

## APOIO AO CLIENTE

808 203 825, dias úteis das 9h às 18h

geral@luzigas.pt

www.luzigas.pt

## ANEXO I - CONDIÇÕES GERAIS CONTRATO

### 1. Objeto

- 1.1. O presente Contrato tem por objeto o fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural e/ou serviços de mobilidade elétrica pela Lusíadaenergia, S.A., (“LUZIGÁS”) ao Cliente, nos termos das respetivas Condições Particulares e das presentes 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. A celebração do Contrato pressupõe que o Cliente expressamente autorize a LUZIGÁS para que esta, em sua representação, promova junto do operador da rede de distribuição todas as ações necessárias à ativação, alteração e demais ações relacionadas com a gestão do ponto de fornecimento, bem como proceda à consulta das suas características técnicas.
- 1.4. O Cliente obriga-se ainda a cumprir as obrigações previstas nas Condições de Utilização da Rede de Mobilidade Elétrica, definidas pela EGME (Entidade Gestora da Mobilidade Elétrica), podendo ser consultadas no sítio da internet da LUZIGÁS, em [www.luzigas.pt](http://www.luzigas.pt).

- 1.5. 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

O Contrato entra em vigor na data da sua assinatura/após a adesão do Cliente e subsequente aceitação da adesão por parte da LUZIGÁS, e terá a duração de 1 ano, renovando-se sucessivamente por iguais períodos se nenhuma das Partes notificar a outra por carta registada com aviso de receção, com 30 (trinta) dias de antecedência relativamente à data da sua cessação, da oposição à sua renovação.

### 3. Preço

- 3.1. O Cliente obriga-se a pagar o Preço definido nas Condições Particulares ou outro que venha a ser definido pela LUZIGÁS, nos termos expressamente previstos no presente Contrato.
- 3.2. A LUZIGÁS pode introduzir, nos termos da cláusula 7, alterações no Preço a pagar pelo Cliente, incluindo:
  - a) No caso de alteração às tarifas publicadas pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), seja ao seu valor ou à própria estrutura tarifária, nomeadamente pela sua

**ANEXO I - CONDIÇÕES GERAIS CONTRATO**

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 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 da energia elétrica e/ou gás será emitida com uma periodicidade mensal.
- 4.2. 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.
- 4.3. A faturação dos serviços de mobilidade será emitida com uma periodicidade mensal, condicionada à disponibilidade de dados por parte da EGME (MOBI.E), e de acordo com os demais termos constantes das Condições Particulares.

4.4. A LUZIGÁS procederá a acertos de faturação motivados, designadamente, por situações de anomalia de funcionamento dos equipamentos de medição dos Pontos de Consumo, procedimento fraudulento, faturada baseada em estimativa de consumo, correção de erros de medição, leitura e faturação, devendo o acerto ser liquidado em prazo idêntico ao estipulado para pagamento da fatura que o incluir.

4.5. Os acertos de faturação subsequentes à faturação que tenham tido por base a estimativa de consumos, utilizarão, para esse 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, sem prejuízo da LUZIGÁS não se responsabilizar pela impossibilidade de proceder a tais acertos quando, por facto imputável ao Cliente, não for possível obter os referidos dados de consumo.

4.6. As faturas serão remetidas para a morada de correspondência indicada pelo Cliente e constante nas Condições Particulares, salvo se o Cliente optar por faturação eletrónica, em que 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, nos termos do número seguinte. A adesão à faturação eletrónica confere ao Cliente um desconto de 2% sobre o valor final na fatura.

