



Condições Gerais do Contrato de Prestação do Serviço EDP Re:dy

1. Objecto do Contrato

1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação pela EDP Comercial do serviço edp re:dy, na instalação localizada no imóvel sito na morada indicada nas Condições Particulares.

1.2. O Cliente, para ter acesso ao serviço, tem de ser titular de um contrato de fornecimento de energia (de eletricidade) celebrado com a EDP Comercial, para a instalação em causa

2. Duração do contrato

2.1. O presente contrato produz os seus efeitos a partir da data da sua celebração.

2.2. A celebração do contrato dá-se com a assinatura das Condições Particulares ou de indicação de aceitação das condições através do serviço de atendimento telefónico ou *online*.

3. Prazo de disponibilização

3.1 Salvo quando seja acordado prazo diferente com o Cliente nas Condições Particulares, a EDP Comercial compromete-se a disponibilizar o serviço edp re:dy no prazo máximo de cinco dias úteis contados da data de instalação do último dos equipamentos referidos na cláusula 6.

4. Preço, faturação e pagamento

4.1. Os preços a pagar pelo serviço edp re:dy são os fixados nas Condições Particulares.

4.2. A faturação é emitida com a periodicidade e no formato constante das Condições Particulares.

4.3. As faturas apresentadas ao Cliente devem conter os elementos necessários a uma completa, clara e adequada compreensão dos valores faturados, incluindo a sua desagregação, a qual deve evidenciar, designadamente, os valores relativos ao serviço edp re:dy.

4.4. O atraso no pagamento das faturas confere à EDP Comercial o direito a cobrar juros de mora, a partir do dia seguinte ao vencimento e até à data do efetivo pagamento, à taxa legal em vigor.

5. Descrição do serviço edp re:dy

5.1. O serviço edp re:dy (adiante “Serviço”) consiste na disponibilização ao Cliente de informação relacionada com a eletricidade do local de instalação e o controlo de alguns equipamentos e/ou circuitos eléctricos.

5.2. O Serviço disponibilizará informação sobre o consumo de energia eléctrica da instalação como um todo e de alguns equipamentos em particular, quando associados a Periféricos adequados para o efeito.

5.3. Se o Cliente for produtor de energia solar, o Serviço disponibilizará ainda informação sobre a produção de energia eléctrica do sistema solar fotovoltaico.

5.4. O Serviço poderá permitir controlar e programar o funcionamento de equipamentos e/ou circuitos eléctricos, nomeadamente ligar e desligar os mesmos, quando associados a Periféricos adequados para o efeito, bem como programar alertas diversos.

5.5. A disponibilização pelo Serviço das funcionalidades descritas nos números dependerá da existência de condições técnicas para tanto no local de instalação, bem como da selecção dos Periféricos adequados para as diferentes funções, nas Condições Particulares.

5.6. O Cliente terá acesso ao serviço por via de diferentes interfaces: plataforma *online* e aplicação para dispositivos móveis (disponível para os sistemas operativos iOS e Android) (adiante “Plataformas”).

5.7. Estão excluídos do âmbito do Serviço os seguintes serviços e/ou materiais:

- a. Inspeção e reparação das redes de energia;
- b. Manutenção ou intervenção em equipamentos que não as referidas na cláusula 7;
- c. Todo o tipo de materiais ou equipamentos não mencionados no contrato.

6. Equipamentos necessários à prestação do Serviço

6.1. A prestação do Serviço pressupõe a prévia instalação no local, no contexto do contrato referido na cláusula 1.2, de um contador de energia denominado EDP Box pertencente ao operador da rede de distribuição, que fará a leitura dos valores de consumo, em tempo real.

6.2. A instalação da EDP Box implica o corte de energia com a duração de trinta minutos, que o Cliente declara desde já aceitar.

6.3. Com vista à prestação do Serviço, a EDP Comercial instalará no imóvel referido nas Condições Particulares equipamentos de sua propriedade, nomeadamente a edp re:dy box e o módulo de comunicação com o contador de energia, se aplicável.

6.4. A EDP Comercial instalará ainda os equipamentos identificados nas Condições Particulares (adiante “Periféricos”), os quais ficarão a pertencer ao Cliente.

6.5. Com recurso aos equipamentos por si instalados, a EDP Comercial recolherá os dados de consumo e/ou produção, consoante aplicável nos termos das Condições Particulares, procederá ao processamento central desses dados e disponibilizá-los-á ao Cliente via Plataformas.



