Contrato de Prestação de Serviços

Serviço de Mobilidade Elétrica SOLX

IDENTIFICAÇÃO

De uma parte SOLX Lda com sede na Av. Dom João II nº30 2ºB, 1990-092 Lisboa, com o número de identificação de pessoa coletiva 516155164, adiante designada por “SOLX” ou prestadora de serviço.

De outra parte contratante, utilizador de veículo elétrico, nos pontos de carregamento, de acesso público e privativo, localizados em Portugal Continental e nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, integrados na rede de mobilidade elétrica adiante, doravante designado “Cliente”.

1. OBJETO DO CONTRATO

1.1. O presente contrato tem como objeto definir os termos e condições do fornecimento e compra de eletricidade para o carregamento de baterias de veículos elétricos nos pontos de carregamento integrados à rede de mobilidade elétrica doravante designada Mobi.e.

1.2 Constituem parte integrante do presente Contrato as Condições Gerais, as Condições Particulares e Anexo (s), caso existam.

1.3. O disposto nas Condições Gerais prevalece, em caso de conflito de interpretação, sobre o disposto nas Condições particulares.

1.4 A compra da energia poderá ser realizada por meio de identificador SOLX de Mobilidade Elétrica (que funciona como instrumento comercial que permite a aquisição de eletricidade).

1.5 Constituem “pontos de carregamento”, as infraestruturas ou equipamentos dedicados exclusivamente ao carregamento de baterias de veículos elétricos, excluindo as tomadas elétricas convencionais, que estejam integrados na Rede Mobi.e que pode ser consultada em www.mobie.pt.

2. ADESÃO

2.1. A adesão ao serviço, que poderá ser efetuada presencialmente, no domicílio, ou por qualquer meio à distância (telefone, Internet ou outro), pressupõe o conhecimento e aceitação prévios, por parte do cliente, do disposto nas presentes Condições Gerais e do disposto nas Condições particulares aplicáveis.

2.2 O contrato entra em vigor após (i) a adesão do CLIENTE e a (ii) subsequente aceitação da adesão por parte da SOLX e a (iii) remessa do(s) identificador(es) para o Titular.

3. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

3.1 A utilização dos pontos de carregamento integrados na Rede Mobi.e rege-se pelas “Condições de Utilização da Rede de Mobilidade Elétrica” publicadas, em cada momento, pela

Entidade Gestora da Mobilidade Elétrica (adiante abreviadamente designada “EGME”) - e que podem ser consultadas em <https://www.mobie.pt> - sendo as mesmas, parte integrante do presente contrato e que podem ser consultadas no site da SOLX, em https://solx.pt/legal/condicoes_utilizacao_mobilidade_eletrica_egme.pdf

3.2 O CLIENTE aceita e compromete-se a cumprir as obrigações contratuais decorrentes do presente contrato, incluindo todos os procedimentos para realização de operações descritos neste “Contrato de Prestação de Serviços - Serviço de Mobilidade Elétrica SOLX”

3.2 O aceita e obriga-se a cumprir as obrigações contratuais referidas nos pontos 3.1 e 3.2, assim como as condições técnicas e de segurança afixadas nos locais de carregamento.

4. IDENTIFICADOR

4.1. O IDENTIFICADOR SOLX é um identificador físico ou dispositivo RFID emitido pela empresa contratada SOLX que permite o carregamento de veículos elétricos juntamente aos pontos de carregamento da rede Mobi.e.

4.2. Após adesão ao serviço, a SOLX envia ao cliente, para a morada indicada, um identificador destinado ao carregamento de veículos elétricos nos pontos de carregamento.

4.3. O identificador é propriedade exclusiva da SOLX a quem cabe a emissão, registo e respectivo pedido de ativação junto da EGME, entidade gestora da rede de mobilidade elétrica.

4.4. A data de ativação do identificador é a data comunicada pela entidade gestora da rede de mobilidade elétrica à SOLX

4.5. O cliente é o único responsável pela boa utilização e conservação do identificador, obrigando-se a comunicar, de imediato, à SOLX, qualquer ocorrência designadamente perda, extravio, furto, roubo ou utilizações não autorizadas.

4.6. Em caso de atraso do cliente no pagamento, a SOLX pode bloquear a utilização do(s) identificador(es) de carregamento titulado(s) pelo cliente nos pontos de carregamento, mediante comunicação prévia ao cliente por SMS ou correio eletrónico com a antecedência mínima de 5 dias úteis, com o respectivo fundamento e indicação dos meios que o cliente tem ao dispor para a evitar.

