

### APOIO AO CLIENTE

808 203 825, dias úteis das 9h às 18h

geral@luzigas.pt

www.luzigas.pt

## ANEXO II – CONDIÇÕES GERAIS

### 1. Objeto

1.1.O objeto deste Contrato é o fornecimento de energia elétrica pela LUZIGÁS ao Cliente, nos termos e condições constantes das Condições Particulares e das Condições Gerais ("Contrato").

1.2.As Condições Particulares especificam a identificação dos pontos de consumo do Cliente abrangidos pelo fornecimento de energia elétrica e/ou gás, bem como outros elementos, tais como o nível de tensão de fornecimento da energia elétrica, a potência contratada, o nível de pressão de fornecimento de gás, o escalão de consumo de gás, o perfil de consumo de energia elétrica e/ou gás, e a periodicidade de faturação de energia elétrica e/ou gás.

1.3.É vedado ao Cliente utilizar a energia elétrica e/ou gás fornecido para uso distinto daquele para que foi contratado, não podendo ceder, alienar ou colocar à disposição de terceiros essas energias.

1.4.No âmbito do Contrato, a LUZIGÁS disponibiliza igualmente ao Cliente a prestação dos serviços mencionados nas Condições Particulares que seja especificamente acordada, nomeadamente em relação a produtos que sejam divulgados através do seu sítio na Internet ou em brochuras promocionais.

### 2. Duração

2.1.O Contrato tem a duração de 1 (um) ano, renovando-se automática e sucessivamente por iguais períodos, se nenhuma das Partes notificar a outra por escrito, com 30 (trinta) dias de antecedência relativamente à data da sua cessação, da oposição à sua renovação.

2.2.O Contrato entra em vigor na data da sua assinatura e produz efeitos, em relação a cada um dos Pontos de Consumo, individualmente considerados, na data em que:

a) Reunirem todas as condições legais de acesso ao fornecimento de energia elétrica e/ou gás por comercializadores livres, incluindo os procedimentos de mudança de comercializador;

b) A instalação de utilização de energia elétrica e/ou gás do Cliente se encontrar no estado de conservação e funcionamento definido nas regras técnicas e de segurança aplicáveis;

c) Se iniciar o fornecimento efetivo de energia elétrica e/ou gás.

2.3.O Cliente será notificado da data de início do fornecimento.

2.4.Sempre que, previamente à celebração do Contrato, a instalação de utilização de gás do Cliente se encontrar desligada ou tenha havido modificação da titularidade da mesma, esta deverá, nos termos legais aplicáveis, ser submetida a uma inspeção a realizar por entidade inspetora reconhecida e credenciada pela Direção-Geral de Energia e Geologia (DGEG) e a promover pelo Cliente, que suportará os respetivos encargos.

### 3. Preço

3.1.O Cliente obriga-se a pagar o Preço definido nas Condições Particulares de cada produto fornecido nos termos do Contrato, o qual incorpora o custo da tarifa de acesso às redes de energia elétrica e/ou gás, nomeadamente nas suas componentes de uso da rede de transporte, uso da rede de distribuição e uso global do sistema, aplicável a consumidores fornecidos por comercializadores livres; o custo de aquisição da energia elétrica e/ou gás fornecidos pela LUZIGÁS ao Cliente; e outros custos, encargos, taxas ou impostos aplicáveis.

3.2.A LUZIGÁS pode livremente introduzir, nos termos da Cláusula 12.2, alterações no Preço a pagar pelo Cliente, incluindo:

a) No caso de alteração às tarifas publicadas pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), quer seja ao seu valor ou à própria estrutura tarifária, nomeadamente pela sua recomposição ou introdução de novos componentes;

b) No caso de alterações ao quadro legislativo e regulamentar aplicável, incluindo aquelas em virtude das quais a LUZIGÁS se encontre