6.6. A comunicação com o Portal do utilizador será assegurada por meio de ligação permanente à internet fixa de banda larga, sendo essa ligação um requisito obrigatório do serviço e cabendo ao Cliente a responsabilidade de garantir tal ligação, nomeadamente a disponibilização de um router com acesso à internet permanente de banda larga com uma porta TCP/IP disponível e uma tomada eléctrica direta para alimentação da edp re:dy box.

6.7. Constitui ainda condição necessária para a prestação do serviço o fornecimento pelo Cliente de um endereço de e-mail válido.

6.8. Caberá ao Cliente tomar as medidas razoáveis para manter os Periféricos em boas condições de conservação e em segurança.

7. Manutenção e garantia dos equipamentos

7.1 A manutenção e reparação dos equipamentos de sua propriedade será de responsabilidade da EDP Comercial.

7.2 A EDP Comercial será ainda responsável por proceder às reparações ou substituições necessárias à eliminação de qualquer vício, defeito ou anomalia dos Periféricos que lhe tenham sido adquiridos pelo Cliente, com a celeridade possível e as suas expensas.

7.3 A garantia prestada pela EDP Comercial relativamente aos equipamentos fornecidos durará pelo prazo de dois anos contados da data de instalação.

7.4 As obrigações assumidas pela EDP Comercial nos números anteriores não abrangem anomalias que não resultem de defeitos de fabrico e erros de concepção, desenho e instalação, designadamente as que resultem:

- a. De modificações introduzidas nos equipamentos por quaisquer terceiros ou pelo Cliente;
- b. Da utilização dos equipamentos em violação das recomendações e instruções do respectivo fabricante e da EDP Comercial.

7.5. Caso se verifiquem anomalias na edp re:dy box e no módulo de comunicação com o contador de energia que resultem das situações referidas no número anterior ou outras imputáveis ao Cliente, a EDP Comercial instalará nova edp re:dy box mediante pagamento de 80,46 acrescidos de IVA à taxa legal em vigor e/ou novo módulo mediante o pagamento pelo Cliente dos custos de instalação no valor de €35,90, acrescidos de IVA à taxa legal em vigor aos quais acresce o valor da deslocação do técnico de €30,00 acrescidos de IVA à taxa legal em vigor.

8. Utilização do Serviço

8.1 Para efeitos de utilização do Serviço, o Cliente receberá da EDP Comercial um nome de utilizador e uma palavra-passe para acesso às Plataformas.

8.2. Os dados referidos no número anterior e outros que sejam necessários à prestação e utilização do Serviço serão enviados para o endereço de e-mail fornecido pelo Cliente.

8.3. O nome de utilizador e a palavra-passe são pessoais, intransmissíveis e para conhecimento e uso exclusivo pelo Cliente, pelo que este deverá assegurar e proteger em quaisquer circunstâncias a confidencialidade e segurança dos mesmos.

8.4. A EDP Comercial não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas dos dados referidos nos números anteriores.

8.5. A eventual utilização do Serviço mediante acesso às Plataformas por terceiros com recurso aos dados disponibilizados pela EDP Comercial ao Cliente, com ou sem autorização deste último, considera-se realizada pelo Cliente, salvo prova em contrário.

8.6. O Cliente assumirá total responsabilidade pela veracidade, exactidão, actualidade e autenticidade dos dados por si introduzidos nas Plataformas, bem como pela utilização do Serviço e das várias funcionalidades que o compõem.

8.7. A EDP não será responsável perante o Cliente por quaisquer danos indirectos que possam resultar da utilização do Serviço, nomeadamente lucros cessantes, perda de receitas, perda de poupanças esperadas ou custos consequenciais.

9. Alteração e suspensão do Serviço

9.1 A EDP Comercial terá o direito de, a todo o momento, alterar e adicionar produtos e serviços nas Plataformas.

9.2 Sem prejuízo do disposto nos números seguintes, a EDP Comercial poderá suspender a prestação do Serviço com vista à realização de ações de atualização ou *upgrade* do mesmo, caso em que a suspensão será limitada ao período estritamente necessário para a realização das referidas ações.

9.3 A EDP Comercial terá o direito de, em qualquer altura, restringir, limitar ou suspender o acesso às Plataformas (e, eventualmente, a outras plataformas técnicas associadas e/ou subjacentes às Plataformas) em virtude de condicionalismos técnicos, comerciais ou estratégicos, ou em caso de necessidade de realização de ações de manutenção e/ou melhoria do Serviço.

9.4 A restrição, suspensão e cessação de acesso às Plataformas para introdução de funcionalidades no Serviço ou para os efeitos referidos no número anterior será limitada ao período estritamente necessário, tendo em conta o respectivo fundamento.