4.7. Em caso de falta de pagamento do cliente do preço devido nos contratos de fornecimento de energia elétrica celebrados com a SOLX, que se encontrem ativos e, iniciando-se o procedimento de interrupção de fornecimento, com a redução da potência, nos termos legais, a SOLX pode bloquear a utilização do(s) identificador(es) de carregamento titulado(s) pelo cliente nos pontos de carregamento mediante comunicação prévia ao cliente por SMS ou correio eletrónico com a antecedência mínima de 5 dias úteis, com o respectivo fundamento e indicação dos meios que o cliente tem ao dispor para a evitar.

4.8. A utilização do identificador de carregamento pode ainda ser bloqueada, nos termos das Condições de Utilização disponibilizadas pela entidade gestora da rede de mobilidade elétrica.

4.12 O identificador SOLX Mobilidade Elétrica será emitido sem termo de validade, mantendo-se válido durante toda a vigência do contrato.

4.13 A SOLX poderá cobrar ao CLIENTE uma taxa pela emissão de cada IDENTIFICADOR SOLX para além dos primeiros dois cartões emitidos.

A SOLX, enviará o identificador ao CLIENTE por correio normal, para a morada indicada no “FORMULÁRIO DE ADESÃO”.

4.14 O CLIENTE compromete-se a comunicar à SOLX, por escrito a perda, deterioração ou furto do identificador, sendo, no entanto, responsável pela sua eventual utilização num prazo máximo de 48 horas subseqüentes ao aviso, sem prejuízo das disposições previstas no número anterior.

4.15 O CLIENTE será responsável por e suportará todas as perdas resultantes de operações não autorizadas, se as mesmas (i) forem devidas a atuação fraudulenta ou ao incumprimento dos deveres de utilização do Identificador de acordo com os termos e condições que regem a sua emissão ou (ii) ocorrerem após a perda, roubo, furto, outro modo de apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada do identificador não comunicadas nos termos do número anterior.

4.16 É atribuído ao Cliente do identificador na modalidade pós-pago, pela SOLX, um “plafond” máximo mensal total de acordo com o definido nas condições particulares do contrato.

4.17 O CLIENTE obriga-se a, de imediato, devolver à EMITENTE o identificador SOLX Mobilidade Elétrica, ou a destruí-lo e a comunicá-lo à EMITENTE, sempre que (i) tenha sido danificado ou inutilizado, ou (ii) deixe de ser necessário (tal como no caso de alienação do veículo a que respeite), ou (iii) se detete ou haja suspeita de que tenha sido reproduzido ou falsificado, (iv) se verifique a cessação do contrato, (v) por qualquer razão tal seja solicitado pela EMITENTE.

5. REALIZAÇÃO DE OPERAÇÕES

5.1. As operações realizadas através do identificador consideram-se autorizadas, salvo se tiver sido previamente comunicado o extravio, furto ou roubo do identificador nos termos das Condições Gerais.

5.2 A utilização do identificador SOLX Mobilidade Elétrica como meio de aquisição de eletricidade pressupõe a sua validação eletrónica. A validação eletrónica envolve a leitura eletrónica do identificador SOLX Mobilidade Elétrica, ou de dispositivo complementar de controlo a ele associado, por um terminal eletrónico.

5.3 A validação do IDENTIFICADOR SOLX Mobilidade Elétrica no posto de carregamento servirá, simultaneamente, de recibo e quitação da eletricidade adquirida da parte do CLIENTE, com os consequentes efeitos na esfera jurídica e para todos os efeitos legais, do recebimento dos produtos e/ou serviços, sendo da total responsabilidade do CLIENTE a entrega ou utilização indevida dos cartões por terceiros ao abrigo deste contrato.

5.4 Cada IDENTIFICADOR SOLX Mobilidade Elétrica é exclusivamente válido para o CLIENTE nele referido ou autorizado.

5.5 O posto de carregamento utilizado não validará o IDENTIFICADOR SOLX Mobilidade Elétrica sempre que detectar qualquer anomalia com o mesmo, isto é, se, efetivamente, o IDENTIFICADOR SOLX Mobilidade Elétrica estiver caducado, estiver danificado, deteriorado, tiver sido invalidado ou tiver o plafond esgotado.

