



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ADICIONAIS (20220601) CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS REPSOL

1. OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação, por parte da Repsol Portuguesa, Lda., matriculada junto da conservatória do registo comercial sob o número único de matrícula e pessoa coletiva 500246963 (“REPSOL”) aos clientes da REPSOL (os “Clientes” e, individualmente, o “Cliente”), dos serviços adicionais de valor acrescentado (os “Serviços”) previstos nas presentes condições gerais (as “Condições Gerais”) e melhor identificados nas condições particulares subscritas pelo Cliente (as “Condições Particulares”).

1.2. O presente contrato é composto pelas Condições Gerais e pelas Condições Particulares, constituindo ambas, em conjunto, um único e só instrumento (o “Contrato”). Em caso de discrepância entre o disposto nas Condições Gerais e nas Condições Particulares, prevalecerá o disposto nas Condições Particulares.

1.3. Os Serviços serão exclusivamente prestados aos Clientes que, prévia ou concomitantemente à celebração do presente Contrato, tenham celebrado com a REPSOL (ou com outra sociedade comercial que com ela se encontre em relação de domínio ou de grupo, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 21.º do Código dos Valores Mobiliários), um contrato de prestação de serviços de bens essenciais de fornecimento de eletricidade e/ou gás natural (o “Contrato de Fornecimento”) em Portugal Continental (o “Território”).

1.4 Os Serviços abrangidos pelo presente Contrato serão exclusivamente prestados na morada do Cliente prevista no Contrato de Fornecimento, não se encontrando abrangidos quaisquer serviços prestados noutras moradas.

1.5 Os Serviços são independentes da

prestação do serviço público essencial de fornecimento de eletricidade e/ou gás natural por parte da REPSOL ao Cliente ao abrigo do(s) Contrato(s) de Fornecimento, nos termos e limites estabelecidos na lei aplicável, sem prejuízo da eventual concessão de descontos praticados pela REPSOL em virtude da subscrição dos Serviços pelo Cliente

2. PLANOS DE SERVIÇOS

2.1. A REPSOL colocará à disposição dos Clientes, que poderão subscrever junto da REPSOL, os seguintes planos de Serviços (os “Planos de Serviços”):

- (i)** Apoio Luz;
- (ii)** Apoio Luz+;
- (iii)** Apoio Luz+ e Água;
- (iv)** Apoio Dual; e
- (v)** Apoio Total.

2.2. A adesão do Cliente a um (ou mais) Plano(s) de Serviços, bem como a lista dos Serviços compreendidos no(s) Plano(s) de Serviços subscrito(s) e as respetivas exclusões, consta das Condições Particulares.

2.3. A adesão a um (ou mais) Plano(s) de Serviços não afastará nem substituirá, em qualquer caso, o dever do Cliente de, no âmbito e nos termos previstos no Contrato de Fornecimento, comunicar aos operadores das redes de distribuição todas e quaisquer anomalias ou fugas que sejam detetadas nas suas instalações.

3. SUBCONTRATAÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

3.1. É reconhecido à REPSOL o direito a subcontratar a entidades terceiras, total ou parcialmente, a prestação dos Serviços incluídos no(s) Plano(s) de Serviços contratado(s) pelo Cliente, nos termos e para os efeitos da legislação que se encontre, em cada momento e durante a vigência do Contrato, em vigor.

3.2. Os Serviços abrangidos pelo presente Contrato serão prestados ao Cliente pela HOMESERVE IBERIA S.L.U. – SUCURSAL EM PORTUGAL (titular do NIPC 980489512) (o “Prestador”), que será responsável pela execução dos Serviços, nos termos previstos nas respetivas Condições Particulares e,

bem assim, pela gestão do Contrato.

3.3. Caso, durante a vigência do Contrato e no seu exclusivo critério, a REPSOL decida substituir o Prestador e/ou prestar diretamente os Serviços (incluindo através de entidade que se encontre em relação de domínio ou de grupo com a REPSOL, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 21.º do Código dos Valores Mobiliários), a REPSOL obriga-se a informar o Cliente, por escrito, com a antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis em relação à data em que a referida alteração do Prestador deva produzir efeitos.

