii)** o número de identificação fiscal.

15.2. Para efeitos de utilização da linha telefónica de apoio ao Programa, os Membros deverão consentir previamente que a chamada telefónica seja gravada, com as finalidades de,

- i.** prova das transações comerciais no âmbito de uma relação contratual;
- ii.** controlo das informações prestadas;
- iii.** melhoria da qualidade e fins de formação.

15.3. A informação relativa à forma como a Repsol efetua o tratamento dos dados pessoais e aos seus direitos no contexto das gravações de chamadas é fornecida no momento da chamada e previamente ao seu consentimento. Para mais informações pode ser consultada a Política de Privacidade da Repsol, disponível em repsol.pt, ou, enviado um e-mail dirigido ao DPO da Repsol para privacidade@repsol.com.

16. RECLAMAÇÕES, RESOLUÇÃO DE CONFLITOS E INFORMAÇÃO DE INTERESSE

16.1. O Membro pode apresentar à Repsol queixas, reclamações

e incidentes relacionados com o Programa para os seguintes meios de contacto: my@repsol.com ou no livro de reclamações eletrónico.

16.2. Em caso de conflito sobre a execução ou interpretação dos presentes Termos e Condições Gerais, o Membro poderá recorrer aos tribunais judiciais competentes, Julgados de Paz bem como às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo:

- i.** Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (www.arbitragemdeconsumo.org);
- ii.** Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (www.consumidoronline.pt);
- iii.** Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (www.centrodearbitragemdecoimbra.com);

iv. Centro de arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (www.centroarbitragemlisboa.pt);

v. Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (www.cicap.pt);

vi. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave, Tâmega e Sousa (www.triave.pt);

vii. Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo, Tribunal Arbitral de Consumo (www.ciab.pt).

17. DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

17.1. Os Membros do Programa Repsol Move que, à data da entrada em vigor dos presentes Termos e Condições Gerais, tenham um ou vários Cartões Repsol Move físicos e um Cartão Repsol Move virtual, passarão apenas a poder utilizar o seu Cartão Repsol Move virtual (que passará a Cartão My Repsol) no âmbito do Programa My Repsol, sendo o(s) seu(s) Cartão(ões)

Repsol Move físico(s) cancelado(s).

17.2. No caso de os Membros do Programa Repsol Move não possuírem cartão Repsol Move virtual à data da entrada em vigor dos presentes Termos e Condições Gerais, o(s) Cartão(ões) Repsol Move físico(s) poderá(ão) continuar a ser utilizado(s) no âmbito do Programa My Repsol única e exclusivamente para acumulação de Saldo nas Estações de Serviço. No entanto, para redenção do Saldo, o Membro deverá aceder às Plataformas Eletrónicas do Programa My Repsol, atualizando os seus dados pessoais e definindo a sua palavra-passe, sendo que com o registo nessas mesmas Plataformas lhe será atribuído um Cartão My Repsol e o(s) Cartão(ões) Repsol Move físico(s) será(ão) cancelado(s).

ANEXO 1
INFORMAÇÃO REFERENTE AO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS DO MEMBRO