5.6 Caso o ponto de carregamento se encontre offline/inoperativo e não seja possível a validação do identificador, a responsabilidade dessa situação é do Operador de Pontos de Carregamento (“OPC”) do ponto de carregamento em causa.

5.7 Sem prejuízo das demais situações de bloqueio do identificador previstas no contrato, a utilização do identificador SOLX Mobilidade Elétrica pode ainda ser bloqueada pela EMITENTE ou pela EGME por motivos objetivos e fundamentados, que se relacionem com:

- a) A segurança da utilização dos pontos de carregamento de baterias de veículos elétricos;
- b) A segurança do sistema de gestão da rede de mobilidade elétrica;
- c) Incumprimento contratual da EMITENTE perante um ou mais agentes da mobilidade elétrica ou do setor elétrico.

5.8 Nos casos referidos no item 5.7, a EMITENTE informará ao CLIENTE, por escrito, do bloqueio da utilização do identificador SOLX Mobilidade Elétrica e da respetiva justificação, se possível antes de bloquear o identificador SOLX Mobilidade Elétrica ou, o mais tardar, imediatamente após o bloqueio, salvo se tal informação não puder ser prestada por razões de segurança objetivamente fundamentadas ou se for proibida por outras disposições legais ou regulamentares aplicáveis.

5.9 É vedado ao Cliente utilizar a eletricidade para a mobilidade elétrica para uso distinto daquele para que foi contratada, não podendo ainda ceder, alienar ou colocar à disposição de terceiros qualquer dessa energia.

6. COMUNICAÇÃO DE AVARIAS

6.1 Quaisquer avarias ou falhas técnicas relacionadas com o funcionamento dos pontos de carregamento devem ser comunicadas ao respetivo Operador de Carregamento (OPC) para o contacto telefónico afixado no local, que deve estar permanentemente disponível e não comportar quaisquer custos para o cliente. Nos referidos contactos com o OPC, o cliente deverá identificar-se através do número constante do seu identificador.

6.2 Caso o posto de carregamento esteja offline, poderá não ser possível a validação do IDENTIFICADOR SOLX Mobilidade Elétrica, sendo essa situação da responsabilidade exclusiva do Operador de Pontos de Carregamento (OPC) do posto de carregamento em causa.

7. DURAÇÃO DO CONTRATO

7.1 Sem prejuízo das disposições constantes no “Contrato de Prestação de Serviços - Serviço de Mobilidade Elétrica SOLX” em matéria de duração, o Contrato terá duração indeterminada, podendo ser renunciado a qualquer momento por qualquer uma das partes, mediante comunicação enviada à parte contrária por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data em que se pretende que o contrato cesse os seus efeitos.

8. PREÇO (preço é indexado ao preço do mercado diário de eletricidade (OMIE), o qual tem uma variação horária)

8.1 O CLIENTE obriga-se a pagar o Preço que se encontra definido nas Condições Particulares ou outro que venha a ser definido pela SOLX, apenas nos termos expressamente previstos no presente contrato.

8.2. O Preço compreende:

8.2.1. Preço da eletricidade, constante das Condições particulares, em função da quantidade total de eletricidade em quilowatt hora (kWh) fornecida em cada carregamento;

8.2.2. Tarifa de acesso às redes de energia elétrica para a mobilidade elétrica, aprovadas pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), calculada em função do tipo de fornecimento e período horário;

8.2.3. Preço de utilização do Posto de Carregamento definido e cobrado para cada ponto pelo respetivo OPC;

8.2.4. IVA à taxa legal em vigor, imposto especial sobre o consumo de energia elétrica (IEC) e quaisquer outros impostos, taxas, encargos ou contribuições que nos termos legais ou regulamentares sejam aplicáveis no momento da emissão da fatura ao fornecimento de energia para a Mobilidade Elétrica.