3.4. Caso, nos termos da cláusula anterior, a REPSOL notifique o Cliente da substituição do Prestador e da subcontratação dos Serviços a outro terceiro, o Cliente poderá, na falta de acordo, resolver o presente Contrato no prazo de 20 (dias) contado a partir da receção da notificação endereçada pela REPSOL nos termos da cláusula 3.3, mediante notificação escrita remetida para os contactos identificados na cláusula 9.1.

3.5. Salvo se diversamente estabelecido nas Condições Particulares, os Serviços compreendidos no(s) Plano(s) de Serviços contratado(s) pelo Cliente serão prestados mediante solicitação prévia do Cliente transmitida por contacto telefónico, através do número 210 540 000, disponível todos os dias da semana (incluindo aos fins-de-semana e feriados), 24 horas por dia, custo de uma chamada local.

4. INTERVENÇÃO, EXCLUSÕES E SERVIÇOS COMPLEMENTARES

4.1. O Prestador assegurará a deslocação dos respetivos técnicos à morada do Cliente, com vista à realização de uma avaliação preliminar da anomalia reportada, no mais curto espaço de tempo possível após a solicitação do Cliente endereçada nos termos da cláusula 3.4, aplicando-se no demais os termos e condições previstos nas Condições Particulares.

4.2. No momento da deslocação dos

técnicos do Prestador à morada do Cliente e previamente à realização de qualquer intervenção (corretiva ou de outra natureza), será realizada pelos técnicos do Prestador e por estes comunicada ao Cliente uma avaliação preliminar das intervenções e reparações corretivas necessárias à resolução das anomalias reportadas pelo Cliente, incluindo a mão-de-obra, os equipamentos necessários e o tempo estimado da intervenção. Previamente à realização de qualquer intervenção, os técnicos do Prestador confirmarão ao Cliente se a intervenção necessária, incluindo a mão de obra, o tempo estimado da intervenção (que compreende também o tempo despendido com a avaliação preliminar da anomalia reportada) e eventuais equipamentos, peças, materiais e/ou sobressalentes necessários à realização da mesma se encontram incluídos ou excluídos do âmbito dos Serviços contratados pelo Cliente ao abrigo do(s) Plano(s) de Serviços subscrito(s) pelo Cliente.

4.3. Caso, na sequência da avaliação preliminar realizada ao abrigo da cláusula 4.2, o Prestador conclua que as medidas corretivas necessárias, os equipamentos, peças, materiais e/ou sobressalentes e/ou o tempo estimado da intervenção necessária (incluindo o tempo despendido com a avaliação preliminar da anomalia reportada) se encontram excluídos dos Serviços contratados pelo Cliente ao abrigo do(s) Plano(s) de Serviços subscrito(s) pelo Cliente, o Prestador poderá, no seu exclusivo critério e mediante solicitação prévia do Cliente, colocar à disposição do Cliente quaisquer serviços, equipamentos, peças, materiais e/ou sobressalentes ou mão-de-obra complementares ou adicionais que se mostrem necessários à realização da reparação corretiva solicitada pelo Cliente (os “Serviços Complementares”).

4.4. Os Serviços Complementares apenas serão prestados pelo Prestador

após aprovação expressa do respetivo orçamento pelo Cliente, sendo faturados diretamente pelo Prestador ao Cliente, sem qualquer intervenção da REPSOL, não sendo a REPSOL responsável por quaisquer danos ou encargos decorrentes da prestação desses Serviços Complementares.

5. PREÇO DOS SERVIÇOS

5.1. Como contrapartida pela prestação dos Serviços, o Cliente obriga-se a pagar à REPSOL o preço do(s) Plano(s) de Serviços subscrito(s) pelo Cliente, estabelecido nas respetivas Condições Particulares [o “Preço dos Serviços”].

5.2. A REPSOL poderá, anualmente e no primeiro mês de cada ano civil, atualizar o Preço dos Serviços do(s) Plano(s) de Serviços subscrito(s) pelo Cliente de acordo com a variação percentual do Índice de Preços ao Consumidor (IPC), ou do índice que o substitui, durante os últimos 12 (doze) meses publicados nessa data, devendo informar o Cliente, por escrito, dessa alteração.