**ANEXO I - CONDIÇÕES GERAIS CONTRATO**

- 4.7. O Cliente poderá a qualquer momento cancelar a adesão à fatura eletrónica, através do envio de comunicação escrita para a LUZIGÁS, passando a receber a fatura em papel na morada de correspondência.
- 4.8. 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.
- 4.9. Relativamente aos serviços de mobilidade elétrica, a LUZIGÁS atribui ao Cliente um consumo a crédito (plafond), sucessivamente renovado apenas nos casos em que o Cliente proceda ao pagamento atempado e regular de todas as faturas emitidas pela LUZIGÁS, até ao limite máximo previsto nas Condições Particulares do Contrato.
- 5. Pagamento e Incumprimento**
- 5.1. As faturas emitidas pela LUZIGÁS devem ser pagas pelo Cliente no prazo de 10 (dez) dias contados a partir da data da sua emissão.
- 5.2. O pagamento será efetuado por débito direto, pagamento por multibanco ou transferência bancária, conforme a modalidade estipulada nas Condições Particulares. A opção pelo pagamento por débito direto confere ao Cliente um desconto de 2% sobre o valor final na fatura.
- 5.3. O Cliente pode, a qualquer momento, solicitar à LUZIGÁS a alteração da modalidade de pagamento definida nas Condições Particulares.
- 5.4. A falta de pagamento das faturas pode implicar a interrupção do fornecimento e/ou dos serviços e constitui causa de resolução do Contrato nos termos da cláusula 9.1.
- 5.5. Previamente à interrupção do fornecimento de energia 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, salvo quando diferente resultar das condições particulares.
- 5.6. 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 as despesas resultantes da interrupção e da eventual reposição do fornecimento.
- 6. Qualidade de Serviço**
- 6.1. Os parâmetros 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 meios de atendimento: presencial em centros de atendimento; sistema de atendimento

**ANEXO I - CONDIÇÕES GERAIS CONTRATO**

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 e serviços conexos e a LUZIGÁS tem o dever de prestar e divulgar informação relevante para o Cliente.

c) Visitas: 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.

6.2. Em caso de solicitação de informação e/ou apresentação de reclamações, a resposta pela LUZIGÁS não deverá exceder o prazo de 15 (quinze) dias úteis.

6.3. A responsabilidade da LUZIGÁS está limitada, em qualquer caso, aos danos que resultem diretamente do incumprimento com dolo, de obrigações contratuais, por si ou por representantes, agentes, auxiliares ou quaisquer outras pessoas que utilize para o cumprimento das suas obrigações.

**7. Modificação das Condições**

7.1. Sem prejuízo do disposto no ponto 3.2. do Contrato, a LUZIGÁS reserva-se o direito de modificar o conteúdo ou teor de qualquer cláusula das presentes Condições Gerais e/ou Particulares.

7.2. As modificações contratuais são previamente comunicadas por ao Cliente

e consideram-se aceites se, no prazo de 30 dias a partir da comunicação ao Cliente, não houver recusa escrita pelo Cliente, equivalendo a recusa à denúncia justificada do Contrato.

7.3. Quaisquer alterações à legislação ou regulamentação aplicável, designadamente ao Regulamento das Relações Comerciais ou Regulamento de Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Gás Natural, aplicam-se automaticamente ao Contrato.

**8. Informações**

8.1. 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.

8.2. O Cliente pode, sem custos adicionais, consultar informação atualizada sobre o seu consumo, preços de fornecimento de energia elétrica, gás e/ou pela prestação dos serviços objetos do Contrato, à data praticados, na sua área de cliente, através do sítio na internet [www.luzigas.pt](http://www.luzigas.pt).

**9. Cessação do Contrato**

9.1. A cessação do presente Contrato pode ocorrer:

- Por oposição à renovação, por iniciativa do Cliente ou da LUZIGÁS, nos prazos estabelecidos na cláusula 2;
- Por revogação por mútuo acordo entre a LUZIGÁS e o Cliente;

**ANEXO I - CONDIÇÕES GERAIS CONTRATO**

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 7.2, mediante notificação escrita a enviar à LUZIGÁS;

e) Por resolução, por iniciativa da LUZIGÁS, nos termos da cláusula 5.3, 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.

9.2. 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.

**10. Cessão da Posição Contratual**

A LUZIGÁS pode livremente ceder, subrogar ou transferir por qualquer forma, total ou parcialmente, a qualquer sociedade com a qual se encontre em relação de domínio ou de grupo, os direitos e obrigações decorrentes do Contrato, bastando que o comunique em

tempo útil ao Cliente, que desde já expressamente o consente.