9.5 A suspensão da prestação do Serviço ou a cessação ou suspensão de acesso às Plataformas pela EDP Comercial nos termos desta cláusula não confere ao Cliente ou a terceiros o direito a qualquer indemnização ou outra compensação, não podendo a EDP Comercial ser responsabilizada ou de alguma forma onerada, por qualquer consequência resultante da restrição, suspensão ou cessação do acesso ao Portal.



10. Atendimento e comunicações

10.1. Qualquer questão relacionada com o Serviço, nomeadamente pedidos de informação sobre aspetos técnicos ou comerciais relacionados com o serviço e reclamações poderão ser apresentados pelo Cliente através da linha de atendimento da EDP Comercial ou através das demais modalidades de atendimento disponibilizadas pela EDP Comercial, designadamente, nas lojas EDP ou por escrito, incluindo e-mail: redy@edp.pt.

10.2. Para efeitos de comunicações escritas, ao abrigo deste contrato, considera-se que a morada da EDP Comercial se situa na Rua Norberto Oliveira, n.º 13, 1º andar, 2675 – 416 Odivelas, e que a morada do Cliente se situa no endereço constante das Condições Particulares.

11. Cessão da posição contratual

11.1 A EDP Comercial pode ceder livremente, total ou parcialmente, a terceiras empresas com as quais se encontre em relação de grupo, os direitos e obrigações decorrentes do contrato de prestação do serviço edp re:dy, mantendo-se as condições ora acordadas.

11.2 A EDP Comercial poderá subcontratar o serviço a prestar a outras entidades, sem prejuízo da manutenção da sua responsabilidade pela prestação do serviço perante o Cliente.

12. Duração do contrato

12.1 O contrato durará pelo prazo inicial de 1 mês.

12.2 Após o decurso do prazo inicial, o contrato renovar-se-á automaticamente por prazos iguais e sucessivos de um mês, salvo comunicação escrita de oposição à renovação enviada por qualquer das partes com a antecedência de quinze (15) dias em relação ao termo do prazo contratual ou renovação em curso.

13. Cessação do contrato

13.1. Para além das situações expressamente previstas noutras cláusulas deste contrato, este cessará nas seguintes situações:

- a. por revogação, mediante acordo entre o Cliente e a EDP Comercial;
- b. por resolução do Cliente ao abrigo do número 2;
- c. por resolução da EDP ao abrigo dos números 3 a 5;
- d. por decurso do prazo contratual, após comunicação de oposição à respetiva renovação por qualquer das partes.

13.2. O Cliente disporá de um prazo de catorze (14) dias para resolver o contrato, sem pagamento de indemnização e sem necessidade de indicar o motivo, a contar da data de início de prestação do serviço.

13.3. Caso o contrato de fornecimento de energia celebrado com a EDP Comercial não venha a produzir efeitos por dificuldades inerentes ao processo de mudança de comercializador, a EDP Comercial terá o direito de resolver o contrato mediante comunicação escrita ao Cliente.

13.4. Caso a EDP Comercial verifique ser tecnicamente inviável a instalação dos equipamentos ou a prestação do Serviço, a EDP Comercial terá igualmente o direito de resolver o contrato mediante comunicação escrita ao Cliente

13.5. Caso o contrato de fornecimento de energia celebrado com a EDP Comercial e referida na cláusula 1.2 venha a cessar, por qualquer motivo que não o referido no número 13.3, a EDP Comercial terá o direito de resolver o contrato mediante comunicação escrita ao Cliente.

14. Devolução de equipamentos

14.1. Em todos os casos de cessação do contrato o Cliente ficará obrigado a devolver à EDP Comercial os equipamentos pertencentes à EDP Comercial.

14.2 Em caso de resolução do contrato pelo Cliente nos termos da cláusula 13.2, aplicar-se-á o seguinte:

- a. o Cliente deverá devolver os equipamentos referidos no número anterior, bem como todos os demais que lhe tenham sido fornecidos ou tenha adquirido à EDP Comercial ao abrigo do contrato resolvido;
- b. a EDP Comercial enviará um técnico ao local para proceder ao levantamento dos equipamentos referidos na alínea anterior.

14.3 Em caso de resolução do contrato por acordo das partes, por resolução da EDP ou por decurso do prazo contratual, o Cliente deverá devolver os equipamentos pertencentes à EDP Comercial por correio, no prazo de 15 dias contados da data de cessação do contrato para a morada Rua Camilo Branco, 46 - 2º, 1069-226 Lisboa Portugal

14.4 Caso não seja possível proceder ao levantamento dos equipamentos por causas imputáveis ao Cliente ou o Cliente não devolva os mesmos no prazo de trinta dias contados da data de cessação do contrato, a EDP Comercial terá o direito de exigir do Cliente a quantia de € 80,49, acrescidos de IVA à taxa legal em vigor e que a este valor acresce o valor de deslocação do técnico na quantia de € 30,00 acrescidos de IVA à taxa legal em vigor, a título de compensação pelos danos causados pela falta de devolução.