8.4 A SOLX poderá livremente introduzir alterações ao Preço a pagar pelo CLIENTE, incluindo nas seguintes situações: (i) no caso de alterações ao quadro legislativo e regulamentar aplicável, incluindo aquelas em virtude das quais a SOLX se encontra obrigada a suportar ou cobrar quaisquer custos, encargos, taxas ou impostos; (ii) no caso de alteração dos custos de aquisição de energia elétrica ou outros custos que tenham implicação no preço final ao cliente de acordo com a formulação de preços definida pela SOLX ; (iii) no início de cada ano civil, em virtude de atualização do Preço devido pelo CLIENTE, com base no Índice de Preços no Consumidor referente ao ano anterior, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística; (iv) alterações aprovadas pela ERSE às tarifas de acesso às redes e de gestão da mobilidade elétrica, a partir da data em que sejam aplicáveis, as quais serão comunicadas através da fatura emitida após as referidas alterações;

9. FATURAÇÃO (fatura no final do mês ou a cada 50€, máximo 1 fatura em atraso)

9.1 A faturação será emitida em nome do CLIENTE com periodicidade mensal, correspondente a todas as aquisições realizadas com identificador, preferencialmente, condicionada à disponibilidade de dados fornecidos pela EGME (MOBI.E), e de acordo com os demais termos constantes das Condições Particulares.

9.2 Todos os pagamentos serão efetuados à SOLX, pelo CLIENTE, através do sistema “pagamento de serviços”. Cada fatura será acompanhada de uma referência, uma entidade e o montante a pagar.

9.3 As faturas serão enviadas para o email do CLIENTE com os dados registados no(s) identificador(es) do cliente.

9.4 O CLIENTE aceita expressamente o serviço de faturação eletrónica, dando cumprimento aos termos e condições previstos no Decreto-Lei nº 256/2003, de 21 de outubro que, possibilita a emissão e conservação de faturas e documentos equivalentes por via eletrónica assim como, no Decreto-Lei nº 196/2007, de 15 de maio que, regula as condições técnicas para a emissão, conservação e arquivamento das faturas ou documentos equivalentes emitidos por via eletrónica, nos termos do CIVA.

9.5 O CLIENTE deve programar e manter a sua caixa de correio eletrónico disponível de forma a assegurar o recebimento das mensagens enviadas pela SOLX, assegurando que as mensagens não são consideradas SPAM, bem como a existência do espaço necessário para o efeito na sua caixa de correio eletrónico.

9.6 O CLIENTE deve comunicar, pela aplicação, de imediato qualquer alteração de endereço que pretenda efetuar, irregularidade ou falha relacionada com a sua caixa de correio eletrónico.

9.6 A faturação eletrónica pode ser cancelada pela SOLX a qualquer momento, nomeadamente, quando não seja possível confirmar a entrega de qualquer fatura no endereço eletrónico indicado pelo CLIENTE.

9.7 A SOLX reserva-se o direito de modificar os períodos de faturação e de cobrança das operações, mediante comunicação prévia ao CLIENTE com antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

9.8 As faturas discriminam, por transação, os montantes devidos por:

- a) Carregamento do veículo elétrico;
- b) Utilização dos pontos de carregamento;
- c) Outros serviços que possam ser prestados;
- d) Taxas e impostos.

9.9 O CLIENTE deverá comunicar imediatamente à SOLX a existência de qualquer erro ou irregularidade nas faturas que lhe sejam enviadas, para os contactos indicados no “Contrato de Adesão ao Serviço Mobilidade Elétrica SOLX”. Se, no prazo de 7 (sete) dias a contar da data de um débito em conta do Titular, efetuado pela sua instituição bancária, não for recebida qualquer reclamação escrita do mesmo, considera-se que o pagamento foi efetuado de acordo com as faturas e montante solicitado.

9.10 Os acertos de faturação podem ser motivados, designadamente, pelas seguintes situações: anomalia de funcionamento dos contadores; procedimento fraudulento; correção de erros na comunicação de informação sobre os consumos do cliente pelo operador de rede de distribuição de energia elétrica ou pela entidade gestora da rede de mobilidade elétrica.

9.11 Considera-se a fatura eletrónica, para todos os efeitos, recebida pelo CLIENTE no dia do envio da mesma pela EMITENTE nos termos dos números anteriores.

10. MODO E PRAZO DE PAGAMENTO

10.1 O CLIENTE obriga-se a proceder à liquidação das faturas emitidas pela SOLX no prazo de validade da fatura e de acordo com as modalidades nelas indicadas.

10.2 Sobre os valores em débito não liquidados pontualmente incidem juros de mora à taxa legal em vigor, nos termos do art.º 102º §3 do Código Comercial.

10.3 Sem prejuízo do disposto no número anterior, a falta de pagamento das faturas pode levar à inibição de utilização do(s) identificador(es) de carregamento nos pontos de carregamento ou à cessação do presente contrato.

