



Condições gerais de fornecimento de eletricidade para a mobilidade elétrica na rede MOBI.E

1. Objeto do Contrato

As presentes Condições Gerais e respetivo anexo (Condições Gerais de Utilização da Rede de Mobilidade Elétrica aprovadas pela Entidade Gestora da Rede de Mobilidade Elétrica), em conjunto com as Condições Particulares, constituem o contrato de fornecimento de eletricidade para carregamento de baterias de veículos elétricos em pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica MOBI.E, entre a EVIO - Electrical Mobility, Lda., na qualidade de comercializador de eletricidade para a mobilidade elétrica, titular do registo n.º 20, de 10 de julho de 2020 (doravante designada por “EVIO” ou “CEME”) e o utilizador de veículos elétricos (doravante designado por “Cliente”), através da utilização da plataforma eletrónica de serviços de mobilidade elétrica EVIO, disponível em <https://evio.pt/>, na Play Store e na App Store (doravante, “plataforma EVIO”) e/ou do cartão EVIO (o “Contrato”).

A plataforma EVIO permite, entre outras funcionalidades, a identificação e autenticação dos respetivos clientes utilizadores de veículos elétricos, a visualização dos pontos de carregamento disponíveis, a seleção do ponto de carregamento a utilizar, assim como o dar início e o terminar carregamentos de forma remota.

Para efeitos de utilização da plataforma EVIO, o Cliente deverá consultar e aceitar os respetivos termos e condições de utilização, disponíveis em <https://evio.pt/> e na App EVIO.

Ao mesmo contrato podem estar associados, em simultâneo, um ou mais cartões EVIO e a utilização da plataforma EVIO.

A possibilidade de utilização da plataforma EVIO para efetuar o carregamento de baterias de veículos elétricos na rede MOBI.E está dependente da respetiva ativação por parte da Entidade Gestora da Rede de Mobilidade Elétrica (doravante, “EGME”). No caso de a EGME não ter a funcionalidade ativa, o Cliente deverá utilizar o cartão EVIO para o efeito.

2. Duração do contrato

O contrato tem a duração de 12 (doze) meses, contados a partir da data de adesão do Cliente, efetivada através da subscrição das Condições Particulares, sendo automática e sucessivamente renovado por iguais períodos caso nenhuma das



Partes se oponha à renovação, através de notificação escrita enviada à outra, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data do seu termo inicial ou de qualquer uma das suas renovações.

3. Pontos de Carregamento

- 3.1 Constituem pontos de carregamento, nos termos do Decreto-Lei n.º 39/2010, de 26 de abril, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 90/2014, de 11 de junho, as infraestruturas ou equipamentos dedicados exclusivamente ao carregamento de baterias de veículos elétricos, excluindo as tomadas elétricas convencionais, que estão integrados na rede MOBI.E.
- 3.2 O Cliente pode aceder a qualquer ponto de carregamento de acesso público integrado na rede MOBI.E, em Portugal Continental e nas Ilhas da Madeira e dos Açores, não havendo lugar, para o efeito, à celebração de qualquer contrato com o operador do ponto de carregamento (doravante, “OPC”).
- 3.3 Ao aceder aos pontos de carregamento da rede MOBI.E, o Cliente obriga-se a cumprir as Condições Gerais de Utilização da Rede de Mobilidade Elétrica (anexas às presentes Condições Gerais) e a respeitar todas as regras de utilização e condições técnicas e de segurança aplicáveis e afixadas no ponto de carregamento em que o Cliente se encontre.
- 3.4 Quaisquer avarias ou falhas técnicas relacionadas com o funcionamento dos pontos de carregamento devem ser comunicadas ao respetivo OPC, para o contacto telefónico afixado no local, que deve estar permanentemente disponível e não comportar quaisquer custos para o Cliente.
- 3.5 O preço devido pelos serviços de utilização do ponto de carregamento praticado em cada ponto de carregamento encontra-se afixado no local e é cobrado pelo OPC à EVIO, na qualidade de CEME, que o repercute na fatura de fornecimento de eletricidade para a mobilidade elétrica do Cliente emitida ao abrigo do presente Contrato.
- 3.6 Logo que o Cliente tenha conhecimento do fim do carregamento do seu veículo, deve retirá-lo de imediato do ponto de carregamento, sob pena de poder incorrer em custos de estacionamento, face às regras definidas por cada OPC, e de se vir a encontrar em situação de estacionamento indevido.

4. Preço

- 4.1 O preço de fornecimento devido pelo Cliente por cada carregamento de bateria de veículo elétrico é composto pelo somatório das seguintes componentes:



- a) Preço de energia, constante das Condições Particulares, em função da quantidade total de eletricidade em quilowatt hora (kWh) fornecida em cada carregamento;
- b) Preço de utilização do ponto de carregamento cobrado pelo respetivo OPC, o qual pode variar entre os diferentes pontos de carregamento e que é divulgado ao Cliente em cada ponto de carregamento pelo OPC;
- c) Tarifas de acesso às redes de energia elétrica para a mobilidade elétrica, fixadas pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (doravante, “ERSE”), calculadas em função do tipo de fornecimento (ponto de entrega da Rede Elétrica de Serviço Público à rede da mobilidade elétrica em baixa tensão ou média tensão) e período horário;
- d) Tarifas de ativação praticadas pelos CEME e OPC;
- e) IVA à taxa legal em vigor no momento da emissão da fatura, Imposto Especial sobre o Consumo, bem como eventuais outros impostos, taxas, encargos ou contribuições legalmente aplicáveis ao fornecimento de eletricidade para a mobilidade elétrica no momento da emissão da fatura.