Responsável pelo tratamento:
• REPSOL PORTUGUESA, LDA. (REPSOL) • 500246963 • Avenida José Malhoa, 16, 1099-091 LISBOA
Encarregado da Proteção de Dados (EPD/DPO):
privacidade@repsol.com
Finalidades e fundamentos do tratamento:
(1) Adesão ao Programa My Repsol: Diligências pré-contratuais a pedido do Membro. (2) Execução dos Termos e Condições Gerais, nomeadamente, para disponibilização das Ofertas integrantes do Programa e disponibilizadas pela REPSOL, pelos Parceiros de Redenção e Entidades Aceitantes: Necessário para a execução de um contrato com o Membro. (3) Envio de comunicações informativas necessárias à execução do Programa, e.g., comunicações informativas sobre novas condições para a obtenção de Saldo, novas Estações de Serviço aderentes, novas funcionalidades das Plataformas Eletrónicas do Programa, novos Parceiros de Redenção que aumentam a oferta ao nível de redenção de Saldo e novos produtos e/ou serviços onde é possível redimir o Saldo adquiridos: Necessário para a execução de um contrato com o Membro. (4) Realização de comunicações regulares para informação sobre Ofertas gerais disponibilizadas pelo Programa: Interesses legítimos da REPSOL. (5) Realização de comunicações regulares para informação sobre Ofertas personalizadas disponibilizadas pelo Programa, de acordo com os consumos, preferências, Saldo e localização dos Membros: Interesses legítimos da REPSOL. (6) Gestão e melhoria do Programa, incluindo, nomeadamente, o alargamento das Ofertas disponibilizadas: Interesses legítimos da REPSOL. (7) Localização de Estações de Serviço mais próximas: Consentimento do Membro. (8) Realização de análises de dados para deteção de fraudes ou utilizações indevidas do Programa: Interesses legítimos da REPSOL. (9) Cumprimento de obrigações legais, nomeadamente no âmbito da legislação de comércio eletrónico, comercial, consumo e fiscal: Cumprimento de obrigações jurídicas a que a REPSOL está sujeita. (10) Fins probatórios, no âmbito de garantir o exercício de direitos da REPSOL: Interesses legítimos da REPSOL
Descrição dos interesses legítimos:
• Realização de comunicações regulares para informação sobre Ofertas gerais disponibilizadas pelo Programa: A REPSOL tem interesse em efetuar o envio de comunicações de marketing dos seus próprios produtos ou serviços análogos aos transacionados pelo Membro. • Realização de comunicações regulares para informação sobre Ofertas personalizadas disponibilizadas pelo Programa, de acordo com os consumos, preferências, Saldo e localização dos Membros: A REPSOL tem interesse em efetuar o envio de comunicações de marketing dos seus próprios produtos ou serviços análogos aos transacionados pelo Membro. • Gestão e melhoria do Programa, incluindo, nomeadamente, o alargamento das Ofertas disponibilizadas: A REPSOL e as Entidades Aceitantes têm interesse em assegurar que o Programa e as Ofertas disponibilizadas, incluindo, nomeadamente, o acesso a promoções exclusivas e a redenção de Saldo na compra de bens e/ou descontos em bens e serviços, corresponde aos interesses e necessidades dos Membros e vão sendo adaptadas de modo a acompanhar esses mesmos interesses e necessidades, oferecendo assim benefícios e vantagens cujo usufruto é efetivamente sentido pelos Membros, permanecendo assim no Programa. • Realização de análises de dados para deteção de fraudes ou utilizações indevidas do Programa: A REPSOL tem interesse em assegurar que os Membros não utilizarão indevidamente o Programa, usufruindo assim de benefícios e vantagens oferecidos em cada momento, incluindo, nomeadamente, o acesso a promoções exclusivas e a redenção de Saldo na compra de bens e/ou descontos em bens e serviços junto dos Parceiros de Redenção e das Entidades Aceitantes, existindo interesse em assegurar que as atividades fraudulentas são desencorajadas e detetadas quando ocorrem. • Fins probatórios, no âmbito de garantir o exercício de direitos da Repsol: Para garantir o exercício de direitos da REPSOL durante o período estabelecido por lei para prescrição do procedimento relativo às contraordenações, e/ou das coimas e sanções acessórias, e/ou, de decisão judicial que transite em julgado. Para mais informações e/ou exercício do direito de oposição, ver os contactos abaixo.
Categorias de destinatários:
• A REPSOL poderá recorrer a terceiros (subcontratantes) para a prestação de determinados serviços, por exemplo, a nível de gestão de centro de dados, manutenção e apoio técnico, marketing, podendo estes ter acesso a alguns dos dados pessoais, nomeadamente, os dados necessários para os fins contratualizados. • A REPSOL poderá ainda comunicar os seus dados às seguintes entidades, sem limitação: (a) Parceiros de Redenção e Entidades Aceitantes, no âmbito das suas atividades e gestão das suas Ofertas associadas ao Programa; (b) Parceiros de Redenção e Entidades Aderentes, no âmbito das suas obrigações contratuais;

- (c) Mandatários judiciais e tribunais, para efeitos de representação, declaração, exercício ou defesa de direitos da REPSOL em processos judiciais;
- (d) Autoridades judiciárias ou órgãos de polícia criminal competentes no âmbito de processo judicial devidamente identificado, em cumprimento de despacho fundamentado da autoridade judiciária competente.

Transferências para fora da União Europeia:

Não se preveem transferências para fora da UE.