11. ATENDIMENTO AO CLIENTE

11.1 Os serviços prestados pela EMITENTE nos termos do contrato devem obedecer aos padrões de qualidade estabelecidos nos Regulamentos publicados pela ERSE aplicáveis ao Setor da Mobilidade Elétrica, e aos níveis estabelecidos nas “Condições de Utilização da Rede de Mobilidade Elétrica” publicadas pela EGME, nomeadamente:

11.2 Meios de Atendimento

11.2.1 A SOLX disponibiliza ao cliente os seguintes meios de atendimento:

a) Atendimento telefónico:

Telefone: +351 967418742 disponível nos dias úteis, entre as 9.00h e as 21.00h. Custo da chamada “chamada da rede fixa nacional” ou “rede móvel nacional”

b) Atendimento por escrito: Av. Dom João II nº30 2ºB, 1990-092 Lisboa, ou para mail@solx.pt

11.3 Pedidos de informação e Receção de Reclamações

11.3.1 Para além de dispor de livro de reclamações eletrónico nos termos da legislação aplicável disponível em <https://www.livroreclamacoes.pt/>, as reclamações decorrentes deste Contrato podem ser apresentadas através de qualquer dos meios indicados na Condição anterior.

11.3.2 As reclamações serão objeto de resposta no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis a contar da data da receção das mesmas pela SOLX.

11.3.3 Na impossibilidade do cumprimento dos prazos de resposta a reclamações, a SOLX enviará ao cliente uma comunicação intercalar contendo as diligências efetuadas, os factos que impossibilitaram a resposta no prazo estabelecido, o prazo expectável de resposta e, sempre que possível, uma pessoa para contacto.

12. MODIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS E PARTICULARES

12.1 Sem prejuízo do disposto no Ponto 7.3 do presente contrato, a SOLX reserva-se o direito de modificar o conteúdo ou teor de qualquer cláusula das presentes Condições Gerais e/ou Particulares.

12.2 As modificações contratuais são previamente comunicadas por escrito ao CLIENTE e consideram-se aceites se, no prazo de 20 (vinte) dias contados a partir da aludida comunicação ao CLIENTE, não houver oposição escrita e/ou resolução do presente contrato pelo CLIENTE, entrando as mesmas em vigor a partir da data definida pela SOLX para o efeito.

12.3 Qualquer modificação ao conteúdo ou teor de qualquer cláusula das presentes Condições Gerais e/ou Particulares realizada nos termos da presente cláusula que seja fundamento de resolução do presente contrato, não implica qualquer obrigação de indemnização por parte do CLIENTE.

13. INFORMAÇÕES

13.1 As informações sobre as condições contratuais 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 o seu consumo e, preços, ciclos e tarifas à data praticados, no âmbito do presente contrato, na sua área de cliente, através da aplicação MY SOLX, no sítio na internet em <https://my.solx.pt>.

13.3 No caso de o CLIENTE pretender obter informações não constantes na aplicação MY SOLX (<https://my.solx.pt>), poderá fazê-lo através do endereço de correio eletrónico mail@solx.pt, ou por whatsapp para o número +351 967 418 742 ou por voz para o mesmo número.

13.4 A SOLX obriga-se a prestar os esclarecimentos solicitados pelo CLIENTE num prazo nunca superior a 5 (cinco) dias.

14. INCUMPRIMENTO

14.1 A falta de pagamento, nos prazos previstos, de qualquer valor devido à SOLX confere a esta o direito de proceder livremente e sem incorrer por isso em qualquer indemnização, ao cancelamento imediato do uso dos cartões em poder do CLIENTE, de suspender ou cortar todos os fornecimentos.

14.2 Em caso de cancelamento do uso dos cartões e/ou interrupção de todos os fornecimentos nos termos do número anterior, a SOLX não ficará obrigada a retomar o fornecimento se o CLIENTE não realizar todos os pagamentos em dívida, incluindo os juros de mora e todas as despesas resultantes da interrupção e da eventual reposição do fornecimento.

14.3 O atraso no pagamento de qualquer obrigação pecuniária dará lugar à aplicação de juros moratórios, calculados com base na taxa fixada nos termos do artigo 559º do Código Civil, acrescida de nove pontos percentuais, sem prejuízo do número anterior.

14.4 A cobrança judicial de dívidas que sejam decorrentes de incumprimento dos termos do presente contrato pelo CLIENTE importa para este o pagamento de todos os custos e encargos, incluindo custas judiciais, honorários de advogados e agentes de execução e quaisquer outros que decorram da cobrança coerciva da dívida.