4.2 A EVIO tem a faculdade de introduzir alterações no preço a pagar pelo Cliente, mediante prévia comunicação nos termos da cláusula 12, nas seguintes situações:

- a) Alterações aprovadas pela ERSE nas tarifas de acesso às redes de energia elétrica para a mobilidade elétrica e nas tarifas da EGME aplicáveis aos CEME, OPC e DPC, quer seja ao seu valor ou à própria estrutura tarifária, nomeadamente pela sua recomposição ou introdução de novos componentes;
- b) Alteração dos custos de aquisição de energia elétrica;
- c) Alterações legais ou regulamentares das obrigações e encargos dos CEME.

5. Faturação

- 5.1 As faturas são emitidas pela EVIO, após envio dos dados da sessão de carregamento por parte da EGME e processamento do respetivo pagamento, e têm por base os carregamentos efetuados nos pontos de carregamento, registados no sistema de gestão da EGME.
- 5.2 A fatura discrimina todas as componentes do preço constantes da cláusula 4.1, desagregando, por cada carregamento, a informação relativa ao fornecimento de eletricidade e a informação relativa à utilização do ponto de carregamento.



- 5.3 A fatura contém ainda a seguinte informação sobre rotulagem de energia elétrica para carregamento de veículos elétricos:
- a) Fontes de energia primária utilizada e a contribuição de cada fonte de energia para o total de eletricidade adquirida;
 - b) Os impactes ambientais correspondentes aos fornecimentos de eletricidade, designadamente produção de resíduos radioativos e emissões de CO₂, em micrograma/kWh e em grama CO₂/kWh, respetivamente;
 - c) As fontes de consulta em que se baseiam as informações disponibilizadas ao público sobre os impactos ambientais resultantes da produção de eletricidade comercializada.
- 5.4 Quando aplicáveis, a fatura disponibiliza também informação relativa aos descontos e subsídios atribuídos, direta ou indiretamente pelo Estado, à mobilidade elétrica.
- 5.5 Em caso de discrepância entre a informação relativa à quantidade de energia elétrica consumida em determinado carregamento exibida no ponto de carregamento no termo do carregamento, a informação exibida no veículo elétrico e a informação posteriormente incluída na fatura que o Cliente venha a receber da EVIO relativa à quantidade de energia consumida naquele mesmo carregamento, prevalece, para todos os efeitos, a informação constante da fatura recebida pelo Cliente.
- 5.6 O Cliente deverá comunicar de imediato à EVIO qualquer irregularidade detetada no serviço de fornecimento de eletricidade prestado ao abrigo do presente Contrato, incluindo problemas detetados na utilização da plataforma EVIO ou do cartão EVIO, e na faturação de carregamentos.
- 5.7 A fatura emitida é enviada para o endereço eletrónico do Cliente, constante das Condições Particulares, implicando o reconhecimento e aceitação expressa do Cliente em receber as faturas exclusivamente em formato eletrónico, observadas as respetivas exigências legais.
- 5.8 O Cliente obriga-se a manter a sua caixa de correio eletrónico disponível para a receção das faturas e a comunicar de imediato qualquer alteração de endereço de correio eletrónico indicado no momento da adesão ao referido serviço.
- 5.9 A EVIO pode, a qualquer momento, suspender e/ou cancelar este formato de faturação, nomeadamente em caso de impossibilidade de entrega da mesma na caixa de correio eletrónico indicada pelo Cliente, podendo ainda, a todo o momento, solicitar a confirmação de qualquer elemento fornecido pelo Cliente.



6. Pagamento

- 6.1 O Cliente deve pagar a quantia devida nos termos da fatura emitida no prazo máximo de 21 (vinte e um) dias contados da data da sua emissão, através de meio de pagamento válido, consoante a modalidade escolhida nas Condições Particulares.
- 6.2 O não pagamento da fatura dentro do prazo estipulado faz incorrer o Cliente na obrigação de pagamento de juros de mora à taxa supletiva fixada pela lei para créditos de que sejam titulares empresas comerciais, a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura até ao dia, inclusive, em que o pagamento integral desse montante seja efetuado na conta bancária da EVIO, sendo este montante incluído, de forma discriminada, na fatura seguinte à data de realização do pagamento da dívida a que respeitam.
- 6.3 Adicionalmente, e em casos de atraso reiterado de pagamento dos valores devidos ao abrigo do presente Contrato, a EVIO poderá cobrar penalizações cujo valor será divulgado através do seu sítio na Internet ou nas Condições Particulares.
- 6.4 O não pagamento da fatura dentro do prazo estipulado pode também levar à inativação da utilização da plataforma EVIO e/ou do cartão EVIO e à resolução do Contrato, nos termos previstos nas presentes Condições Gerais.
- 6.5 A cobrança coerciva de dívidas que sejam decorrentes de incumprimento dos termos do presente Contrato pelo Cliente acarreta para este, na medida do incumprimento, 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.

7. Condições de utilização do cartão EVIO

- 7.1 O cartão EVIO a remeter pela EVIO ao Cliente, em caso de solicitação deste, ficará ativo a partir da data de ativação comunicada pela EGME à EVIO.
- 7.2 A utilização do cartão EVIO pelo Cliente ou por terceiros por si autorizados é da exclusiva responsabilidade do Cliente.
- 7.3 O Cliente obriga-se a solicitar à EVIO o cancelamento do cartão EVIO e a emissão de novo cartão em caso de extravio, mediante o pagamento do valor indicado para o efeito na plataforma EVIO, sendo aplicável o disposto na cláusula 8.ª.
- 7.4 A EVIO pode exigir ao Cliente a restituição do cartão EVIO sempre que se verifique a sua indevida ou inadequada utilização, caso em que haverá lugar ao pagamento do valor indicado para o efeito na plataforma EVIO.