5.3. A REPSOL poderá ainda, a qualquer tempo e caso as condições de mercado o justifiquem, alterar o Preço dos Serviços do(s) Plano(s) de Serviços subscrito(s) pelo Cliente, mediante notificação escrita dirigida ao Cliente. Caso o Cliente não aceite as alterações do Preço dos Serviços propostas pela REPSOL, poderá resolver o Contrato mediante comunicação escrita endereçada à REPSOL para os contactos indicados na cláusula 9.1 ou através de outro meio previsto na cláusula 13, no prazo máximo de 20 (vinte) dias a contar da data da receção da comunicação dirigida pela REPSOL. Caso o Cliente não resolva o Contrato nos termos acima descritos, as alterações propostas pela REPSOL considerar-se-ão aceites pelo Cliente e produzirão efeitos na data prevista na notificação endereçada nos termos da presente cláusula.

5.4. O Cliente será responsável pelo pagamento de quaisquer impostos e/ou taxas devidos nos termos da lei

aplicável, incluindo, sem limitar, o Imposto sobre o Valor Acrescentado, os quais acrescerão ao Preço dos Serviços do(s) Plano(s) de Serviços subscrito(s) pelo Cliente.

5.5. O Preço dos Serviços apenas inclui os serviços (e, quando aplicável, os equipamentos, peças, materiais e/ou sobressalentes) identificados nas Condições Particulares do(s) Plano(s) de Serviços subscrito(s) pelo Cliente, ficando expressamente excluídos quaisquer Serviços Complementares, que serão faturados pelo Prestador nos termos da cláusula 4.4.

6. FATURAÇÃO E PAGAMENTO

6.1. A REPSOL faturará os Serviços (mas não os Serviços Complementares) ao Cliente com a periodicidade e de acordo com a modalidade de faturação previstas no Contrato de Fornecimento.

6.2. Os Serviços serão faturados, de forma discriminada, na fatura emitida para o Contrato de Fornecimento celebrado entre a REPSOL e o Cliente.

6.3. O Preço dos Serviços deverá ser pago pelo Cliente à REPSOL nos termos e condições previstos nas condições particulares do Contrato de Fornecimento a que se encontra associado o presente Contrato, aplicando-se, em caso de mora ou falta de pagamento do Preço dos Serviços, juros de mora à taxa legal em vigor.

7. GARANTIA

7.1. Sem prejuízo da responsabilidade da REPSOL pela prestação dos Serviços nos termos gerais da lei aplicável, após a realização dos Serviços o Prestador prestará garantia comercial ao Cliente pelos bens e/ou equipamentos incluídos nos Serviços executados, no exclusivo benefício deste, assumindo ainda a obrigação de reparação ou substituição desses bens ou equipamentos, obrigando-se igualmente a reparar todos os danos (incluindo defeitos, anomalias ou deficiências) provocados pela intervenção realizada ao abrigo deste Contrato, nos termos das Condições Particulares, por um período de 12

[doze] meses contado a partir da data da efetiva prestação dos Serviços [incluindo, se aplicável, o fornecimento dos bens e equipamentos instalados], salvo se outro período superior se encontrar expressamente previsto na lei aplicável.

7.2. A REPSOL não será responsável por qualquer dano [de qualquer natureza ou espécie] incorrido pelo Cliente em virtude da prestação dos Serviços Complementares que venham a ser acordados entre o Cliente e o Prestador nos termos previstos na cláusula 4.3.

8. DURAÇÃO DO CONTRATO

O presente Contrato é celebrado por um período inicial de 12 [doze] meses a contar da data de ativação, renovando-se automática e sucessivamente por períodos anuais, sem prejuízo do disposto nas cláusulas 9, 10 e 11.

9. CESSAÇÃO DO CONTRATO

9.1. O Cliente poderá denunciar o Contrato a qualquer momento, através de qualquer dos meios previstos na cláusula 13.2 deste Contrato ou de carta registada dirigida à REPSOL para os seguintes contactos:

REPSOL PORTUGUESA, LDA.

Apartado 5005

Loja CTT Sete Rios

1081-601 Lisboa

9.2. A denúncia do Contrato pelo Cliente nos termos da Cláusula 9.1 produzirá efeitos no primeiro dia de calendário do mês imediatamente seguinte àquele em que for recebida, pela REPSOL, a notificação endereçada pelo Cliente nos termos da cláusula 9.1.