14.5 Caso após o levantamento ou devolução dos equipamentos se verificarem anomalias nos mesmos que resultem das situações referidas na Cláusula 7.4 ou de outras imputáveis ao Cliente, a EDP Comercial terá o direito de exigir do Cliente uma quantia de € 28,46, acrescidos de IVA à taxa legal em vigor, a pagar nos mesmos termos que os previstos para o preço do serviço nas Condições Particulares.



15. Autorizações e Informação do Cliente

15.1. O Cliente fornecerá à EDP Comercial toda a informação que esta considere necessária à correta prestação do Serviço.

15.2. Qualquer atraso na disponibilização do acesso ao imóvel e/ou no fornecimento da informação relevante para a prestação do serviço por parte do Cliente dará lugar à prorrogação do prazo de início ou restabelecimento do serviço por período idêntico ao do atraso verificado.

15.3. O Cliente autoriza a EDP Comercial a utilizar os dados de consumo e/ou produção obtidos no âmbito da prestação do Serviço para efeitos de marketing.

15.4. O Cliente reconhece e aceita que a EDP Comercial terá acesso aos dados estatísticos de utilização das Plataformas pelo Cliente.

16 Dados pessoais

16.1. Os dados pessoais relativos ao Cliente, recolhidos no âmbito do contrato de prestação do serviço edp re:dy ou obtidos durante a execução do mesmo, são processados automaticamente e destinam-se à gestão comercial e administrativa do contrato de fornecimento de energia e da prestação de serviços afins, podendo o Cliente ter acesso à informação que lhe diga respeito, diretamente nos locais de atendimento ou mediante pedido escrito, bem como, à sua retificação, nos termos da Lei da Proteção de Dados Pessoais.

16.2. O Cliente autoriza expressamente a EDP Comercial a:

- a. proceder ao tratamento dos dados pessoais nos termos da Lei de Proteção de Dados Pessoais e a disponibilizar esses dados pessoais ao Operador da Rede de Distribuição para cumprimento das obrigações emergentes deste contrato na medida em que tal for necessário para garantir um adequado e seguro fornecimento à instalação do Cliente;
- b. utilizar os dados pessoais em ações de publicidade e marketing, por via postal, distribuição direta, telefone e e-mail;
- c. transmitir os dados referidos na presente cláusula a subcontratantes ou terceiros, desde que estes limitem o seu uso aos mesmos fins.

16.3. Ao Cliente é garantido, sem qualquer custo, o direito de acesso aos ficheiros que contenham os seus dados, nomeadamente para confirmação da sua veracidade, correção ou aditamento de elementos errados ou incompletos, bem como para verificação da sua finalidade.

16.4. Qualquer alteração dos elementos constantes do contrato relativos à identificação, residência ou sede do Cliente, deve ser comunicada, por este, à EDP Comercial, através de carta registada, no prazo de trinta (30) dias a contar da data da alteração, devendo ainda o Cliente apresentar comprovativos da alteração verificada, quando tal lhe for exigido pela EDP Comercial.

17. Alteração do local da instalação

17.1. Caso deseje alterar a instalação relevante para a prestação do Serviço para outro imóvel, o Cliente terá que cumprir os seguintes requisitos e condições:

- a. o Cliente ser titular de um contrato de fornecimento de energia (de eletricidade) celebrado com a EDP Comercial, para a nova instalação;
- b. o Cliente assumir os custos de alteração no valor de € 39,84, acrescidos de IVA à taxa legal em vigor;

17.2. A EDP Comercial disponibilizará o Serviço no novo imóvel no prazo referido na cláusula 3.1.

18. Provedor do cliente

18.1. O Cliente pode submeter à apreciação do Provedor do Cliente da EDP, através do sítio na internet em www.provedordocliente.edp.pt, qualquer questão, dúvida ou diferendo que tenha surgido na sequência da reclamação apresentada ou do Contrato, sendo o respetivo procedimento gratuito para o Cliente.