### APOIO AO CLIENTE

808 203 825, dias úteis das 9h às 18h

geral@luzigas.pt

www.luzigas.pt

## ANEXO II – CONDIÇÕES GERAIS

obrigada a suportar ou cobrar quaisquer custos, encargos, taxas ou impostos;

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

### 4. Faturação

- 4.1.A faturação é emitida com periodicidade mensal, salvo se, mediante acordo com o Cliente, for acordada outra periodicidade, podendo o Cliente optar pela faturação eletrónica, desde que para o efeito o solicite e indique endereço de correio eletrónico.
- 4.2.O Cliente que escolha a faturação eletrónica deve manter a sua caixa de correio eletrónico disponível para a respetiva receção e comunicar de imediato qualquer alteração de endereço que pretenda efetuar, sem prejuízo de poder, a qualquer momento, cancelar este formato de faturação nos termos da Cláusula 17.3.
- 4.3.A faturação eletrónica pode ser cancelada pela LUZIGÁS em qualquer momento.
- 4.4.Nas Condições Particulares ou no sítio da LUZIGÁS na Internet, são estabelecidos os termos da compensação e os mecanismos de reembolso aplicáveis em caso de faturação inexata ou em atraso.
- 4.5.A faturação da energia elétrica e/ou gás terá por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizados pelo operador da rede respetivo, e obtidos através da leitura de equipamentos de medição dos Pontos de Consumo ou mediante estimativas.
- 4.6.Os eventuais acertos decorrentes de estimativas serão repercutidos na primeira faturação subsequente que seja emitida a partir da leitura dos equipamentos de medição dos Pontos de Consumo.

4.7.A interrupção do fornecimento de energia elétrica e/ou gás por qualquer facto imputável ao Cliente, não suspende a faturação de custos e encargos a suportar pelo Cliente a que a LUZIGÁS esteja obrigada por Lei, nomeadamente encargos de potência de energia elétrica e o termo tarifário fixo e a capacidade utilizada de gás.

### 5. Acertos de faturação

- 5.1.A LUZIGÁS procederá a acertos de faturação motivados, designadamente, por situações de anomalia de funcionamento dos contadores, procedimento fraudulento, faturação baseada em estimativa de consumo, correção de erros de medição, leitura e faturação. O valor de acerto deve ser liquidado em prazo idêntico ao estipulado para pagamento da fatura que o incluir.
- 5.2.Os acertos de faturação subsequentes à faturação que tenha tido por base a estimativa de consumos, utilizarão, para o efeito, os dados disponibilizados pelos operadores das redes de distribuição de energia elétrica e/ou gás, recolhidos a partir da leitura direta dos equipamentos de medição.
- 5.3.A LUZIGÁS não será responsável pela inobservância do disposto no número anterior caso não seja possível, por facto imputável ao Cliente, obter os dados de consumo recolhidos a partir da leitura direta dos contadores.

### 6. Pagamento

- 6.1.As faturas emitidas pela LUZIGÁS devem ser pagas pelo Cliente no prazo de 10 (dez) dias úteis contados a partir da data da sua emissão, nomeadamente através de Débito Direto, pagamento por multibanco, conforme estipulado nas Condições Particulares.
- 6.2.O atraso no pagamento de faturas sem que o Cliente preste a garantia prevista no n.º 7 desta Cláusula, confere à LUZIGÁS o direito a cobrar juros de mora sobre o valor em dívida calculados a partir do primeiro dia seguinte ao vencimento

### APOIO AO CLIENTE

808 203 825, dias úteis das 9h às 18h

geral@luzigas.pt

www.luzigas.pt

## ANEXO II – CONDIÇÕES GERAIS

(inclusive) e até à data do efetivo pagamento, à taxa legal que vigorar no vencimento.

