Atendimento a clientes **213 53 53 53**
dias úteis das 9h às 20h
chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

PACKS EDP
CONDIÇÕES GERAIS

1. Objeto

1.1. As presentes condições gerais ("Condições Gerais") estabelecem os termos e condições que regulam a subscrição e o acesso aos pacotes da EDP Easy, EDP Smart e EDP Full (adiante, abreviadamente "Pacotes" ou "Packs EDP") disponibilizados pela EDP Comercial – Comercialização de Energia, S.A., com sede na Avenida 24 de Julho, 12, 1249-300 Lisboa, com NIPC 503 504 564, com capital social de €64.500.005,00, abreviadamente designada por "EDP Comercial", ao Cliente mais bem identificado nas Condições Particulares (adiante "Cliente").

1.2. A adesão aos Packs EDP permite o acesso pelos Cliente ao conjunto de serviços e benefícios, descritos no quadro abaixo:

EDPC112-R1120000132655966
PROCESSADO POR COMPUTADOR - CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249-300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005

Atendimento a clientes **213 53 53 53**
dias úteis das 9h às 20h
chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

EDP Easy	EDP Smart	EDP Full
Energia **Descontos na fatura de energia** Até 4% na eletricidade e gás natural	**Energia** **Descontos na fatura de energia** Até 6% na eletricidade e gás natural	**Energia** **Descontos na fatura de energia** Até 8% na eletricidade e gás natural
Funciona **50% Desconto em 1 (Uma) Revisão anual** (Revisão de Instalação de Gás, Revisão de Instalação Elétrica, Check-Up de Equipamentos) **100 €/ano Assistência Técnica** Serviços Urgentes (em plafond de assistência técnica) **0% Copagamento de Peças**	**Funciona** **1 (Uma) Revisão anual gratuita** (Revisão de Instalação de Gás, Revisão de Instalação Elétrica, Check-Up de Equipamentos, Manutenção à Caldeira, Manutenção ao Ar Condicionado, Serviço de Eletricista ou Certificação de Gás) **300 €/ano Assistência Técnica** Serviços Urgentes (em plafond de assistência técnica) **25% Copagamento de Peças**	**Funciona** **1 (Uma) Revisão anual gratuita** (Revisão de Instalação de Gás, Revisão de Instalação Elétrica, Check-Up de Equipamentos, Manutenção à Caldeira, Manutenção ao Ar Condicionado, Serviço de Eletricista ou Certificação de Gás) **600 €/ano Assistência Técnica** Serviços Urgentes (em plafond de assistência técnica) **25% Copagamento de Peças**
Plano EDP Saúde Não incluído	**Plano EDP Saúde** Não incluído	**Plano EDP Saúde** **1 Beneficiário incluído** (Até um máximo de 5 Beneficiários por contrato de energia) **Acesso a rede privada com mais de 40.000 Parceiros de Saúde** (Consultas de clínica geral e especialidade por 30€, Videoconsultas de atendimento permanente gratuitas e consultas de medicina dentária gratuitas num conjunto de prestadores)
Plano EDP Saúde Pets Não incluído	**Plano EDP Saúde Pets** Não incluído	**e/ou Plano EDP Saúde Pets** **1 Beneficiário Animal incluído** (Até um máximo de 2 Beneficiários animais por contrato de energia) **Atos médicos veterinários** (Consultas, vacinação, exames, entre outros) **Serviços e Produtos não clínicos para animais** (Alimentação, Banhos, Tosquias, Grooming, Pet-Sitting, Dog-walking, Assistência Telefónica)

Gestão de Energia Não incluído	**Gestão de Energia** Não incluído	**Gestão de Energia** **1 Disponibilização gratuita de serviço Gestão de Energia: Instalação Gratuita do equipamento de Gestão de Energia*** (Consulta de dados de consumo, envio automático de leituras, previsão do valor da fatura, alertas de picos de consumo)
Benefícios **50 €/mês para usar em Ofertas em Parceiros** **Prémios Trimestrais no valor de 500 €**	**Benefícios** **50 €/mês para usar em Ofertas em Parceiros** **Prémios Trimestrais no valor de 500 €**	**Benefícios** **50 €/mês para usar em Ofertas em Parceiros** **Prémios Trimestrais no valor de 500 €**

*para Clientes que ainda não disponham de contador inteligente, será necessária a instalação de um equipamento wi-fi no contador elétrico. Esta instalação é gratuita se efetuada no âmbito duma das seguintes visitas anuais: revisão da instalação elétrica e/ou da instalação de gás, check-up aos equipamentos. Se o Cliente pedir a instalação em qualquer outra altura do contrato terá de pagar um total de 99,90 €. Saiba mais sobre este serviço nas 'Condições Gerais da Venda de Equipamento e Prestação do Serviço de Gestão de Energia'.