19. Resolução de conflitos

19.1. O Cliente, quando se trate de um consumidor nos termos definidos na Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, com a última redação dada pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho (pessoa singular que dê um uso não profissional ao fornecimento ou serviço contratado), pode submeter os conflitos de consumo, relativos ao presente Contrato, às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, nomeadamente a Direção-Geral do Consumidor, ou aos mecanismos de resolução alternativa de litígios que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, incluindo os disponibilizados pela ERSE.

19.2. A EDP Comercial está sujeita a arbitragem necessária nos termos da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, com a última redação dada pela Lei n.º 10/2013 de 28 de janeiro, quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, os litígios de consumo sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados. Os centros de arbitragem de consumo, que constituem entidades de resolução alternativa de litígios, e aos quais a EDP está vinculada, estão identificados no Anexo I do Contrato, que dele faz parte integrante.

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

19.4. Sem prejuízo do definido nos números anteriores, qualquer das partes pode ainda sujeitar a resolução dos conflitos de qualquer natureza emergentes ou relacionados com o presente Contrato aos tribunais competentes.

19.5. Todas as questões que se suscitarem relativamente ao contrato, designadamente, a interpretação, validade ou execução do mesmo, serão submetidas ao tribunal da comarca de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.



20. Disposições diversas

Caso alguma cláusula do contrato de prestação do Serviço venha a ser considerada inválida, tal não prejudica a validade do contrato, nem das suas demais cláusulas.

21. Legislação aplicável

21.1. Ao contrato, incluindo a sua interpretação, aplicação e execução, bem como às situações omissas, aplica-se a lei portuguesa.

21.2. Todas as questões que se suscitarem relativamente ao contrato, designadamente, a interpretação, validade ou execução do mesmo, serão submetidas ao tribunal da comarca de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

21.3. Quaisquer alterações posteriores às leis e regulamentos aplicáveis no âmbito do presente contrato ser-lhe-ão automaticamente aplicáveis.



ANEXO I

Os centros de arbitragem de consumo, que constituem entidades de resolução alternativa de litígios, e aos quais a EDP está vinculada, são os seguintes:

1. CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Morada: Rua D. Afonso Henriques, 1, 4700-0300 Braga

Telefone: 253 619 107

Email: geral@cniacc.pt

Site: www.cniacc.pt

2. CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve

Morada: Ninho de Empresas, Edif. ANJE Estrada da Penha, 3º andar, sala 26, 8000 Faro

Telefone: 289 823 135

Email: info@consumoalgarve.pt

Site: www.consumidoronline.pt

3. CACCL - 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 Fax: 239 821 690

Email: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com

Site: www.centrodearbitragemdecoimbra.com

4. CACCL - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Morada: Rua dos Douradores, nº 116 - 2º andar, 1100-207 LISBOA

Telefone: 218 807 030 Fax: 218 807 038

Email: juridico@centroarbitragemlisboa.pt; director@centroarbitragemlisboa.pt

Site: www.centroarbitragemlisboa.pt

5. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira

Morada: Rua Direita nº 27 - 1º andar - 9050-014 Funchal

Telefone: 291 750 330

Email: centroarbitragem.sre@madeira.gov.pt

Site: <http://www.srrh.gov-madeira.pt/In%C3%ADcio/Apresenta%C3%A7%C3%A3o/tabid/819/Default.aspx>

6. CICAP - 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@cicap.pt

Site: www.cicap.pt

7. TRIAVE - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave / Tribunal Arbitral

Morada: Rua Capitão Alfredo Guimarães, n.º 1 - 4800-019 GUIMARÃES

Telefone: 253 422 410 Fax: 253 422 411

Email: triave@gmail.com

Site: www.triave.pt

8. CIAB – Centro de Informação e Arbitragem do Vale do Cávado (Tribunal Arbitral e Consumo) Braga

Morada: Rua D. Afonso Henriques, n.º 1 4700-030 Braga

Telefone: 253 617 604 Fax: 253 617 605

Email: geral@ciab.pt

Viana do Castelo

Morada: Avenida Rocha Paris, n.º 103 4900-394 Viana do Castelo

Telefone: 258 809 335 Fax: 258 809 389

Email: ciab.viana@cm-viana-castelo.pt

Site: www.ciab.pt/

9. CAUAL – Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa

Morada: Rua de Santa Marta, 43-E, 1ºC – 1150-293 Lisboa

Telefone: 213 177 660

Email: centrodearbitragem@autonoma.pt

Site: <http://arbitragem.autonoma.pt>



10. CIMPAS - Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros

Lisboa

Morada: 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

Porto

Morada: 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

Site: www.cimpas.pt/

Informação atualizada com base na lista de entidades de resolução alternativa de litígios constante do sítio eletrónico do Portal do Consumidor em agosto de 2018.