- 6.3.** Adicionalmente, e em casos de atraso reiterado de pagamento, a LUZIGÁS poderá cobrar penalizações cujo valor será divulgado através do seu sítio na Internet.
- 6.4.** Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a falta de pagamento poderá implicar a interrupção do fornecimento de energia elétrica e/ou gás e constitui causa de resolução do Contrato pela LUZIGÁS nos termos do disposto na Cláusula 14.
- 6.5.** Previamente à interrupção do fornecimento de energia elétrica e/ou gás em consequência da mora do Cliente, a LUZIGÁS enviará, com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data em que a interrupção venha a ter lugar, uma comunicação escrita, incluindo através de correio eletrónico no caso de o Cliente o ter disponibilizado previamente, com o respetivo fundamento e indicação dos meios que o Cliente tem ao dispor para a evitar.
- 6.6.** Em caso de interrupção do fornecimento, a LUZIGÁS não ficará obrigada a retomá-lo se o Cliente não realizar todos os pagamentos em dívida, incluindo juros de mora e todas as despesas resultantes da interrupção e da eventual reposição do fornecimento.
- 6.7.** Em situação de incumprimento da obrigação de pagamento de alguma das prestações pecuniárias devidas ao abrigo do presente Contrato que resulte na interrupção do fornecimento, o Cliente fica obrigado a, caso lhe seja solicitado, entregar à LUZIGÁS uma garantia em montante não inferior ao valor médio correspondente a 3 (três) meses de faturação, de modo a assegurar o cumprimento das prestações pecuniárias que venham a ser devidas.
- 6.8.** A cobrança judicial de dívidas que sejam decorrentes de incumprimento contratual pelo Cliente importa para este, na medida do incumprimento, o pagamento dos custos e encargos, incluindo custas judiciais, honorários de advogados e agentes de execução e quaisquer outros que decorram da cobrança coerciva.

## 7. Medição

- 7.1.** Os operadores das redes de distribuição de energia elétrica e de gás são as entidades responsáveis pela leitura dos equipamentos de medição dos Pontos de Consumo.
- 7.2.** A comunicação das leituras dos equipamentos de medição dos Pontos de Consumo pode ser efetuada pelo Cliente através dos meios disponibilizados para o efeito pelos operadores das redes de distribuição de energia elétrica e de gás.
- 7.3.** Se durante 6 (seis) meses consecutivos, por facto imputável ao Cliente, não tiver sido possível efetuar a leitura dos equipamentos de medição de algum(ns) ou todos os Pontos de Consumo, a LUZIGÁS terá o direito de exigir ao Cliente que este, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, proceda à marcação junto do operador de rede de distribuição, de uma data para o efeito e conseqüentemente ao pagamento do serviço de leitura extraordinária.
- 7.4.** No caso de o Cliente não proceder nos termos do número anterior, pode o operador da rede de distribuição respetiva efetuar a expensas do Cliente, a interrupção do fornecimento de energia elétrica e/ou gás ao(s) Ponto(s) de Consumo no prazo máximo de 20 (vinte) dias após a notificação a que alude o número anterior.
- 7.5.** Os erros de leitura dos equipamentos de medição dos Pontos de Consumo resultantes de qualquer anomalia verificada no respetivo equipamento, que não tenham origem em procedimento fraudulento, serão corrigidos em função da melhor estimativa do fornecimento durante o período em que a anomalia se manteve. Esta estimativa será calculada pelo operador da rede de distribuição respetiva de acordo com a regulamentação aplicável.
- 7.6.** Qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos equipamentos de medição do(s) respetivo(s) Ponto(s) de Consumo constitui um incumprimento do presente Contrato, podendo o Cliente incorrer em responsabilidade civil e/ou criminal.

### APOIO AO CLIENTE

808 203 825, dias úteis das 9h às 18h

geral@luzigas.pt

www.luzigas.pt

## ANEXO II – CONDIÇÕES GERAIS

### 8. Obrigações de segurança do Cliente

**8.1.** O Cliente obriga-se a promover as inspeções periódicas nos termos e prazos estabelecidos na legislação aplicável, nomeadamente sempre que a instalação seja objeto de alterações ou reparações, incluindo no caso em que a instalação se encontre localizada nas partes comuns de condomínios ou imóveis constituídos em regime de propriedade horizontal.