9.3. Sendo os Serviços disponibilizados exclusivamente a Clientes da REPSOL que com esta tenham celebrado um Contrato de Fornecimento, a vigência do presente Contrato está dependente da manutenção da vigência do Contrato de Fornecimento e, conseqüentemente, a cessação, por qualquer motivo, do Contrato de Fornecimento, importará a cessação automática do presente Contrato, sem necessidade de quaisquer formalidades adicionais e sem que seja devido pelo Cliente o

pagamento de qualquer compensação ou penalização pelo cancelamento dos Serviços, sem prejuízo de quaisquer montantes vencidos e ainda não pagos.

9.4. O presente Contrato cessará ainda:

(a) em caso de revogação por acordo entre as partes;

(b) em caso de oposição à renovação, por parte do Cliente, comunicada por escrito à REPSOL para os contactos previstos na cláusula 9.1 ou através de qualquer outro meio previsto na cláusula 13.2, com um pré-aviso mínimo de 15 [quinze] dias em relação à data de termo do período contratual em curso;

(c) em caso de resolução, por qualquer uma das partes, com fundamento no incumprimento das obrigações emergentes do Contrato para a parte inadimplente, nomeadamente, sem limitar, em caso de falta de pagamento do Preço dos Serviços [ou de parte do mesmo] e/ou incumprimento reiterado [considerando-se como tal aquele que perdure por mais de 60 [sessenta] dias] das condições de pagamento por parte do Cliente;

(d) em caso de resolução, por qualquer uma das Partes, caso a outra parte se torne ou seja declarada insolvente;

(e) em caso de resolução, por parte do Cliente, nos casos previstos nas cláusulas 3.4, 5.3, 11.2 e 15.2 do presente Contrato;

(f) em caso de denúncia, por parte da REPSOL, comunicada por escrito ao Cliente com uma antecedência mínima de 60 [sessenta] dias em relação à data na qual a denúncia deva produzir efeitos;

(g) em caso de resolução, por parte da REPSOL, por impossibilidade superveniente da realização do objeto do Contrato em virtude de causa que não lhe seja diretamente imputável, comunicada por escrito ao Cliente com uma antecedência mínima de 30 [trinta] dias em relação à data na qual a resolução deva produzir efeitos.

9.5. Caso alguma das partes pretenda resolver o Contrato nos termos da alínea [c] da cláusula 9.4, deverá

comunicar essa intenção à parte inadimplente, mediante notificação escrita dirigida nos termos da cláusula 13 do presente Contrato, e concedendo-lhe um prazo de 10 [dez] dias para que a parte inadimplente proceda à sanção do incumprimento em questão. Volvido o referido prazo sem que tenha havido lugar à sanção completa do incumprimento, o Contrato considerar-se-á resolvido sem necessidade de formalidades adicionais, produzindo essa resolução efeitos no 20.º [vigésimo] dia subsequente ao termo do prazo concedido para a sanção do incumprimento.

10. CONTRATOS CELEBRADOS À DISTÂNCIA

10.1. No caso de a adesão ao(s) Plano(s) de Serviços ter sido efetuada pelo Cliente através de meios telefónicos ou eletrónicos [nomeadamente através da página de internet da REPSOL disponibilizada para o efeito] ou, ainda que de forma presencial, em local distinto das lojas, balcões ou qualquer outro estabelecimento comercial da REPSOL, o Cliente poderá, nos termos da lei aplicável e dos que constam do Anexo [A] ao presente Contrato, resolver livremente o presente Contrato no prazo de 14 [catorze] dias a contar da data da adesão, mediante comunicação escrita dirigida à REPSOL nos termos do Anexo [B] ao presente Contrato, sem necessidade de indicação de qualquer motivo justificativo e sem que haja lugar ao pagamento de qualquer indemnização ou compensação.