7.5 O cartão EVIO é válido durante o período de vigência do Contrato.

8. Segurança e inativação da plataforma EVIO e/ou do cartão EVIO

8.1 A utilização da plataforma EVIO e/ou do cartão EVIO pode ser inativada temporariamente pela EVIO ou pela EGME por motivos objetivamente fundados, que se relacionem com:

- a) A integridade da plataforma EVIO e/ou do cartão EVIO;
- b) A suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta da plataforma EVIO e/ou do cartão EVIO, incluindo situações de perda, deterioração, furto ou roubo do cartão EVIO;
- c) A segurança da utilização dos pontos de carregamento de baterias de veículos elétricos;
- d) A segurança do sistema de gestão da rede de mobilidade elétrica;
- e) O incumprimento contratual da EVIO perante um ou mais sujeitos intervenientes na rede de mobilidade elétrica, nos termos do Regulamento da Mobilidade Elétrica.

8.2 Nos casos referidos nas alíneas a) a d) do número anterior, a EVIO informará o Cliente, através do contacto de correio eletrónico previsto nas Condições Particulares, da inativação da utilização da plataforma EVIO e/ou do cartão EVIO e da respetiva justificação, se possível antes de efetuar essa inativação ou, o mais tardar, imediatamente após a inativação, 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.

8.3 No caso da alínea b), e para além de participar às autoridades policiais, o Cliente tem a obrigação de comunicar de imediato à EVIO a ocorrência de qualquer uma das situações aí previstas, verificadas quer em Portugal quer no estrangeiro, assegurando a EVIO a respetiva inativação no prazo máximo de 24 horas.

8.4 O Cliente é 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 da APP EVIO e/ou do cartão EVIO de acordo com os termos e condições estipulados ou (ii) ocorrerem após apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada da plataforma EVIO e/ou do cartão EVIO não comunicada e/ou até ao decurso do prazo máximo para inativação previsto no número anterior.



- 8.5 Logo que deixem de se verificar os motivos que levaram à inativação, a EVIO solicitará à EGME a reativação da utilização da plataforma EVIO e/ou do cartão EVIO dentro de um prazo máximo de 48 horas.
- 8.6 A EVIO pode ainda suspender o fornecimento de eletricidade efetuado ao abrigo do presente Contrato, através da inativação da utilização da plataforma EVIO e/ou do cartão EVIO e de advertência, por escrito, para o contacto de correio eletrónico previsto nas Condições Particulares, com uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias, sempre que o Cliente não proceda ao pagamento atempado de qualquer montante faturado, nos termos da cláusula 6.1.

9. Serviço ao Cliente

- 9.1 O serviço de fornecimento de eletricidade para a mobilidade elétrica obedece aos padrões de qualidade estabelecidos nos Regulamentos da ERSE aplicáveis ao Setor da Mobilidade Elétrica e aos níveis estabelecidos nas presentes Condições Gerais, nos termos seguintes:

9.2 Atendimento comercial

- 9.2.1 A EVIO disponibiliza ao Cliente os seguintes meios de atendimento:

- a) Atendimento telefónico comercial, através do número disponibilizado na plataforma EVIO para o efeito (custo de chamada local), disponível no horário das 9h às 18h nos dias úteis (2.ªf a 6.ªf);
- b) Através de formulário eletrónico de contacto disponível em <https://evio.pt/>;
- c) Através do endereço de correio eletrónico support@go-evio.com.

9.3 Pedidos de informação e reclamações

- 9.3.1 O Cliente tem o direito de solicitar à EVIO quaisquer informações sobre aspetos técnicos ou comerciais relacionados com o serviço de fornecimento de energia elétrica para a mobilidade elétrica e a EVIO tem o dever de prestar e divulgar informação relevante para o Cliente.

- 9.3.2 Consideram-se reclamações as comunicações em que o Cliente considera não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas.

- 9.3.3 As reclamações devem ser apresentadas através de qualquer um dos canais de atendimento referidos na cláusula 9.2.1, podendo também ser apresentadas através do livro de reclamação em formato eletrónico, cujo acesso é disponibilizado através da página de internet <https://evio.pt/>.



- 9.3.4 As reclamações e os pedidos de informação devem conter a identificação completa do Cliente, as questões colocadas ou a descrição dos motivos reclamados e demais elementos informativos facilitadores ou complementares para a caracterização da situação questionada ou reclamada.
- 9.3.5 A EVIO obriga-se a responder a todas as reclamações que lhe sejam dirigidas através de qualquer um dos canais de atendimento acima indicados no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis após a data da sua receção.
- 9.3.6 No caso de apresentação de uma reclamação e na impossibilidade de cumprimento do prazo previsto no número anterior, a EVIO informa o Cliente, através de comunicação intercalar, das diligências efetuadas, bem como dos factos que impossibilitaram a resposta no prazo estabelecido, indicando o prazo de resposta expectável e, sempre que possível, uma pessoa para contacto.
- 9.3.7 Caso a reclamação não tenha sido integralmente decidida a favor das pretensões do Cliente, assiste ao Cliente o direito de reclamar junto da ERSE, sendo disso informado na resposta emitida pela EVIO.
- 9.4 Em caso de incumprimento contratual da EVIO que impossibilite o carregamento de baterias de veículos elétricos através da utilização da plataforma EVIO e/ou do cartão EVIO e não seja imputável ao OPC, a EVIO é responsável, nos termos gerais de Direito, pelo ressarcimento dos danos emergentes comprovadamente sofridos pelo Cliente. Não fica abrangido o ressarcimento de quaisquer lucros cessantes ou danos indiretos do Cliente ou de terceiros, incluindo os resultantes de falhas de fornecimento ou de qualidade dos serviços prestados. Excetua-se em ambos os casos as situações de dolo ou culpa grave.
- 9.5 A EVIO não fica obrigada a suportar qualquer compensação ao Cliente nas situações originadas por casos fortuitos ou de força maior, no sentido dado pelo artigo 8.º do Regulamento da Qualidade de Serviço, aprovado pelo Regulamento n.º 629/ 2017, de 20 de dezembro, da ERSE.
- 9.6 A EVIO não assume a responsabilidade por factos ou deficiências ocorridas no contexto da utilização do serviço de telecomunicações, internet ou de correio eletrónico que não lhe sejam diretamente imputáveis.