**8.2.** Caso seja detetada qualquer avaria ou fuga na instalação de utilização de gás do Cliente, este deve proceder ao imediato corte do abastecimento de gás, de acordo com as regras de segurança em vigor e imediatamente comunicar a ocorrência à LUZIGÁS.

**8.3.** Em caso de avaria ou fuga na instalação de utilização de gás pelo Cliente, o fornecimento será imediatamente suspenso, sendo restabelecido após a reparação da avaria e/ou a eliminação da fuga e certificação da instalação por entidade devidamente habilitada, para o que o Cliente deve permitir o acesso à sua instalação.

### 9. Qualidade de serviço

**9.1.** Os principais parâmetros gerais e individuais de qualidade de serviço de natureza comercial a que a LUZIGÁS, na qualidade de comercializador livre de energia elétrica e de gás, se encontra adstrita são, nomeadamente, os seguintes:

- a)** Atendimento: a LUZIGÁS disponibiliza aos Clientes os seguintes meios de atendimento: sistema de atendimento telefónico centralizado; e por escrito, incluindo correio eletrónico.
- b)** Prestação de informação: o Cliente tem o direito de solicitar quaisquer informações sobre aspetos técnicos ou comerciais relacionados com o serviço de fornecimento de energia elétrica e/ou gás e serviços conexos e a LUZIGÁS tem o dever de prestar e divulgar informação relevante para o Cliente.
- c)** Visitas combinadas: o Cliente tem o direito a que as visitas às suas instalações sejam

combinadas por acordo com a LUZIGÁS, para o que esta deve comunicar com o operador da rede de distribuição cujos técnicos efetuarão as visitas.

**9.2.** Em caso de solicitação pelo Cliente de pedidos de informação e/ou apresentação de reclamações, a resposta às mesmas pela LUZIGÁS não deverá exceder o prazo de 15 (quinze) dias úteis.

**9.3.** No sítio da LUZIGÁS na Internet, são estabelecidos os termos da compensação devida nos termos regulamentares aplicáveis, em caso de incumprimento pela LUZIGÁS dos parâmetros gerais e individuais de qualidade de serviço de natureza comercial.

**9.4.** A compensação devida pelo operador de rede de distribuição de energia elétrica e/ou gás ao Cliente em caso de incumprimento das suas obrigações constantes na regulamentação aplicável deverá ser comunicada pela LUZIGÁS ao Cliente e o valor da compensação creditado automaticamente na fatura do Cliente nos termos previstos na referida regulamentação.

**9.5.** Sem prejuízo do disposto no número anterior, a LUZIGÁS não será contratualmente responsável por quaisquer lucros cessantes ou danos indiretos, incluindo os resultantes de falhas de fornecimento ou de qualidade dos serviços prestados, ficando a sua responsabilidade limitada, em qualquer caso, aos danos que resultem diretamente do incumprimento com dolo ou culpa grave, de obrigações contratuais, por si ou por representantes, agentes, auxiliares ou quaisquer outras pessoas que utilize para o cumprimento das suas obrigações.

### 10. Clientes com necessidades especiais/ economicamente vulneráveis

**10.1.** O Cliente pode solicitar que a LUZIGÁS proceda ao seu registo junto do operador da rede de distribuição respetivo, como cliente com necessidades especiais ou cliente prioritário, pela apresentação de documentos que comprovem essa qualidade.

**10.2.** Nos termos da regulamentação aplicável ao setor elétrico, são considerados clientes com

### APOIO AO CLIENTE

808 203 825, dias úteis das 9h às 18h

geral@luzigas.pt

www.luzigas.pt

## ANEXO II – CONDIÇÕES GERAIS

necessidades especiais aqueles que possuam limitações no domínio da visão, da audição, da fala ou da mobilidade; dependam de equipamento médico para sobreviver ou melhorar a sua qualidade de vida; ou coabitem com uma pessoa que se encontre numa das situações anteriores.