1.3. Descontos na energia

a) Os descontos no fornecimento de energia incidem sobre o valor total da fatura (potência contratada e energia consumida na eletricidade, termo fixo e energia consumida no gás natural) e são calculados face ao preço de referência da EDP Comercial, não incluindo o valor das taxas e impostos.

b) Disponível no fornecimento de eletricidade, nas tarifas simples e bi-horária para potências contratadas de 3,45 a 20,7 kVA. Disponível no fornecimento de gás natural nos escalões 1 a 4.

c) Os descontos na energia pressupõem adesão ao débito direto e fatura eletrónica e serão alterados caso o cliente opte por outro meio de pagamento ou outra modalidade de faturação.

1.4. Benefícios

Além dos serviços descritos no quadro acima, a adesão ao Pack EDP permite o acesso a um conjunto de benefícios com condições especiais numa rede de fornecedores de produtos e serviços com cobertura nacional, disponibilizados pela EDP Comercial em parceria com TLC MARKETING WORLDWIDE PORTUGAL, LDA, com sede em Av. D. João II, Edifício D. João II, Nº 46, 6º A, 1990-095 Lisboa, NIPC 508564204, com o capital social totalmente realizado de €105.250,00 ("Parceiro").

1.5. Para usufruir das vantagens de acesso à rede de descontos, o cliente deve aceder à área de benefícios Packs EDP através da sua área de cliente em edp.pt ou da app EDP.

1.6. Será atribuído ao cliente um saldo mensal no valor de 50€, acumulável até 600€ por anuidade dos Packs EDP, que poderá utilizar em benefícios nas seguintes categorias: dia-a-dia, desporto e ar livre, experiências em família e de bem-estar e saúde, restaurantes, alojamentos e produtos e serviços EDP, entre outros.

EDPC112-R1120000132655966
PROCESSADO POR COMPUTADOR - CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249-300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005

1.7. Cada oferta tem associado um valor nominal, que será descontado ao saldo disponível após o código promocional ser gerado pelo cliente.
1.8. É da responsabilidade do cliente a utilização do código promocional junto do Parceiro e a respetiva conversão em desconto comercial. A EDP Comercial não poderá ser responsabilizada pela não utilização do código promocional junto do Parceiro, não tendo qualquer obrigação de converter os benefícios potenciais resultantes desse código em quaisquer outros benefícios.
1.9. Os benefícios em parceiros associadas aos Packs EDP poderão ser livremente alteradas pela EDP Comercial no decorrer do seu contrato. A informação atualizada sobre os benefícios disponíveis e rede de parceiros está disponível a todo o momento em www.edp.pt.
1.10. O cliente terá ainda a possibilidade de participar em passatempos trimestrais. Para participar nos referidos passatempos, o cliente terá de aceder à área de benefícios Packs EDP através da sua área de cliente em edp.pt ou da app EDP. Cada registo de acesso corresponde a uma participação automática, com limite máximo de uma participação por cliente, por dia. A informação atualizada sobre os passatempos está a todo o momento disponível em edp.pt.
1.11. Poderão aderir aos Packs EDP consumidores residenciais que tenham ou celebrem na data da adesão um contrato de fornecimento de energia com a EDP Comercial (eletricidade ou eletricidade e gás natural).
1.12. A adesão aos Packs EDP implica a aceitação expressa, plena e sem reservas, por parte do Cliente, das presentes Condições Gerais.
1.13. A adesão aos Packs EDP não afeta quaisquer direitos e obrigações do Cliente relativamente a quaisquer outros serviços contratados, designadamente fornecimento de energia, serviços Funciona, Plano EDP Saúde ou Plano EDP Saúde Pets, os quais se mantêm plenamente aplicáveis nos termos das respetivas condições gerais e particulares.