Prazo de conservação dos dados pessoais:

- (1) Adesão ao Programa My Repsol; e
- (2) Execução dos Termos e Condições Gerais, nomeadamente, para disponibilização das Ofertas integrantes do Programa e disponibilizadas pela REPSOL, pelos Parceiros de Redenção e Entidades Aceitantes; e
- (3) Envio de comunicações informativas necessárias à execução do Programa, e.g., comunicações informativas sobre novas condições para a obtenção de Saldo, novas Estações de Serviço aderentes, novas funcionalidades das Plataformas Eletrónicas do Programa, novos Parceiros de Redenção que aumentam a oferta ao nível de redenção de Saldo e novos produtos e/ou serviços onde é possível redimir o Saldo adquiridos:
- Durante o Contrato;
 - Ao final de trinta e seis (36) meses de a conta estar sem movimento por parte do Membro.
- (4) Realização de comunicações regulares para informação sobre Ofertas gerais disponibilizadas pelo Programa; e
- (5) Realização de comunicações regulares para informação sobre Ofertas personalizadas disponibilizadas pelo Programa, de acordo com os consumos, preferências, Saldo e localização dos Membros; e
- (6) Gestão e melhoria do Programa, incluindo, nomeadamente, o alargamento das Ofertas disponibilizadas:
- Durante o Contrato, ou, até que exerça o seu direito de oposição, nos termos da lei.
- (7) Localização de Estações de Serviço mais próximas:
- Durante o Contrato, após obtenção do consentimento, ou, enquanto não retirar o consentimento.
- (8) Realização de análises de dados para deteção de fraudes ou utilizações indevidas do Programa:
- Durante o Contrato, ou, até que exerça o seu direito de oposição, nos termos da lei.
- (9) Cumprimento de obrigações legais, nomeadamente no âmbito da legislação de comércio eletrónico, comercial, consumo e fiscal:
- Durante o período estabelecido por lei para prescrição;
 - Pelo período de dez (10) anos, nos termos do artigo 40(1), do Código Comercial.
- (10) Fins probatórios, no âmbito de garantir o exercício de direitos da REPSOL.
- Durante o Contrato, ou, até que exerça o seu direito de oposição, nos termos da lei.

Os seus direitos:

- **Acesso:** confirmação do tratamento e o direito de aceder aos seus dados pessoais;
- **Retificação:** obter a retificação dos dados pessoais inexatos e/ou incompletos;
- **Apagamento:** obter o apagamento dos dados pessoais de acordo com a lei;
- **Limitação:** obter a limitação do tratamento de acordo com as situações elencadas na lei;
- **Oposição:** opor-se ao tratamento dos seus dados pessoais;
- **Portabilidade:** receber os dados pessoais que lhe digam respeito;
- **Retirada de consentimento:** direito a retirar o consentimento prestado a qualquer momento.

Os direitos elencados são exercidos de acordo com os limites definidos na lei.

Como exercer os seus direitos / Retirar o seu consentimento:

- Por e-mail para: privacidade@repsol.com
- Por carta, endereçada ao DPO da REPSOL, para a seguinte morada: Av. José Malhoa, nº 16-B - 1099-091 Lisboa.

Autoridade de controlo:

Comunicação Nacional de Proteção de Dados, www.cnpd.pt

A comunicação de dados pessoais constitui uma obrigação legal:

Sim.

A comunicação de dados pessoais constitui uma obrigação contratual:

Sim.

A comunicação de dados pessoais constitui um requisito necessário para celebrar um contrato:

Sim.

Existe obrigação de fornecer os dados pessoais:

Sim.

Consequências de não fornecer esses dados:

- O contrato não será celebrado e não será feita a sua adesão ao Programa My Repsol; ou,
- A REPSOL poderá fazer cessar a participação de determinado Membro no Programa.

Existência de decisões automatizadas:

Não.

Existência de definição de perfis:

Sim.

Lógica subjacente, importância e consequências das decisões automatizadas e/ou definição de perfis:

A definição de perfis efetuada pela REPSOL revela-se como necessária para a execução do contrato entre o Membro e a REPSOL e tem as seguintes finalidades:

- **Realização de comunicações regulares para informação sobre Ofertas personalizadas disponibilizadas pelo Programa, de acordo com os consumos, preferências, Saldo e localização dos Membros:**

A REPSOL procede ao tratamento dos seus dados pessoais para fins de envio de comunicações de marketing personalizadas que se adequem às suas preferências, de acordo, nomeadamente com os seus consumos, preferências, Saldo e localização.

- **Realização de análises de dados para deteção de fraudes ou utilizações indevidas do Programa:**

A REPSOL poderá ainda proceder ao tratamento dos dados transacionais (Saldo atribuído, data, hora, estação de serviço, litros e produto), número de Cartão My Repsol e nome do Membro para efeitos de prevenção e deteção de fraude e cumprimento das obrigações assumidas pelo Membro conforme os Termos e Condições Gerais do Programa.

Para mais informações:

- Política de Privacidade da REPSOL, em: repsol.pt; ou
- Email dirigido ao DPO da REPSOL para privacidade@repsol.com.