**10.3.** Nos termos da regulamentação aplicável ao setor do gás, são considerados clientes com necessidades especiais aqueles que possuam limitações no domínio da visão, audição, fala ou olfato; ou coabitem com uma pessoa que possua essas limitações.

**10.4.** O registo é voluntário e da exclusiva responsabilidade do Cliente.

**10.5.** As Condições Particulares preveem, nos casos estabelecidos na Lei, os termos e condições especiais para o fornecimento de energia elétrica e/ou gás a clientes economicamente vulneráveis.

### 11. Modificações por solicitação do Cliente

**11.1.** O Cliente tem o direito nos termos da legislação aplicável, a modificar a potência contratada e as opções de preço e tarifárias, conforme previsto nas Condições Particulares, devendo solicitar a alteração à LUZIGÁS que, caso seja necessário, transmitirá este pedido ao operador da rede de distribuição respetiva.

**11.2.** Quaisquer alterações da potência contratada ou das opções de preço e tarifárias, por solicitação do Cliente:

**a)** Só produzirão efeitos a partir da data da ativação comunicada pelo operador da rede de distribuição respetiva; e,

**b)** Poderão levar a uma modificação do Preço, que se aplicará a partir da data a que se refere a alínea anterior.

**11.3.** Fica a cargo do Cliente o pagamento dos custos necessários para efetivar as alterações solicitadas, em particular o custo de quaisquer modificações técnicas que venham a ser necessárias.

### 12. Modificação das Condições Gerais e Particulares

**12.1.** A LUZIGÁS reserva-se o direito de modificar o conteúdo ou teor de qualquer cláusula das Condições Gerais e/ou das Condições Particulares, incluindo o Preço a cobrar pela energia elétrica, gás e/ou pela prestação dos serviços fornecidos pela LUZIGÁS.

**12.2.** As modificações contratuais são previamente comunicadas por escrito ao Cliente e consideram-se aceites se no prazo de 14 (catorze) dias a contar da receção daquela comunicação pelo Cliente, este não resolver o Contrato, entrando as mesmas em vigor a partir da data definida pela LUZIGÁS para o efeito.

**12.3.** Sempre que uma modificação ao conteúdo ou teor de qualquer cláusula das presentes Condições Gerais e/ou das Condições Particulares constitua uma vantagem objetiva para o Cliente não é aplicável o disposto no número anterior.

### 13. Informações

**13.1.** As informações sobre as condições contratuais, incluindo as informações constantes, a cada momento, do sítio da Internet da LUZIGÁS para as quais se remeta no presente Contrato e que dele fazem parte integrante, são prestadas ao Cliente antes da celebração do presente Contrato, nos termos legais aplicáveis.

**13.2.** O Cliente pode, sem custos adicionais, consultar informação atualizada sobre consumos, preços de fornecimento de energia elétrica, gás e/ou pela prestação dos serviços objeto do Contrato e a tarifa de acesso às redes aplicável a consumidores de energia elétrica e/ou gás fornecidos por comercializadores livres no sítio da Internet da LUZIGÁS, podendo ainda consultar informação sobre as tarifas aplicáveis no sítio da ERSE ([www.erse.pt](http://www.erse.pt)).

### APOIO AO CLIENTE

808 203 825, dias úteis das 9h às 18h

geral@luzigas.pt

www.luzigas.pt

## ANEXO II – CONDIÇÕES GERAIS

### 14. Cessação do Contrato

14.1. A cessação do presente Contrato pode ocorrer:

- a) Por oposição à renovação, por iniciativa do Cliente ou da LUZIGÁS, nos prazos estabelecidos na Cláusula 2;
- b) Por revogação por mútuo acordo entre a LUZIGÁS e o Cliente;
- c) Por revogação unilateral, a todo o tempo, por iniciativa do Cliente ou da LUZIGÁS, mediante notificação por escrito a enviar com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias úteis relativamente à data de produção de efeitos da revogação;
- d) Por resolução, por iniciativa do Cliente, nos termos da Cláusula 12.2, mediante notificação escrita a enviar à LUZIGÁS;
- e) Por resolução, por iniciativa da LUZIGÁS, nos termos da Cláusula 6.4, ou no caso de se verificar a interrupção do fornecimento por causa imputável ao Cliente, mediante notificação escrita a enviar ao Cliente com uma antecedência de pelo menos 20 (vinte) dias úteis relativamente à data de produção de efeitos da resolução.