15. COMUNICAÇÕES E CITAÇÕES

15.1 Todas as comunicações da SOLX ao cliente poderão ser efetuadas por qualquer meio ou contacto facultado por este à SOLX, tais como, endereço postal, endereço de correio eletrónico, sistema automático de difusão de mensagens vocais e SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação).

15.2 Caso o cliente pretenda contactar a SOLX, poderá fazê-lo para os contactos disponibilizados no site da SOLX.

15.3 As citações e notificações judiciais ao cliente, serão realizadas para o domicílio convencionado, para o efeito, nas Condições Particulares, obrigando-se o cliente a comunicar, por escrito, à SOLX, a alteração do mesmo.

16. CESSAÇÃO DO CONTRATO

16.1 A SOLX poderá ainda, em qualquer momento, suspender ou resolver com efeitos imediatos o presente contrato, sem por isso ficar obrigada ao pagamento de qualquer indemnização, mediante comunicação enviada por carta registada com aviso de receção, quando: (i) o CLIENTE não efetue qualquer pagamento no prazo devido; (ii) em caso de declaração de falência ou insolvência do CLIENTE ou sujeição do mesmo – por iniciativa própria ou de terceiro – a processo de insolvência ou qualquer medida de recuperação; (iii) quando tal se torne necessário ou conveniente em consequência de qualquer exigência, determinação, imposição, indicação ou recomendação de entidades oficiais competentes; e (iv) caso, por decisão da SOLX que o sistema de aceitação de cartões SOLX deixe de ser utilizado.

16.2 O CLIENTE aceita e compreende que poderá resolver o presente contrato com efeitos imediatos, sem por isso ficar obrigado ao pagamento de qualquer indemnização, podendo até ser ressarcido pelos prejuízos comprovadamente causados pela SOLX, a título de indemnização, se esta, por motivos completamente alheios ao CLIENTE, não cumprir com as suas obrigações contratuais perante os Operadores de Pontos de Carregamento (OPC), nomeadamente, a obrigação do pagamento pontual e regular das faturas emitidas pelos OPC à SOLX (na qualidade de CEME), referentes ao serviço por eles prestado e que, consequentemente, restrinjam por completo, o acesso à utilização dos Pontos de Carregamento, pelo CLIENTE.

16.3 A denúncia e a resolução do contrato serão feitas por carta registada com aviso de receção.

16.4 A extinção do contrato, por qualquer motivo, implica o vencimento automático de todas as obrigações existentes entre as partes.

17. RESPONSABILIDADE

17.1 A SOLX não é responsável pelos prejuízos ou danos decorrentes do incumprimento ou cumprimento defeituoso de obrigações contratuais quando tal não lhe seja imputável a título de dolo ou culpa grave, não se responsabilizando designadamente por:

- (i) danos causados por culpa do cliente, de outros utilizadores do serviço ou de quaisquer terceiros que não estejam ao serviço da SOLX, ou
- (ii) incumprimento ou cumprimento defeituoso de obrigações contratuais que resulte do cumprimento de decisões judiciais ou de autoridades administrativas, ou
- (iii) incumprimento ou cumprimento defeituoso de obrigações contratuais que resulte da ocorrência de situações de força maior, ou seja, situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à SOLX e que pela mesma não possam ser controladas e que impeçam ou prejudiquem o cumprimento das obrigações contratuais.

18. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

18.1 Os dados pessoais relativos ao CLIENTE e fornecidos pelo mesmo recolhidos no âmbito do presente contrato para a realização do contrato do serviço de energia elétrica com a finalidade

de carregamento das baterias dos seus veículos elétricos nos pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica, serão processados automaticamente e destinam-se à execução do objeto do Contrato destinando-se a gestão comercial e administrativa e todos os demais atos necessários à sua normal execução.

18.2 Na medida do que for necessário, a SOLX utilizará os dados pessoais para a cobrança de dívidas do cliente na prestação do serviço, estando no seu direito de efetuar a cobrança dos valores devidos, com fundamento na execução do contrato.

18.3 O tratamento dos dados pessoais referidos na Condição 14.1 é obrigatório à celebração e execução do presente contrato. As informações sobre o tratamento de dados pessoais no âmbito do contrato de serviço de fornecimento de energia pela SOLX podem ser consultadas em <https://solx.pt/Politica-Privacidade/>.