2. Preço, faturação e pagamento

2.1. A adesão aos Packs EDP implica o pagamento da mensalidade no valor indicado nas Condições Particulares do contrato, valor que será incorporado na fatura de energia da EDP Comercial.
2.2. O Cliente pode, a todo o tempo, solicitar à EDP Comercial a alteração do Pack EDP escolhido e, consequentemente, das condições dos serviços Funciona, EDP Saúde e/ou EDP Saúde Pets que lhe está associado, sem prejuízo da adaptação do preço a pagar pelo Cliente e do pagamento da compensação prevista no número 2.9. da presente cláusula.
2.3. O Cliente poderá continuar a usufruir dos serviços Funciona, Plano EDP Saúde e Plano EDP Saúde Pets, Venda de Equipamento e Prestação do Serviço de Gestão de Energia, quando incluídos no Pack EDP contratado, caso opte por outro comercializador de energia sem qualquer agravamento do preço indicado na tabela, das condições ou dos prazos de pagamento do serviço constantes das condições particulares.
2.4. O preço pode ser atualizado no início de cada ano civil, com base no Índice de Preços no Consumidor, sem habitação, referente ao ano anterior, por forma a refletir a inflação verificada. O Cliente é notificado das atualizações operadas nos termos da presente cláusula.

2.5. A EDP Comercial pode rever as condições contratuais relativas ao preço da mensalidade a pagar, através de comunicação escrita dirigida ao cliente nos termos previstos na cláusula 10das presentes Condições Gerais.
2.6. Sem prejuízo do disposto nas Condições Particulares, a faturação dos Packs EDP, tem periodicidade mensal, sendo feita por via eletrónica, para o endereço de email indicado nas Condições Particulares, exceto se o Cliente optar pela modalidade de faturação em papel.
2.7. O Cliente pode a todo o tempo solicitar à EDP Comercial a alteração da modalidade de faturação, sem prejuízo da eventual perda de descontos a ela associados, podendo também a EDP Comercial cancelar a modalidade de faturação eletrónica quando se mostre impossível confirmar a entrega de qualquer fatura no correio eletrónico do Cliente.
2.8. O atraso no pagamento das faturas confere à EDP Comercial o direito a cobrar juros de mora à taxa legal em vigor, a partir do dia seguinte ao vencimento e até à data do efetivo pagamento.
2.9. Sem prejuízo dos casos de exercício do direito de resolução pelo Cliente, a cessação do contrato por incumprimento do Cliente ou por sua decisão unilateral antes do fim do período contratual em vigor, constitui a EDP Comercial no direito de exigir do Cliente o pagamento do preço indicado nas condições particulares até à data do termo do período inicial de vigência ou de renovação em curso.

3. Duração

3.1. A adesão aos Packs EDP produz efeitos a partir da data da respetiva ativação por parte da EDP Comercial, vigorando por um período inicial de 12 (doze) meses, considerando-se automática e sucessivamente renovada por iguais e sucessivos períodos de 12 (doze) meses, caso nenhuma das partes se oponha à respetiva renovação através de comunicação escrita enviada à outra parte, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data do termo do período contratual em curso.
3.2. No caso de o Contrato ter sido celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial da EDP Comercial, o Cliente dispõe, nos termos da legislação aplicável, de um prazo de 14 (catorze) dias, ou no caso de contratos celebrados fora do estabelecimento comercial mencionados nas subalíneas ii) e v) da alínea i) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na sua versão atual, de um prazo de 30 (trinta) dias de calendário, contados da celebração para resolver o contrato, sem pagamento de indemnização e sem necessidade de indicar o motivo.

4. Modificação

4.1. A EDP Comercial reserva-se o direito de alterar o conteúdo ou teor de qualquer cláusula das presentes Condições Gerais, designadamente o preço a cobrar pelos serviços fornecidos pela EDP Comercial, desde que comunique ao Cliente, da sua intenção de fazer essa alteração com a antecedência mínima 30 (trinta) dias relativamente à sua entrada em vigor, informando-o da possibilidade de denunciar o Contrato no prazo previsto no número seguinte.
4.2. O Cliente pode resolver o Contrato no prazo de 30 (trinta) dias contados da receção da comunicação referida no número anterior.