14.2. Caso o Cliente pretenda opor-se à renovação, revogar unilateralmente ou resolver o Contrato, nos termos do disposto na presente Cláusula, poderá remeter a notificação escrita a que se refere o número anterior através de carta registada com aviso de receção.

14.3. As Condições Particulares preveem o direito de livre resolução pelo Cliente durante o período de reflexão de 14 (catorze) dias subsequentes à celebração do presente Contrato.

14.4. O Cliente ou a LUZIGÁS podem, nos termos do n.º 1, promover a cessação do fornecimento de determinado produto ou da prestação de determinado serviço sem que tal importe a cessação do presente Contrato, enquanto se mantiver o fornecimento ou a prestação de algum produto ou serviço.

14.5. A cessação do Contrato nos casos das alíneas a), c) e d) do n.º 1 não importa qualquer obrigação de indemnização pelo Cliente, sem prejuízo dos montantes devidos e

responsabilidades exigíveis nos termos legais e contratuais aplicáveis.

### 15. Cessão da posição contratual

15.1. A LUZIGÁS pode ceder, total ou parcialmente, a terceiros entidades com as quais se encontre em relação de domínio ou de grupo os direitos e obrigações decorrentes do Contrato, devendo para o efeito notificar por escrito o Cliente.

15.2. As Condições Particulares podem prever os termos e condições em que seja admitida a cedência ou suspensão temporária do presente Contrato por iniciativa do Cliente.

### 16. Confidencialidade e dados pessoais

16.1. O Cliente e a LUZIGÁS comprometem-se a não divulgar a terceiros as condições estabelecidas no Contrato ou informações de que tenham tido conhecimento ao abrigo do mesmo, salvo consentimento escrito da outra Parte ou para efeito de exercício legítimo de direito.

16.2. Os dados pessoais relativos ao Cliente, recolhidos no âmbito do Contrato, são processados automaticamente e destinam-se à execução do objeto do Contrato, o que inclui, para esse efeito, todos os atos necessários à sua gestão comercial e administrativa. Os referidos dados pessoais poderão ainda, salvo oposição por escrito do Cliente, ser utilizados para a realização de ações comerciais pela LUZIGÁS e transmitidos, com essa finalidade, a empresas controladas pela LUZIGÁS, desde que tais ações digam respeito a bens ou serviços relacionados com os incluídos no âmbito do Contrato, bem como transmitidos a terceiros com o consentimento expresso escrito do Cliente.

16.3. O Cliente, quando devidamente identificado, terá acesso à informação que lhe diga respeito, diretamente nos locais de atendimento ou mediante pedido escrito, bem como, à sua retificação, nos termos da Lei da Proteção de Dados Pessoais.

### APOIO AO CLIENTE

808 203 825, dias úteis das 9h às 18h

geral@luzigas.pt

www.luzigas.pt

## ANEXO II – CONDIÇÕES GERAIS

**16.4.** Qualquer alteração dos elementos constantes do Contrato relativos à identificação do Cliente, deve ser comunicada por este à LUZIGÁS mediante notificação por escrito, por telefone ou presencialmente em qualquer loja LUZIGÁS, devendo ainda o Cliente apresentar comprovativo da alteração verificada, quando tal lhe for solicitado pela LUZIGÁS.