18.4 Os dados pessoais que constam nas Condições particulares são aqueles que foram fornecidos pelo cliente, incluindo o seu nome, morada, número de identificação fiscal e contactos. A SOLX tratará ainda dados fornecidos pelo operador de pontos de carregamento à entidade gestora da rede de mobilidade elétrica que resultaram da leitura dos consumos energéticos associados ao serviço de carregamento de baterias de veículos elétricos em cada ponto de carregamento.

18.5 Os referidos dados pessoais poderão ainda, salvo oposição por escrito do CLIENTE, ser utilizados para a realização de ações comerciais pela SOLX e transmitidos, com essa finalidade, a empresas controladas pela SOLX e/ou pertencentes ao Grupo SOLX, desde que tais ações digam respeito a bens ou serviços, relacionados com os incluídos no âmbito do presente contrato, bem como transmitidos a terceiros com o consentimento expreso escrito do CLIENTE.

18.6 A SOLX utilizará igualmente os dados pessoais para efetuar auditorias, avaliações de qualidade e melhorias, tanto no serviço como na satisfação do cliente, com base no seu interesse legítimo de fornecer o melhor serviço possível.

18.7 O CLIENTE, quando devidamente identificado, terá acesso à informação que lhe diga respeito, mediante pedido escrito, bem como, à sua retificação, nos termos da legislação em vigor referente à proteção de dados pessoais (Regulamento Geral de Proteção de Dados) e de acordo com a Política de Privacidade da SOLX, consultável em <https://solx.pt>.

18.8 A entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais fornecidos é a SOLX, sendo que o cliente pode contactar esta mesma entidade para solucionar problemas relacionados com a proteção de dados pessoais, bem como para o exercício dos seus direitos referentes aos mesmos, dirigindo o seu pedido através de carta registada para a morada descrita na Condição 7, com o assunto, "Privacidade de Dados".

18.9 O Cliente deverá comunicar à SOLX qualquer alteração dos elementos constantes do presente contrato relativos à identificação do CLIENTE. Deve ser comunicada por este à SOLX mediante notificação por escrito, através da aplicação My SOLX no sítio na internet em <https://my.solx.pt>, devendo ainda o CLIENTE apresentar comprovativo da alteração verificada, no prazo máximo de 30 dias ou quando tal lhe for solicitado pela SOLX.

18.10 A SOLX fica autorizada a proceder ao tratamento dos dados pessoais do CLIENTE, de acordo com a legislação em vigor relativa à proteção de dados pessoais.

18.11 A SOLX pode ainda comunicar os dados pessoais aos operadores de ponto de carregamento e/ou para a entidade gestora da rede de mobilidade elétrica e a terceiros no âmbito do cumprimento de uma obrigação legal ou de uma ordem judicial.

18.12 Os dados pessoais em causa serão conservados durante o prazo de vigência do contrato e ainda durante os prazos de prescrição e caducidade dos direitos associados. Já quanto aos dados de consumo, estes serão conservados por um período de 2 anos. A SOLX pode ainda manter os dados pessoais tratados além dos períodos indicados, para o cumprimento de obrigações legais e também para fins estatísticos, sendo que neste último caso devem ser utilizados de forma anónima.

18.13 O titular dos dados pessoais tem o direito de exercer, nos termos legalmente previstos, através de carta registada para a morada descrita na Condição 7.1, o seu direito de acesso, retificação, apagamento, limitação total ou parcial ou oposição do tratamento dos seus dados pessoais, tendo ainda direito à portabilidade dos dados pessoais num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática. O cliente pode ainda retirar o seu consentimento, quando este seja o fundamento de licitude do tratamento, sabendo, no entanto, que tal não afeta o tratamento efetuado anteriormente com base no consentimento prestado.

18.14 O Cliente declara, relativamente a eventuais dados pessoais dos colaboradores do Cliente que contactem a SOLX, que prestou aos seus colaboradores toda a informação necessária e indicada na presente cláusula.

18.15 A SOLX poderá comunicar os dados pessoais dos utilizadores/Representantes, com a finalidade de cumprimentos de obrigações legais, nomeadamente policiais, judiciais, fiscais e reguladoras.

19. CONDIÇÕES ADMINISTRADOR DE CONTA (válido apenas para clientes empresariais)

19.1 A adesão ao serviço por parte de Cliente empresarial, implica obrigatoriamente a indicação no Formulário, da(s) pessoa(s) que será(ão) o(s) representante(s) do cliente, adiante designada(s) por Administrador(es) de Conta.