5. Cessação

5.1. Para além das situações expressamente previstas nos Contrato de fornecimento de energia e dos serviços Funciona, Plano EDP Saúde e EDP Saúde Pets e Venda de Equipamento e Prestação do Serviço de Gestão de Energia, as condições dos Packs EDP, cessam nas seguintes situações:

EDPC112-R1120000132655966
PROCESSADO POR COMPUTADOR - CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249-300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005

a) por revogação, mediante acordo entre o Cliente e a EDP Comercial;
b) por denúncia, nos termos previstos na cláusula 3.1;
c) por resolução do Cliente ao abrigo do disposto na cláusula 3.2;
d) por resolução da EDP Comercial ou pelo Cliente, em caso de incumprimento definitivo da outra parte, nos termos gerais de Direito.

5.2. A EDP Comercial não é responsável por lucros cessantes ou danos indiretos, incluindo os resultantes de falhas na disponibilização dos bens ou serviços identificados na cláusula 1.1. ou da qualidade dos serviços prestados, ficando a sua responsabilidade limitada, em qualquer caso, aos danos que resultem do incumprimento com dolo ou culpa grave de obrigações contratuais, por si ou por representantes, agentes, auxiliares ou quaisquer outras pessoas que utilize para o cumprimento das suas obrigações.

6. Proteção de Dados Pessoais

6.1. O responsável pelo tratamento dos dados pessoais dos Clientes que subscrevem os **Packs EDP** tal como definidos e descritos nas presentes Condições Gerais é a EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. (“EDP Comercial”), sociedade com sede na Avenida 24 de Julho, 12, 1249-300 Lisboa. A EDP Comercial poderá ser contactada por telefone através do número 213 53 53 53 (dias úteis das 9h às 20h | chamada para a rede fixa nacional) ou através da página na internet em edp.pt/contactos, selecionando o motivo de contacto "Segurança e Privacidade". A EDP dispõe de um encarregado de proteção de dados (DPO), cujo endereço de correio eletrónico é dpo.pt@edp.pt.

6.2. Os dados pessoais dos Clientes que subscreverem os **Packs EDP** serão tratados pela EDP Comercial para a finalidade de gestão da relação contratual conforme as regras do presente documento e, em particular, para gestão da adesão e utilização, por parte do Cliente, do conjunto de serviços/produtos, benefícios e descontos que são disponibilizados ao abrigo das presentes Condições Gerais, cobrança do respetivo preço e também comunicações com o Cliente (por exemplo, informações e detalhes sobre os serviços/produtos, benefícios e descontos disponíveis em cada momento). Em caso de subscrição dos **Packs EDP** serão tratados dados como o nome, morada, número de contribuinte, contacto telefónico e endereço de correio eletrónico. Sem o tratamento destes dados, a EDP Comercial não poderá gerir a utilização, pelos Clientes, dos serviços/produtos, benefícios e descontos, de acordo com as regras aplicáveis.

6.3. O fundamento jurídico para o tratamento dos dados pessoais é a sua necessidade para a execução dos termos e condições que regulam a subscrição e acesso aos **Packs EDP**, os quais são aceites pelo Cliente aquando da subscrição e adesão aos **Packs EDP** (execução contratual). Na medida do necessário, os dados pessoais poderão ser tratados para cumprimento de obrigações legais a cargo da EDP Comercial, nas áreas financeira, contabilística e fiscal.

6.4. Os dados pessoais dos Clientes serão tratados para a finalidade de cobrança de dívidas em atraso, com fundamento na necessidade para o interesse legítimo da EDP Comercial nessa cobrança.

6.5. A EDP Comercial poderá utilizar o nome, o endereço de correio eletrónico e número de telefone indicados pelo Cliente para lhe propor inquéritos por correio eletrónico ou por telefone com a finalidade de conhecer a sua satisfação acerca do conjunto de serviços/produtos, descontos e benefícios que são disponibilizados pela EDP Comercial e do atendimento que lhe é prestado, com fundamento no interesse legítimo da EDP Comercial em obter informação que lhe permita analisar e melhorar o seu desempenho.

O Cliente tem o direito de se opor a esses inquéritos em qualquer momento pelos meios abaixo indicados ou quando for contactado para aquele efeito.