10.2. A realização de qualquer Serviço, ou o início do mesmo, abrangido pelo(s) Plano(s) de Serviços subscrito(s) pelo Cliente, durante o período referido na cláusula 10.1, implicará o pagamento, pelo Cliente, do(s) Serviço(s) executado(s), de acordo com o preço de tabela incluído nas Condições Particulares, no caso de subsequente exercício, por parte do Cliente, do direito de livre resolução no prazo previsto na cláusula

11. MODIFICAÇÃO DO CONTRATO

11.1. Sem prejuízo do disposto nas cláusulas 5.2 e 5.3, a REPSOL poderá,

após o primeiro aniversário do presente Contrato, rever as presentes Condições Gerais e/ou as Condições Particulares do(s) Plano(s) de Serviços subscrito(s) pelo Cliente, devendo, para o efeito, informar o Cliente, por escrito, da sua intenção e do teor das novas Condições Gerais e/ou as Condições Particulares, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data em que essa alteração deva produzir efeitos.

11.2 Caso o Cliente não aceite as alterações do Contrato propostas pela REPSOL nos termos da cláusula anterior, poderá resolver o Contrato mediante comunicação escrita endereçada à REPSOL para os contactos indicados na cláusula 9.1 ou através de outro meio previsto na cláusula 13, no prazo máximo de 20 (vinte) dias a contar da data da receção da comunicação dirigida pela REPSOL nos termos da cláusula 11.1. Caso o Cliente não resolva o Contrato nos termos acima descritos, as alterações propostas pela REPSOL considerar-se-ão aceites pelo Cliente e produzirão efeitos na data prevista na notificação endereçada nos termos da cláusula 11.1.

12. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

12.1. A REPSOL, melhor identificada na cláusula 1.ª do presente Contrato, na qualidade de Responsável pelo Tratamento, nos termos do artigo 4.º, n.º 7, do Regulamento Geral de Proteção de Dados [Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016] (doravante “RGPD”) irá proceder à recolha dos dados pessoais do Cliente no âmbito do presente Contrato.

12.2. Os dados pessoais do Cliente são recolhidos no momento da contratação da prestação de serviços essenciais de fornecimento de eletricidade e/ou gás natural e são tratados para as seguintes finalidades e com os fundamentos jurídicos que se especificam respetivamente para cada uma dessas mesmas finalidades:

a. Gestão da relação contratual com o Cliente: desenvolvimento, controlo e

manutenção da relação contratual e para a realização e gestão dos serviços que tenham sido contratados à REPSOL (Serviços Adicionais), contacto, faturação, gestão de cobranças e dívidas, serviços de atenção ao cliente, controlo de qualidade do fornecimento e serviço prestado, gestão de incidentes e gestão das reclamações.

Tratamento lícito na medida em que é necessário para efeitos de execução do presente Contrato, bem como para cumprimento de obrigações jurídicas a que a REPSOL está sujeita, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alíneas b) e c) do RGPD.

b. Cumprimento das obrigações de índole contabilística, legal, fiscal e administrativa. Tratamento lícito na medida em que é necessário para efeitos de execução do presente Contrato, bem como para cumprimento de obrigações jurídicas a que a REPSOL está sujeita, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alíneas b) e c) do RGPD.

12.3. Para as finalidades mencionadas no número anterior são tratados os seguintes dados: dados de identificação (nome e apelido), dados de contacto, dados de faturação (número de identificação fiscal, NIF, IBAN, morada) e dados constantes no contrato de fornecimento.

12.4. Quando o Contrato seja celebrado com pessoas coletivas, são recolhidos os dados de identificação e de contacto dos representantes para fins de execução do presente Contrato.

12.5. Os dados pessoais do Cliente serão ou poderão ser partilhados com outras entidades, designadamente:

a. Empresas seguradoras, consultores e advogados.

b. Entidades subcontratadas para que os tratem por conta do REPSOL. Neste caso, a REPSOL tomará as medidas contratuais necessárias para garantir que os subcontratantes respeitam e protegem os dados pessoais do Cliente, recorrendo apenas a subcontratantes que apresentem garantias suficientes de execução de medidas técnicas e

organizativas adequadas para esse efeito.

Categorias de entidades subcontratadas

Empresas de prestação de Serviços Adicionais (e.g., HOMESERVE IBERIA S.L.U. – SUCURSAL EM PORTUGAL)

Finalidades dos tratamentos

Prestação de Serviços Adicionais - manutenção elétrica doméstica, manutenção / reparações / intervenções de eletrodomésticos, manutenção / reparações / intervenções de equipamentos de gás e instalação doméstica de água.