10. Tratamento de dados pessoais

- 10.1 A EVIO compromete-se a cumprir as normas legais e regulamentares aplicáveis em matéria de privacidade e de proteção de dados pessoais na vigência do Contrato e após a sua execução ou cessação, em especial as constantes do Regulamento



Geral de Proteção de Dados (Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016).

- 10.2 A EVIO disponibiliza todas as informações relativas ao tratamento de dados pessoais no contexto do Contrato no âmbito da Política de Privacidade, acessível na plataforma EVIO.
- 10.3 A entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais recolhidos no âmbito do presente Contrato é a EVIO.
- 10.4 Para efeitos da execução do presente Contrato, há ainda lugar ao tratamento de dados pessoais pela EGME, nos termos previstos no n.º 9 do anexo às presentes Condições Gerais, e em particular, no que respeita à disponibilização pelo Cliente, mediante consentimento, de um contacto direto à EGME para, se aplicável, lhe ser comunicada por esta entidade a cessação do contrato de adesão à rede de mobilidade elétrica por parte do CEME, nos termos previstos no n.º 4 do artigo 12.º e no artigo 33.º do Regulamento da Mobilidade Elétrica, aprovado pelo Regulamento n.º 854/2019, de 4 de novembro, da ERSE, e ainda por subcontratantes e entidades terceiras nos termos previstos na Política de Privacidade, acessível na plataforma EVIO.
- 10.5 A EVIO assegura ao Cliente o direito a obter a confirmação de que os seus dados estão a ser objeto de tratamento, bem como toda a informação relativa a esse tratamento. A EVIO assegura o direito de acesso, direito de retificação, direito de eliminação/apagamento, direito de oposição e/ou limitação ao tratamento e direito de portabilidade dos dados pessoais pelo respetivo titular.
- 10.6 Em concreto, o Cliente tem direito a:
 - 10.6.1 Solicitar o acesso aos dados pessoais de que a EVIO disponha, podendo também consultar estas informações na secção correspondente à sua conta online;
 - 10.6.2 Solicitar a retificação dos dados pessoais de que a EVIO disponha, podendo também aceder à secção correspondente aos seus dados pessoais da sua conta para alterar ou atualizar os seus dados pessoais.
 - 10.6.3 Solicitar que a EVIO apague os seus dados na medida em que já não sejam necessários para a finalidade para a qual se justifica o tratamento, ou quando já não estiver legalmente autorizada a tratá-los;
 - 10.6.4 Solicitar que a EVIO cancele ou limite o tratamento dos seus dados pessoais, o que significa que em determinados casos o Cliente pode solicitar à EVIO que suspenda temporariamente o tratamento dos dados ou a sua conservação para além do tempo necessário.



- 10.6.5 Caso tenha dado o seu consentimento para tratar os seus dados para qualquer finalidade, o Cliente tem o direito de o retirar em qualquer momento.
- 10.6.6 Quando a legitimidade para tratamento dos dados pessoais decorrer do consentimento do Cliente ou da execução do Contrato, o Cliente também terá direito a solicitar a portabilidade dos seus dados pessoais, i.e., a receber os dados pessoais disponibilizados à EVIO de forma estruturada, de utilização corrente e de leitura automática, para que possa transmiti-los diretamente a outra entidade sem qualquer tipo de impedimento da EVIO.
- 10.6.7 Além disso, sendo o tratamento dos dados pessoais baseado no seu interesse legítimo, o Cliente também tem o direito de contestar o tratamento destes.
- 10.7 A EVIO possibilita aos utilizadores da plataforma EVIO o exercício, a todo o tempo, dos seus direitos acima referidos e de acordo com a legislação aplicável, para o que devem contactar a EVIO e/ou o seu encarregado de proteção de dados (DPO) na seguinte morada ou e-mail: EVIO - Electrical Mobility, Lda., Avenida Dom Afonso Henriques, 1825, 4450-017 Matosinhos, support@go-evio.com.
- 10.8 Se entender que não foram respeitados os seus direitos, o Cliente poderá apresentar reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD):
- Endereço: Av. D. Carlos I, 134 - 1.º, 1200-651 – Lisboa
- Telefone: +351 213 928 400
- Fax: +351 213 976 832
- Endereço Eletrónico: geral@cnpd.pt

11. Comunicações

- 11.1 Todas as notificações e comunicações a realizar pela EVIO ao Cliente podem ser feitas para qualquer um dos contactos do Cliente indicado nas Condições Particulares, aceitando o Cliente que a EVIO o notifique, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, através de correio eletrónico ou SMS, sempre que este último seja um meio adequado à transmissão do conteúdo da comunicação.
- 11.2 Caso o Cliente pretenda contactar a EVIO, poderá fazê-lo para os contactos de atendimento comercial indicados na cláusula 9.2.1, que se encontram também disponíveis na página da internet <https://evio.pt/>.