19.2 O Administrador de Conta será, para todos os efeitos legais e contratuais, o representante do cliente junto da SOLX, com todos os poderes legalmente exigidos para vincular o Cliente em todas as operações, ações e procedimentos e em qualquer pedido relacionado com o serviço contratado no âmbito do presente contrato, durante todo o período de vigência do contrato, incluindo poderes para a respetiva celebração.

19.3 Para efeitos do disposto no número anterior, o Administrador de Conta poderá proceder à celebração e à alteração de contrato(s) com a SOLX, mediante a assinatura do(s) respectivo(s) contrato(s), estando igualmente habilitado para aceitar condições contratuais e comerciais, através de email remetido pela SOLX.

19.4 O cliente conhece e aceita que a indicação de um ou vários Administrador(es) de Conta implica que este(s) terá(ão), desde a data de indicação e até à data em que, caso aplicável, o cliente comunique à SOLX a eliminação ou alteração dos Administrador(es) de Conta indicado(s):

- a) o poder de representação e vinculação do cliente no âmbito do presente Contrato, bem como na celebração de quaisquer contratos de fornecimento de energia com a SOLX;
- b) o acesso Área de Cliente, com informação confidencial;
- c) a gestão agregada e a execução contratual de vários serviços contratados à SOLX independentemente do Contrato em que foram indicados pelo cliente.

19.5 O Cliente poderá aditar, eliminar ou alterar, mediante pedido escrito dirigido à SOLX, um ou mais Administrador(es) de Conta, sendo da sua única e exclusiva responsabilidade comunicar atempadamente perante a SOLX a alteração e/ou eliminação de Administrador(es) de Conta anteriormente indicados.

19.6 O cliente é o único responsável pelos atos do(s) Administrador(es) de conta indicado(s), não podendo arguir a invalidade de qualquer negócio jurídico pelo(s) mesmo(s) praticado(s), nem imputar responsabilidade por acesso indevido à Área de cliente, pela circunstância de a SOLX ter aceitado solicitações de Administrador(es) de Conta indicados pelo cliente.

19.7 O cliente e a SOLX acordam em que a esta atribua um perfil de acesso ao(s) Administrador(es) de Conta, indicado(s) pelo cliente para registo e login na sua Área de Cliente.

19.8 Os dados pessoais relativos aos Administradores de Conta, como sejam o nome, endereço de email, contacto telefónico e NIF, são considerados necessários à celebração e gestão do contrato, podendo ser utilizados pela SOLX para efeito de comunicações de marketing e comercialização de serviços e/ou produtos, incluindo por meios que permitam a receção de mensagens independentemente de intervenção dos destinatários, da SOLX e sem prejuízo da garantia do exercício dos respectivos direitos enquanto titulares dos dados pessoais.

20. RECLAMAÇÕES

20.1 O CLIENTE poderá apresentar reclamações por escrito, com identificação do nome completo do número de um documento identificativo, devendo sempre juntar toda a documentação relevante.

20.2 As reclamações poderão ser apresentadas: (i) por correio normal dirigido à SOLX, Av. Dom João II 30 Edifício Meridiano 2ºB 1990-092 Lisboa (ii) no livro de reclamações físico disponível na sede da SOLX; (iii) no livro de reclamações eletrónico através do sítio na internet em www.livroreclamacoes.pt, se disponível à data da reclamação.

20.3 O tratamento das reclamações não implicará custos adicionais para o CLIENTE.

21. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

21.1 Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais ou arbitrais e às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, designadamente a Direção-Geral do Consumidor, o cliente pode submeter quaisquer conflitos contratuais aos mecanismos de arbitragem e mediação que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, bem como reclamar junto da SOLX de atos e omissões que violem as disposições legais aplicáveis à prestação do serviço.

22. LEI APLICÁVEL

22.1 As presentes Condições Gerais são regidas pela Lei Portuguesa.

22.2 Serão competentes as seguintes entidades de Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (<http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>): Resolução Alternativa de Litígios de Consumo CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (<https://www.cniacc.pt/pt/>) e Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (<https://arbitragem.autonoma.pt/>) cujos contactos podem ser consultados em www.solx.pt ou em www.consumidor.pt.

22.3 Para questões emergentes do presente contrato e para a resolução de quaisquer litígios referentes à interpretação ou execução do presente contrato, as partes elegem o foro da comarca de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.