12.6. Os dados pessoais do Cliente serão conservados durante a duração do contrato bem como por um período de 3 (três) anos após a sua cessação, ou até à prescrição ou caducidade de eventuais direitos do Cliente e/ou da REPSOL, designadamente no que se refere à aceitação da proposta contratual, à documentação comprovativa de legitimidade para a contratação e outra documentação ou informação que por lei ou regulamento deva ser conservada por tal período. O aqui disposto não prejudica a conservação de dados pessoais por período distinto ou superior: **(i)** existindo obrigação legal ou regulamentar (designadamente, de acordo com os prazos de conservação estabelecidos na legislação fiscal ou aplicáveis à a conservação de documentos relacionados com escrituração mercantil, atualmente fixados em 10 anos); **(ii)** quanto a dados cujo tratamento se funde em consentimento do Cliente; **(iii)** quanto tais dados se destinem ao exercício, defesa e afirmação de direitos, em particular, e a título indicativo, no contexto de reclamações, procedimentos administrativos ou ações judiciais, caso em os dados serão conservados até à data de transito em julgado de uma sentença que não seja mais suscetível de recurso.

12.7. Para garantir a segurança dos dados do Cliente e a máxima confidencialidade, a REPSOL trata a informação recebida de forma absolutamente confidencial, de acordo com as suas políticas e

procedimentos internos de segurança e confidencialidade, os quais são atualizados periodicamente de acordo com as necessidades. Em função da natureza, do âmbito, do contexto e das finalidades do tratamento dos dados, bem como dos riscos decorrentes do tratamento para os direitos e liberdades do Utilizador, a REPSOL aplica, tanto no momento de definição dos meios de tratamento como no momento do próprio tratamento, as medidas técnicas e organizativas necessárias e adequadas à proteção dos dados do Cliente e ao cumprimento das imposições legais.

12.8. O Cliente tem o direito de, em qualquer momento e de forma gratuita, exercer os seus direitos de acesso, retificação ou eliminação dos dados, oposição, limitação e portabilidade dos seus dados e de proceder à retirada do consentimento, através das seguintes opções:

i) Por e-mail para privacidade@repsol.com; ou **ii)** Por carta, endereçada ao DPO da Repsol, para a seguinte morada: Av. José Malhoa, nº 16-B – 1099-091 Lisboa por carta, endereçada à REPSOL.

12.9. O Cliente poderá ainda apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados.

12.10. Para mais informações ou dúvidas sobre o modo como a REPSOL procede ao tratamento de dados pessoais dos seus clientes, o Cliente poderá verificar a Política de Privacidade da mesma disponível em:

<https://www.repsol.pt/pt/includes/estructurales/pie-pagina/politica-privacidade.cshtml>, enviar um e-mail dirigido ao DPO da REPSOL para privacidade@repsol.com, ou, em alternativa, escrever para o endereço postal da REPSOL, endereçando o seu pedido ao DPO.

13. COMUNICAÇÕES

13.1. O Cliente aceita que a REPSOL o notifique, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, através de correio registado, correio eletrónico ou, quando o conteúdo da comunicação o permita, de SMS certificado.

13.2. As comunicações dirigidas pelo

Cliente à REPSOL serão realizadas por correio registado ou correio eletrónico para os endereços indicados nas Condições Particulares, através do sítio na internet da REPSOL disponível em www.repsol.pt, ou através do serviço de atendimento telefónico da REPSOL disponível através do número 210 540 000, nos dias úteis entre as 09h00 e as 20h00.

13.3. As comunicações e notificações efetuadas por correio registado, correio eletrónico ou SMS certificado considerar-se realizadas, no caso de correio registado, no terceiro dia útil subsequente à data do registo e, no caso de correio eletrónico ou SMS certificado, no momento da sua receção pelo destinatário, se recebidas até às 17h00 de um dia útil ou, não sendo esse o caso, no dia útil imediatamente seguinte.

14. INFORMAÇÃO E RECLAMAÇÕES

O Cliente poderá dirigir à REPSOL quaisquer pedidos de informação ou reclamação sobre os Serviços, que deverão conter, pelo menos, a identificação do Cliente, a morada, as questões colocadas ou a descrição e o motivo das reclamações, conforme aplicável, através de qualquer meio previsto na cláusula 13 do presente Contrato, e serão respondidos pela REPSOL no prazo máximo de 15 [quinze] dias úteis a contar da data da sua receção.