12. Modificações ao Contrato

- 12.1 A EVIO pode rever as condições contratuais constantes das presentes Condições Gerais e/ou das Condições Particulares mediante o envio de comunicação escrita



prévia ao Cliente, considerando-se aceites as novas condições contratuais se, no prazo de 7 (sete) dias a contar da receção desta comunicação pelo Cliente, este não manifestar a sua oposição às mesmas, o que equivalerá à denúncia do Contrato. No caso de o Cliente ser um consumidor, o prazo de comunicação prévia das novas condições contratuais é de 14 (quatorze) dias. Considera-se “consumidor” o Cliente pessoa singular que atue no âmbito do Contrato com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional.

12.2 As novas condições contratuais entram em vigor a partir da data definida pela EVIO 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, sem prejuízo do dever da EVIO de informar o Cliente da referida modificação.

13. Cessação do Contrato

13.1 O presente Contrato pode cessar nas seguintes situações:

- a) Por oposição à renovação, por iniciativa do Cliente ou da EVIO, nos prazos estabelecidos na Cláusula 2;
- b) Por revogação, mediante acordo entre as Partes;
- c) Por denúncia de qualquer das Partes, com um pré-aviso de 30 (trinta) dias;
- d) Por resolução pelo Cliente ou pela EVIO, nomeadamente nos casos previstos nos números 13.2. e 13.3. abaixo, respetivamente;
- e) No caso de insolvência de qualquer uma das Partes;
- f) Em caso de extinção de qualquer uma das Partes, qualquer que seja a causa, salvo nas situações de transformação, fusão ou cisão;
- g) No caso de impossibilidade de cumprimento por caso fortuito ou de força maior, no sentido dado pelo artigo 8.º do Regulamento da Qualidade do Serviço, que afete qualquer uma das Partes, se após um período de 60 (sessenta) dias consecutivos os motivos invocados persistirem;
- h) Nos demais casos previstos na lei.

13.2 O Cliente pode ter a iniciativa de cessar o presente Contrato por resolução, nomeadamente, no caso de não cumprimento da obrigação de fornecimento de eletricidade para carregamento de veículos elétricos por facto imputável à EVIO,



bem como nas situações de inativação da plataforma EVIO e/ou do cartão EVIO pelo motivo indicado na alínea e) da Cláusula 8.1.

- 13.3 A cessação do presente Contrato por resolução pode ocorrer por iniciativa da EVIO no caso de não pagamento atempado de qualquer importância faturada ou utilização indevida e/ou fraudulenta da plataforma EVIO e/ou do cartão EVIO, sem prejuízo de as obrigações de pagamento pelo Cliente das quantias em dívida se manterem.
- 13.4 A cessação do presente Contrato é efetivada através de notificação dirigida à outra Parte, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data de produção de efeitos da cessação, com exceção das situações previstas na alínea f), em que ocorre de forma automática.
- 13.5 A extinção do Contrato, por qualquer motivo, importa o vencimento automático de todas as obrigações existentes entre as Partes.
- 13.6 Nos casos em que o Contrato seja celebrado através da plataforma EVIO, o Cliente tem o direito de, livremente, sem necessidade de indicar o motivo e sem necessidade de pagamento de qualquer valor ou indemnização, com exceção dos consumos efetuados até essa data, resolver o contrato no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data da celebração do mesmo.
- 13.7 Caso o Cliente pretenda exercer o seu direito de livre resolução previsto no número anterior deverá comunicar à EVIO, dentro do prazo acima referido, a sua decisão de resolução por meio de uma declaração inequívoca, que poderá ser comunicada para o email support@go-evio.com.
- 13.8 Para efeitos do disposto no número anterior, o Cliente poderá, a título facultativo, utilizar o formulário de livre resolução que se encontra em anexo às presentes Condições Gerais.

14. Resolução de conflitos

- 14.1 Em caso de existência de conflito, nomeadamente sobre a interpretação, execução e aplicação das disposições legais ou contratuais aplicáveis, o Cliente e a EVIO procurarão resolvê-lo amigavelmente.
- 14.2 Sem prejuízo da possibilidade de recorrer aos tribunais judiciais, o Cliente pode optar por solicitar a intervenção de uma entidade de resolução alternativa de litígios, nomeadamente através do recurso aos mecanismos de arbitragem e mediação de conflitos previstos no site da Direção-Geral do Consumidor em <https://www.consumidor.gov.pt/ral-mapa-e-lista-de-entidades.aspx> e a seguir indicados:



CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (www.arbitragemdeconsumo.org); CIMAAL – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (www.consumidoronline.pt); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (www.centrodearbitragemdecoimbra.com); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (www.centroarbitragemlisboa.pt); Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (www.cicap.pt); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave (www.triave.pt); Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (www.ciab.pt); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira (www.srrh.gov-madeira.pt) e Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (<http://arbitragem.autonoma.pt>).

15. Legislação e Regulamentação aplicáveis

O presente Contrato rege-se pelo direito português, em particular pela legislação e regulamentação aplicável ao Setor da Mobilidade Elétrica, atualmente constante do Decreto-Lei n.º 39/2010, de 26 de abril, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 90/2014, de 11 de junho, e pelo Regulamento da Mobilidade Elétrica, aprovado pelo Regulamento da ERSE n.º 854/2019, de 4 de novembro.