**11. Proteção de Dados Pessoais**

11.1. 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.

11.2. Os dados pessoais relativos ao Cliente, recolhidos no âmbito do presente 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 o presente contrato, bem como transmitidos a terceiros com o consentimento escrito do Cliente.

11.3. 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 legislação aplicável (Regulamento Geral de

**ANEXO I - CONDIÇÕES GERAIS CONTRATO**

Proteção de Dados) e de acordo com a Política de Privacidade da LUZIGÁS, disponível em [www.luzigas.pt](http://www.luzigas.pt).

- 11.4. Qualquer alteração dos elementos constantes do presente Contrato relativos à identificação do Cliente, deve ser comunicada por este à LUZIGÁS mediante notificação por escrito, devendo ainda o Cliente apresentar comprovativo da alteração verificada, quando tal lhe for solicitado pela LUZIGÁS.

- 11.5. A LUZIGÁS fica autorizada a proceder ao tratamento dos dados pessoais do Cliente nos termos da legislação aplicável.

**12. Reclamações**

- 12.1. O Cliente poderá 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.
- 12.2. As reclamações poderão ser apresentadas por correio normal dirigido à LUZIGÁS, no livro de reclamações disponível na sede da LUZIGÁS e no livro de reclamações eletrónico, através do sítio na internet em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).
- 12.3. A reclamação deverá ser apresentada no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar do conhecimento dos fatos pelo Cliente.

**13. Comunicações**

- 13.1. Qualquer notificação e comunicação a efetuar pela LUZIGÁS ao Cliente ao abrigo do Contrato será efetuada por correio eletrónico, para o endereço constante das Condições Particulares, exceto se o Cliente optar por outro meio de comunicação.
- 13.2. Caso o Cliente pretenda contactar com a LUZIGÁS, poderá fazê-lo através dos contactos disponibilizados em <https://www.luzigas.pt>.

**14. Legislação Aplicável e Resolução de Litígios**

- 14.1. A este Contrato, incluindo a sua interpretação, aplicação e execução, bem como às situações omissas, aplica-se a Lei Portuguesa, em particular pela legislação e regulamentação aplicável ao Setor Elétrico e/ou dos Gás Natural.
- 14.2. Para todos os litígios emergentes do Contrato, fica estipulado o foro da Comarca de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outra.

**15. Disposições Finais**

- 15.1. O Cliente declara ter recebido, lido e aceite as Condições Gerais e as Condições Particulares aplicáveis.
- 15.2. Em caso de conflito entre as Condições Gerais e as Particulares, prevalecem estas últimas, salvo disposição expressa em contrário.

O Cliente,

---

**APOIO AO CLIENTE**

808 203 825, dias úteis das 9h às 18h

geral@luzigas.pt

www.luzigas.pt

**ANEXO II – INFORMAÇÃO SOBRE O IMÓVEL****TIPO DE CONTRATO OU ATO** 501 – CONTRATO DE INÍCIO DE FORNECIMENTO**N.º IDENTIFICAÇÃO FISCAL (NIF)****CÓDIGO PONTO DE ENTREGA (CPE)****CÓDIGO POSTAL****CODIGO DO DISTRITO (DD)****CÓDIGO DO CONCELHO (CC)****CÓDIGO DA FREGUESIA (FF)****IDENTIFICAÇÃO DO PRÉDIO** **URBANO****ARTIGO****FRAÇÃO** **RÚSTICO****ARTIGO****SECÇÃO****ÁRVORE/COLÓNIA** **OMISSO** **OUTRO** **PROVISÓRIO** **DESCONHECIDO****QUALIDADE DO CLIENTE** 1001 – PROPRIETÁRIO, USUFRUATUÁRIO OU SUPERFICIÁRIO 1002 – ARRENDATÁRIO 1003 – SUBARRENDATÁRIO 1004 – OUTROS**N.º IDENTIFICAÇÃO FISCAL (NIF) DO(S) PROPRIETÁRIO(S)****FACULTEI OS DADOS NECESSÁRIOS PARA O PREENCHIMENTO DO MODELO 2 DE IMI** **SIM** **NÃO****ASSINATURA** -----**DATA** -----