15. CESSÃO DE POSIÇÃO CONTRATUAL

15.1. A REPSOL poderá ceder livremente a sua posição contratual no presente Contrato, bem como quaisquer direitos e/ou obrigações do mesmo emergentes, a qualquer entidade que consigo se encontre em relação de domínio ou de grupo com a REPSOL, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 21.º do Código dos Valores Mobiliários, devendo informar o Cliente por escrito.

15.2. A REPSOL poderá ainda ceder a sua posição contratual no presente Contrato, bem como quaisquer direitos e/ou obrigações do mesmo emergentes, a qualquer terceiro,

obrigando-se a notificar o Cliente dessa cessão no prazo 30 [trinta] dias. Caso o Cliente não aceite a referida cessão, poderá resolver o Contrato mediante comunicação escrita endereçada à REPSOL para os contactos indicados na cláusula 9.1 ou através de outro meio previsto na cláusula 13, no prazo máximo de 20 [vinte] dias a contar da data da receção da comunicação dirigida pela REPSOL. Caso o Cliente não notifique a REPSOL da sua intenção de resolver o Contrato nos termos acima descritos, a cessão produzirá efeitos.

16. INVALIDADE PARCIAL

Caso qualquer disposição do presente Contrato venha a ser declarada nula ou ineficaz em virtude de decisão judicial transitada em julgado, tal não afetará o valor e a vigência das demais disposições deste Contrato.

17. LEI APLICÁVEL

O presente Contrato rege-se e será interpretado de acordo com a lei Portuguesa.

18. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

18.1. Em caso de litígio sobre a interpretação, execução e aplicação das disposições legais ou contratuais aplicáveis, o Cliente e REPSOL procurarão resolvê-lo por acordo, sem prejuízo do direito de recurso aos tribunais comuns, nos termos da lei aplicável.

18.2. O Cliente poderá ainda solicitar a intervenção de uma entidade de resolução alternativa de litígios, nomeadamente através do recurso aos mecanismos de arbitragem e mediação de conflitos.

18.3. Para os efeitos previstos na cláusula anterior, o Cliente poderá recorrer às seguintes entidades:

(i) CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (www.arbitragemdeconsumo.org);

(ii) CIMAAL – 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); **(vii)** Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (www.ciab.pt); cláusula anterior será atualizada de acordo com a lista de entidades independentes fornecida pela Direção-Geral do Consumidor (www.consumidor.gov.pt). **(v)** Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (www.cicap.pt); **(viii)** Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (http://arbitragem.autonomia.pt). **(vi)** Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave (www.triave.pt); **18.4.** A lista de entidades referida na

ANEXO A

O Cliente tem o direito de livre resolução do presente Contrato no prazo de 14 dias de calendário, sem necessidade de indicar qualquer motivo. resolução constante do Anexo (B), mas tal não é obrigatório. modalidade menos onerosa de envio normal por nós oferecida), sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 (catorze) dias a contar da data em que formos informados da sua decisão de resolução do presente contrato.

O prazo para exercício do direito de livre resolução expira 14 (catorze) dias a contar do dia seguinte ao dia da celebração do contrato. Para que o prazo de livre resolução seja respeitado, basta que a sua comunicação referente ao exercício do direito de livre resolução seja enviada antes do termo do prazo de resolução. Efetuamos esses reembolsos usando o mesmo meio de pagamento que usou na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário da sua parte; em qualquer caso, não incorre em quaisquer custos como consequência de tal reembolso.

A fim de exercer o seu direito de livre resolução, tem de nos comunicar a sua decisão de resolução do presente contrato por meio de uma declaração inequívoca (por exemplo, carta enviada pelo correio, fax ou correio eletrónico). Pode utilizar o modelo de formulário de **Efeitos da livre resolução:** Em caso de resolução do presente contrato, ser-lhe-ão reembolsados todos os pagamentos efetuados, incluindo os custos de entrega (com exceção de custos suplementares resultantes da sua escolha de uma modalidade de envio diferente da

ANEXO B

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