Anexo

Condições Gerais de Utilização da Rede de Mobilidade Elétrica

1. VIGÊNCIA DAS CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DA REDE DE MOBILIDADE ELÉTRICA

As presentes Condições de Utilização da Rede de Mobilidade Elétrica (“Condições”) aplicam-se aos Utilizadores de Veículos Elétricos (“UVE”) a partir do momento da sua publicitação no site da EGME.

2. A REDE DE MOBILIDADE ELÉTRICA

- 2.1. A rede de mobilidade elétrica compreende o conjunto integrado de pontos de carregamento e demais infraestruturas, de acesso público e privativo, relacionado com o carregamento de baterias de veículos elétricos, destinando-se a permitir o acesso dos UVE à mobilidade elétrica.
- 2.2. A existência de uma rede integrada, como é o caso da rede de mobilidade elétrica, garante a interoperabilidade entre os pontos de carregamento, os sistemas de gestão, as marcas e os sistemas de carregamento de baterias de veículos elétricos, assim como o acesso universal e equitativo dos UVE ao serviço de carregamento de baterias de veículos elétricos e demais serviços integrados na rede de mobilidade elétrica.
- 2.3. Constituem pontos de carregamento as infraestruturas ou equipamentos dedicados exclusivamente ao carregamento de baterias de veículos elétricos, aos quais podem estar associados outros serviços relativos à mobilidade elétrica, excluindo as tomadas elétricas convencionais.
- 2.4. As atividades principais associadas à mobilidade elétrica compreendem:
 - A comercialização de eletricidade para a mobilidade elétrica;
 - A operação de pontos de carregamento da rede de mobilidade elétrica;
 - A gestão de operações da rede de mobilidade elétrica.
- 2.5. A atividade de comercialização de eletricidade para a mobilidade elétrica só pode ser exercida por operadores de pontos de carregamento devidamente licenciados para o efeito pela Direção Geral de Energia e Geologia (DGEG) e registados enquanto Comercializadores de Eletricidade para a Mobilidade Elétrica (“CEME”) pela mesma entidade - DGEG.



- 2.6. A atividade de operação de pontos de carregamento só pode ser exercida por entidades devidamente licenciadas para o efeito, enquanto Operadores de Pontos de Carregamento (“OPC”).
- 2.7. A gestão de operações da rede de mobilidade elétrica corresponde à gestão dos fluxos energéticos e financeiros associados às operações da rede de mobilidade elétrica, bem como à gestão da respetiva plataforma, sendo esta atividade exercida pela Entidade Gestora da Rede de Mobilidade Elétrica (“EGME”).
- 2.8. De acordo com a estrutura do sistema de mobilidade elétrica, para carregar as baterias do seu veículo o UVE estabelece um contrato com um ou mais CEME, que presta o serviço de comercialização de eletricidade para a mobilidade elétrica.
- 2.9. Não estando prevista a existência de relação contratual entre UVE e OPC, a contrapartida pela utilização dos pontos de carregamento do OPC é paga pelo UVE ao respetivo CEME, procedendo posteriormente o CEME ao pagamento dessa mesma contrapartida ao OPC.
- 2.10. Os pontos de carregamento podem ser de potência normal ou de alta potência (rápido), sendo no primeiro caso caracterizados por permitirem a transferência de eletricidade para um veículo elétrico com potência inferior ou igual a 22kW e, no segundo, por permitirem a transferência de eletricidade com potência superior a 22 kW.

3. PONTOS DE CARREGAMENTO INTEGRADOS NA REDE DE MOBILIDADE ELÉTRICA

- 3.1. Com o objetivo de proceder ao carregamento de baterias de veículos elétricos, o UVE pode aceder a qualquer ponto de carregamento de acesso público, obrigando-se a respeitar as regras de utilização e condições técnicas e de segurança afixadas no local.
- 3.2. O carregamento de baterias de veículos elétricos não pressupõe a realização prévia de qualquer negócio ou a existência de um contrato entre o UVE e o OPC.
- 3.3. A remuneração pelos serviços prestados pelos OPC e respetivo custo direto, ou indireto, imputado ao UVE, não pode ser discriminatório em função do CEME contratado pelo UVE.
- 3.4. Aos UVE deve ser disponibilizada informação adequada sobre os preços e as condições comerciais de acesso aos pontos de carregamento, por parte dos OPC, devendo essa informação estar obrigatoriamente visível no ponto de carregamento, não obstante poder ser disponibilizada através outros meios, designadamente APP ou outros meios eletrónicos.



- 3.5. O OPC deverá permitir o acesso dos UVE, independentemente do CEME contratado por estes, aos pontos de carregamento por si explorados.
- 3.6. O preço devido pelos serviços de carregamento praticado em cada ponto de carregamento é cobrado pelo OPC ao CEME, que por sua vez repercute a remuneração devida ao OPC na fatura do UVE emitida ao abrigo das Condições Particulares do Contrato entre o UVE e o CEME.
- 3.7. O acesso aos pontos de carregamento de acesso privativo, mas integrados na rede de mobilidade elétrica, está dependente do preenchimento, por parte do UVE, das respetivas condições exclusivamente determinadas pelo respetivo detentor do ponto de carregamento e/ou o proprietário do espaço.
- 3.8. Os operadores de pontos de carregamento só podem discriminar o acesso aos respetivos pontos de carregamento em casos de incompatibilidade técnica.
- 3.9. A EGME disponibiliza, em tempo real, informação do estado de todos os pontos de carregamento localizados em espaço de acesso público, designadamente, informação do estado de operacionalidade e de utilização (em carregamento versus em stand by) dos pontos, assim como das características técnicas dos mesmos.
- 3.10. Em caso de discrepância entre a informação, relativa à quantidade de energia elétrica consumida em determinado carregamento e/ou ao tempo de carregamento, exibidos no ponto de carregamento logo aquando do termo do carregamento, a informação exibida no veículo elétrico e a informação posteriormente incluída na fatura que o UVE venha a receber do CEME relativa à quantidade de energia consumida e/ou ao tempo de carregamento naquele mesmo carregamento, prevalece, para todos os efeitos, a informação constante da fatura recebida pelo UVE.