Para o cumprimento do disposto no art.º 125.º do Código do Imposto Municipal sobre Imóveis (CIMI), comunicaremos a celebração deste contrato, as suas alterações e os seguintes dados à Autoridade Tributária (AT), em conformidade com a Portaria n.º 119-A/2015, de 30 de abril.

**APOIO AO CLIENTE**

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

**ANEXO III – AUTORIZAÇÃO DE DÉBITO DIRETO - SEPA DIRECT DEBIT MANDATE**

Ao subscrever esta autorização, está a autorizar o CREDOR a enviar instruções ao seu Banco para debitar a sua conta e o seu Banco a debitar a sua conta, de acordo com as instruções do CREDOR.

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.

By signing this mandate form, you authorize the CREDITOR to send instructions to your bank to debit your account and your bank to debit your account in accordance with the instructions from CREDITOR.

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.

**REFERÊNCIA DE AUTORIZAÇÃO (ADD)**

**A COMPLETAR PELO CREDOR**

MANDATE REFERENCE – TO BE COMPLETED BY CREDITOR

**IDENTIFICAÇÃO DO DEVEDOR**

DEBTOR IDENTIFICATION

**NOME\***  
NAME

**MORADA\***  
STREET

**CÓDIGO POSTAL\***  
POSTAL CODE

**CIDADE\***  
CITY

**PAÍS\***  
COUNTRY

**IBAN\***  
IBAN

**BIC SWIFT\***  
SWIFT BIC

**IDENTIFICAÇÃO DO CREDOR**

CREDITOR IDENTIFICATION

**NOME\*\*** LUSIADAENERGIA S.A.  
NAME

**IDENTIFICAÇÃO\*\*** PT513816666  
CREDITOR IDENTIFIER

**MORADA\*\*** CAMPILHOS – SÃO BARTOLOMEU DE MESSINES  
STREET

**CÓDIGO POSTAL\*\*** 8375-021  
POSTAL CODE

**CIDADE\*\*** SILVES  
CITY

**PAÍS\*\*** PORTUGAL  
COUNTRY

**AUTORIZAÇÃO DE PAGAMENTO RECORRENTE**

RECURRENT PAYMENT AUTHORISATION

**ASSINATURA(S)\***  
SIGNATURE(S)

Os seus dados, 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.