**16.5.** A LUZIGÁS fica autorizada a proceder ao tratamento dos dados pessoais do Cliente nos termos da Lei da Proteção de Dados Pessoais e a disponibilizar esses dados aos operadores das redes para cumprimento das obrigações emergentes do Contrato, na medida em que tal for necessário para garantir ao Cliente um fornecimento em condições de segurança adequadas.

**16.6.** Caso tal seja autorizado pelo Cliente, o acesso de outro comercializador aos dados do Cliente deve ser efetuado nos termos da legislação e/ou regulamentação aplicável.

### 17. Comunicações

**17.1.** O Cliente aceita que a LUZIGÁS o notifique, para todos os efeitos previstos no Contrato, através de correio normal, correio eletrónico, sms ou em campo autónomo na fatura (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação), bem como que o contacte, para efeitos de comercialização de quaisquer produtos e serviços ou qualquer outra finalidade conexa ou relacionada com o Contrato, por qualquer daqueles meios ou por via telefónica.

**17.2.** Em particular o Cliente aceita que as modificações ao Preço a cobrar pela energia elétrica, gás e/ou pela prestação dos serviços fornecidos pela LUZIGÁS lhe possam ser notificadas por escrito, em campo autónomo, nas faturas a emitir pela LUZIGÁS.

**17.3.** As notificações do Cliente à LUZIGÁS, para todos os efeitos, são realizadas por correio eletrónico ou por correio normal para os endereços identificados nas Condições

Particulares ou no sítio na Internet, ou junto de loja ou agente comercial da LUZIGÁS.

### 18. Reclamações

**18.1.** Os Clientes poderão apresentar reclamações por escrito, com identificação do nome completo e do número de um documento identificativo, devendo ser acompanhadas, se necessário, de outra documentação considerada relevante.

**18.2.** As reclamações poderão ser apresentadas por correio normal dirigido à LUZIGÁS para a sua morada supra identificada, por formulário on-line no sítio na Internet, ou no livro de reclamações disponível nas lojas LUZIGÁS.

**18.3.** reclamação deverá ser apresentada no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar do conhecimento dos fatos pelo Cliente.

### 19. Resolução de conflitos

**19.1.** O Cliente, quando se trate de um consumidor (pessoa singular que dê um uso não profissional ao fornecimento ou serviço contratado), pode submeter os conflitos de consumo, relativos ao Contrato, às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, nomeadamente a Direção-Geral do Consumidor, ou aos mecanismos de resolução alternativa de litígios que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, incluindo os disponibilizados pela ERSE.

**19.2.** A LUZIGÁS está sujeita a arbitragem necessária nos termos da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, com a última redação dada pela Lei n.º 10/2013 de 28 de janeiro, quando, por opção expressa do cliente consumidor, o litígio de consumo seja submetido à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados. Os centros de arbitragem de consumo, que constituem entidades de resolução alternativa de litígios, e aos quais a LUZIGÁS está vinculada, são identificados no fim das Condições Gerais.

### APOIO AO CLIENTE

808 203 825, dias úteis das 9h às 18h  
geral@luzigas.pt  
www.luzigas.pt

## ANEXO II – CONDIÇÕES GERAIS

**19.3.** O Cliente pode obter informação adicional e atualizada sobre estes centros de arbitragem de conflitos de consumo e, bem assim, sobre quaisquer outras eventuais entidades de Resolução Alternativa de Litígios (entidades RAL), no sítio eletrónico da Direção-Geral do Consumidor acessível em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).

**19.4.** Sem prejuízo do definido nos números anteriores, qualquer das Partes, incluindo clientes pessoas singulares ou coletivas, pode sujeitar a resolução dos conflitos de qualquer natureza emergentes do Contrato aos tribunais judiciais competentes.

### 20. Legislação aplicável

A este Contrato, incluindo a sua interpretação, aplicação e execução, bem como às situações omissas, aplica-se a Lei Portuguesa, incluindo, nomeadamente, os Regulamentos das Relações Comerciais do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural, os Regulamentos da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural e o Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

Rubrica do Cliente

---