4. SERVIÇO PRESTADO AO UVE

- 4.1. Os serviços associados à mobilidade elétrica devem obedecer aos padrões de qualidade estabelecidos nos Regulamentos publicados pela ERSE aplicáveis ao Setor da Mobilidade Elétrica e aos níveis estabelecidos nas presentes Condições.
- 4.2. A EGME gere um sistema de informação que permite informar o UVE dos respetivos consumos na rede de mobilidade elétrica, de acordo com métricas de tempo e energia, utilizadas na determinação dos preços dos serviços prestados por parte dos OPC e dos CEME, assim como de outras tarifas, taxas e impostos aplicáveis e indexados as estas mesmas métricas.



- 4.3. No caso em que o OPC não dispõe de estabelecimento com caráter fixo ou permanente no qual sejam prestados serviços de atendimento ao público que compreendam o contacto direto com o mesmo, deverá disponibilizar o livro de reclamações no formato eletrónico e afixar, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis pelo UVE, um letreiro com indicação de como poderão ser processadas as reclamações.
- 4.4. Quaisquer avarias ou falhas técnicas relacionadas com o funcionamento dos pontos de carregamento devem ser comunicadas ao respetivo OPC, para o contacto telefónico afixado no local, que deve estar permanentemente disponível e não comportar quaisquer custos para o UVE, podendo ainda ser comunicadas à EGME e ao respetivo CEME. Mediante acordo prévio entre o OPC e a EGME, o contacto telefónico referido anteriormente poderá ser o da linha de atendimento MOBI.E.
- 4.5. Em caso de contacto, pedido de informação ou reclamação dirigida por um UVE a um OPC ou à EGME, os UVE deverão identificar-se e comunicar o ID externo do seu Cartão (“Cartão”) ou, caso o serviço disponibilizado pelo CEME não inclua Cartão, de outro elemento de identificação e autenticação que permita a identificação inequívoca do UVE perante o Sistema de Gestão da EGME.

5. TEMPOS DE RESPOSTA A INCIDENTES E AVARIAS

- 5.1. O tempo máximo de resposta, por parte do OPC, a situações de cabo preso do lado do ponto de carregamento é de quatro horas, nos termos do Regulamento da Mobilidade Elétrica, publicado pela ERSE.
- 5.2. A reposição das condições normais de funcionamento de um ponto de carregamento cuja avaria não se enquadre no ponto anterior deverá ser assegurada pelo OPC num máximo de 72 horas, nos termos do Regulamento da Mobilidade Elétrica, publicado pela ERSE.
- 5.3. Em situações de avaria ou falhas de comunicação superiores a 72 horas, o ponto de carregamento pode ser temporariamente retirado dos sistemas de informação da EGME, destinados a informar os UVE, de modo a que a informação veiculada pelo sistema não induza os UVE em erro.
- 5.4. Logo que as condições de operacionalidade e de segurança do ponto de carregamento sejam restabelecidas, e após verificação do bom funcionamento das comunicações entre o ponto de carregamento e o Sistema de Gestão da



EGME, o ponto de carregamento será reintroduzido nos sistemas de informação da EGME.

6. MEIOS DE ACESSO AOS PONTOS DE CARREGAMENTO INTEGRADOS NA REDE DE MOBILIDADE ELÉTRICA

6.1. O acesso de UVE aos pontos de carregamento pode realizar-se de dois modos:

- Cartão disponibilizado pelo CEME com tecnologia RFID (identificação por rádio frequência) de acesso aos pontos de carregamento da rede de mobilidade elétrica que identifica o UVE na rede, disponibiliza o ponto para carregamento e associa os carregamentos ao presente Contrato;
- Através de APP ou outros meios eletrónicos, que poderão ser disponibilizados pelo CEME, e que permitirão, entre outras funcionalidades, a identificação e autenticação dos respetivos clientes UVE, a visualização dos pontos disponíveis, a seleção do ponto de carregamento a utilizar, assim como dar início e terminar carregamentos de forma remota.

6.2. O Cartão e outros meios de acesso aos pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica são da exclusiva propriedade do CEME, que procede à sua emissão, ao respetivo pedido de ativação, junto da EGME, na rede de mobilidade elétrica, assim como à associação a um contrato com o UVE.

6.3. As operações realizadas através da utilização do seu Cartão ou outro meio de acesso consideram-se autorizadas, salvo se tiver sido previamente comunicado o extravio ou o roubo do Cartão.

6.4. A obrigatoriedade de introdução de PIN para aceder e utilizar o ponto de carregamento depende do tipo de equipamento de carregamento, existindo equipamentos na rede de mobilidade elétrica que dispensam a sua introdução.

6.5. O Cartão RFID incorpora na frente a identificação externa (“ID Externo”) do mesmo.

6.6. O Cartão incorpora uma identificação interna (“ID Interno”) que é única, no sentido em que não existe outro Cartão, em todo o mundo, com o mesmo ID Interno, e que apenas é visível com equipamento de leitura.

6.7. O Cartão é pessoal e intransmissível.

6.8. Os meios de acesso através de APP e outros meios eletrónicos são pessoais e intransmissíveis, devendo ser do exclusivo conhecimento do Titular, não podendo ser divulgados ou cedidos a terceiros.