**DATA\***  
DATE

## APOIO AO CLIENTE

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

## ANEXO IV - RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO

1. CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo  
 Morada: Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, Campus de Campolide, 1099-032 Lisboa.  
 Telefone: 21 384 74 84; Email: cniacc@unl.pt; Sítio de internet: www.arbitragemdeconsumo.org
2. CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve  
 Morada: Edifício Ninho de Empresas, Estrada da Penha, 8005-131 Faro  
 Telefone: 289 823 135; Email: apoio@consumidoronline.pt; Sítio de internet: www.consumidoronline.pt
3. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra  
 Morada: Avenida Fernão Magalhães, nº 240, 1º andar 3000-172 Coimbra  
 Telefone: 239 821 690/239 821 289; Fax: 239 821 690  
 Email: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com; Sítio de internet:  
 www.centrodearbitragemdecoimbra.com
4. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa  
 Morada: Rua dos Douradores, nº 116 - 2º andar - 1100-207 Lisboa  
 Telefone: 218 807 030; Email: juridico@centroarbitragemlisboa.pt; Sítio de internet:  
 www.centroarbitragemlisboa.pt
5. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira  
 Morada: Rua Direita nº 27 - 1º andar - 9050-405 Funchal  
 Telefone: 291 750 330; Email: centroarbitragem.sras@gov-madeira.pt; Sítio de internet: www.srrh.govmadeira.pt
6. Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto  
 Morada: Rua Damião de Góis, nº 31 – Loja 6 - 4050-225 Porto  
 Telefone: 225 508 349/225 029 791; Fax: 225 026 109; Email: cicap@mail.telepac.pt; Sítio de internet: www.cicap.pt
7. Centro Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave / Tribunal Arbitral  
 Morada: Rua Capitão Alfredo Guimarães, nº 1 - 4800-019 Guimarães  
 Telefone: 253 422 410; Fax: 253 422 411; Email: triave@gmail.com; Sítio de internet: www.triave.pt
8. Centro Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Trib. Arbitral de Consumo)  
 Braga: Rua D. Afonso Henriques, nº 1 (Edifício Junta de Freguesia da Sé) 4700-030 Braga  
 Telefone: 253 617 604; Fax: 253 617 605; Email: geral@ciab.pt  
 Viana do Castelo: Avenida Rocha Paris, nº 103 (Edifício Vila Rosa) 4900-394 Viana do Castelo  
 Telefone: 258 809 335; Fax: 258 809 389; Email: ciab.viana@cm-viana-castelo.pt; Sítio de internet: www.ciab.pt
9. Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros  
 Lisboa: Avenida Fontes Pereira de Melo nº 11, 9.º esq. 1050-115 Lisboa  
 Telefone: 213 827 700; Fax: 213 827 708; Email: geral@cimpas.pt; Sítio de internet: www.cimpas.pt  
 Porto: Rua Infante D. Henrique n.º 73, 1.º Piso 4050-297 Porto  
 Telefone: 226 069 910; Fax: 226 094 110; Email: cimpasnorte@cimpas.pt; Sítio de internet: www.cimpas.pt.  
 O Cliente pode obter informações adicionais no Portal do Consumidor, em www.consumidor.pt.

Rubrica do Cliente

---

**APOIO AO CLIENTE**

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

**ANEXO V – FORMULÁRIO DE INFORMAÇÃO SOBRE O DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO**

**1. DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO**

O Cliente consumidor tem o direito de livre resolução do 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. A fim de exercer o seu direito de livre resolução, tem de nos comunicar, através do email geral@luzigas.pt, ou da morada Campilhos, 8375-021 São Bartolomeu de Messines, a sua decisão de resolução do presente Contrato por meio de uma declaração inequívoca, através de carta ou email. Pode utilizar o modelo de formulário de resolução que abaixo apresentamos. Para que o prazo de livre resolução seja respeitado, basta que a comunicação referente ao exercício do direito de livre resolução seja enviada antes do termo do prazo de resolução.

**2. EFEITOS DA LIVRE RESOLUÇÃO**

Em caso de resolução do Contrato, ser-lhe-ão reembolsados todos os pagamentos efetuados, incluindo os custos de entrega, sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias a contar da data em que fomos informados da sua decisão de resolução do presente Contrato. Efetuamos os 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. Se tiver solicitado que a prestação de serviços ou o fornecimento de [gás/eletricidade] comece durante o prazo de livre resolução, pagar-nos-á um montante razoável proporcional ao que lhe foi fornecido até ao momento em que nos comunicou a sua resolução do presente contrato, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato.

**3. FORMULÁRIO DE LIVRE RESOLUÇÃO**

Se quiser resolver o Contrato, exercendo o seu direito de livre resolução, pode utilizar o formulário abaixo.

**Para:** LUSÍADANERGIA, S.A.

**Endereço:** Campilhos, 8375-021 São Bartolomeu de Messines

Exmos. Senhores,

*Pela presente comunico que resolvo o meu contrato de compra e venda relativo ao fornecimento de gás e/ou eletricidade e/ou prestação de serviços.*

Solicitado em: \_\_/\_\_/\_\_

Nome do Cliente: \_\_\_\_\_

Endereço do Cliente: \_\_\_\_\_

Assinatura do Cliente: \_\_\_\_\_

Data: \_\_/\_\_/\_\_

Rubrica do Cliente

\_\_\_\_\_