- 6.9. O UVE Titular deve certificar-se periodicamente de que o Cartão permanece na sua posse, de modo a poder aperceber-se o mais cedo possível de alguma eventual ocorrência.
- 6.10. O Cartão deve ser restituído ao CEME que procedeu à sua emissão sempre que se verifique a sua indevida ou inadequada utilização, que coloque em risco a segurança do mesmo, e ainda nos demais casos previstos nas presentes Condições e na lei.
- 6.11. O Titular obriga-se a comunicar imediatamente ao respetivo CEME qualquer ocorrência, logo que dela tenha conhecimento, como a perda, o furto, o roubo, a falsificação, a apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada do Cartão ou dos acessos através de APP e outros meios eletrónicos.
- 6.12. A comunicação das ocorrências mencionadas no ponto anterior, verificadas quer em Portugal quer no estrangeiro, deverá ser de imediato dirigida ao respetivo CEME, através dos meios identificados nas Condições Particulares. Mediante acordo prévio entre o CEME e a EGME, o contacto telefónico referido anteriormente poderá ser o da linha de atendimento MOBI.E.
- 6.13. O UVE Titular deverá também participar às autoridades policiais/judiciais locais as ocorrências, apresentando certidão do respetivo auto de denúncia ao respetivo CEME.
- 6.14. Ao mesmo contrato podem estar associados um ou mais Cartões e/ou meios alternativos ou complementares de acesso à rede de mobilidade elétrica, emitidos pelo CEME.
- 6.15. Em condições excecionais e exclusivamente relacionadas com a segurança dos UVE e dos restantes utilizadores dos espaços nos quais se encontram instalados os pontos de carregamento, a EGME poderá bloquear o acesso a todos os carregamentos no ponto ou pontos em causa.

7. BLOQUEIO DO ACESSO À REDE DE MOBILIDADE ELÉTRICA

- 7.1. A utilização do Cartão ou de meios alternativos de acesso aos pontos da rede de mobilidade elétrica pode ser bloqueada 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 do CEME, com o qual o UVE tem Contrato, perante um ou mais agentes da mobilidade elétrica ou do setor elétrico, nos termos do Regulamento da Mobilidade Elétrica.
- 7.2. A utilização do Cartão ou de meios alternativos de acesso aos pontos da rede de mobilidade elétrica pode ser bloqueada pela EGME a pedido do CEME de acordo com as condições Gerais do Contrato entre o UVE e o CEME.
- 7.3. Nos casos referidos nos números anteriores, o CEME informará o UVE Titular, por escrito, do bloqueio da utilização do Cartão e da respetiva justificação, se possível antes de bloquear o Cartão 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.
- 7.4. Logo que deixem de se verificar os motivos que levaram ao bloqueio do Cartão, o CEME pode solicitar à EGME o desbloqueio da utilização do mesmo.

8. OUTROS DEVERES DOS UVE

- 8.1. É responsabilidade do UVE informar-se devidamente e com a necessária antecedência sobre o funcionamento dos pontos, seguindo as instruções dadas pelo OPC.
- 8.2. Sempre que reparar na existência de alguma ocorrência num ponto de carregamento o UVE deverá informar o respetivo OPC.
- 8.3. Quando em espaço público, o UVE deverá utilizar o lugar de estacionamento apenas no tempo estritamente indispensável para proceder ao carregamento, sem prejuízo das regras próprias de cada OPC, designadamente, em termos do limite de tempo em que, uma vez terminado o carregamento, o veículo elétrico deve ser retirado do local, sendo o UVE atempadamente informado da situação de incumprimento em que poderá vir a incorrer.
- 8.4. Findo o período de extensão estipulado no número anterior, o UVE encontra-se em situação de estacionamento indevido, estando assim sujeito à atuação das entidades fiscalizadoras do estacionamento.

9. POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- 9.1. Sempre que, por motivos operacionais, a EGME tenha acesso a dados pessoais dos UVE, nomeadamente para a realização de notificações em tempo real ou no



âmbito de contactos ou de reclamações efetuadas pelos UVE, a EGME trata esses dados pessoais de acordo com os termos previstos na lei, nomeadamente no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, aprovado pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (“RGPD”), bem como em toda a legislação complementar aplicável.

- 9.2. Quando a EGME tenha acesso a dados pessoais de um UVE, são facultadas ao referido UVE, nomeadamente, as informações previstas nos artigos 13.º e 14.º do RGPD, consoante, respetivamente, os dados pessoais tenham sido recolhidos junto do UVE, ou os dados pessoais não tenham sido recolhidos junto do UVE.

10. ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DA REDE DE MOBILIDADE ELÉTRICA

- 10.1. As presentes Condições podem ser alteradas mediante comunicação escrita, em suporte papel ou noutro suporte duradouro, do CEME dirigida ao UVE Titular.
- 10.2. As Condições do presente contrato poderão estar sujeitas a alterações decididas e formalmente comunicadas pela EGME aos CEME, no âmbito das atribuições daquela, mantendo-se, em qualquer situação, a obrigação relativa à comunicação.
- 10.3. A proposta de alteração das Condições será comunicada com uma antecedência mínima de 14 dias antes da data proposta para a sua entrada em vigor, considerando-se que o UVE Titular aceitou as alterações propostas se não tiver comunicado, por escrito e antes da data proposta para as mesmas entrarem em vigor, que não as aceita.
- 10.4. No caso de o UVE Titular não aceitar as alterações propostas, fica o mesmo investido do direito de denunciar o Contrato com o CEME.