6.6. A EDP Comercial poderá utilizar o nome, o endereço de correio eletrónico, o número de telefone e o endereço postal do Cliente para lhe comunicar, por correio eletrónico (E-mail, SMS, *push notifications* e *newsletters*), correio ou entrega direta no domicílio, novidades sobre novas parcerias, lançamento de novos descontos e novos serviços/produtos e benefícios, campanhas promocionais entre outros, com fundamento no interesse legítimo da EDP Comercial na disponibilização de serviços/produtos, benefícios e descontos. O Cliente pode opor-se a essas comunicações no momento da recolha daqueles dados ou por ocasião de cada mensagem.

6.7. O tratamento dos dados pessoais poderá ser realizado por prestadores de serviços idóneos, contratados pela EDP Comercial. Os referidos prestadores de serviços tratarão os dados exclusivamente para as finalidades estabelecidas pela EDP Comercial e em observância das instruções por esta emitidas, cumprindo as normas legais sobre proteção de dados pessoais, segurança da informação e demais normas aplicáveis. Em particular, a EDP Comercial comunicará dados pessoais ao prestador de serviços TLC MARKETING WORLDWIDE PORTUGAL, LDA, com sede em Av. D. João II, Edifício D. João II, Nº 46, 6º A, 1990-095 Lisboa, NIPC 508564204 o qual tratará os referidos dados por conta da EDP Comercial de acordo com as instruções desta, nos termos do contrato de prestação de serviços formalizado entre as Partes.

6.8. Os dados pessoais dos Clientes, no que se refere à sua subscrição e acesso aos **Packs EDP**, serão conservados pelo período de tempo necessário à sua gestão e enquanto se mantiver ativa a adesão do Cliente aos **Packs EDP**. Após o fim da adesão do Cliente aos **Packs EDP**, os dados pessoais poderão ser conservados para efeitos de prova de cumprimento de obrigações jurídicas a cargo da EDP Comercial relacionadas com as presentes Condições Gerais ou para o cumprimento de obrigações legais de conservação de documentos a seu cargo.

6.9. O Cliente tem o direito de solicitar, nos termos da lei, o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, a retificação dos dados pessoais que forem imprecisos ou incompletos, o apagamento dos seus dados pessoais ou a limitação do tratamento nos casos previstos na lei e o direito à portabilidade dos dados pessoais que lhe digam respeito e que tiver fornecido à EDP Comercial, num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática, também nos casos previstos na lei. O Cliente também tem o direito de se opor em qualquer momento aos tratamentos de dados pessoais com fundamento em interesses legítimos da EDP Comercial acima mencionados nas cláusulas 6.5 e 6.6. Para exercer qualquer desses direitos, o Cliente deverá apresentar o seu pedido através da Linha EDP através do número de 213 53 53 53 (dias úteis das 9h às 20h | chamada para a rede fixa nacional) ou através do nosso formulário de contacto disponível em edp.pt.

6.10. Se o Cliente considerar que a EDP Comercial violou os seus direitos de proteção de dados pessoais, poderá apresentar uma reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados.

7. Reclamações e resolução de conflitos

7.1. A apresentação de reclamações decorrentes dos serviços prestados ao abrigo das presentes Condições Gerais podem ser apresentadas, sem qualquer custo, através das modalidades de atendimento disponibilizadas pela EDP Comercial, nomeadamente: por escrito, incluindo formulário

EDPC112-R1120000132655966
PROCESSADO POR COMPUTADOR - CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249-300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005

eletrónico, por telefone ou pessoalmente nos locais de atendimento da EDP Comercial e deverão conter a identificação, a morada do local de consumo, o número de Cliente, as questões colocadas ou a descrição dos motivos da reclamação e outros elementos informativos que facilitem o seu tratamento.

7.2. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais, nos termos da lei, o Cliente pode submeter as reclamações ou conflitos decorrentes do contrato à mediação voluntária e independente do Provedor de Cliente EDP ou solicitar a intervenção de entidades com competências na resolução extrajudicial de conflitos, conforme previsto nas cláusulas 8 e 9.

8. Provedor do cliente

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, sendo o respetivo procedimento gratuito para o Cliente.

9. Resolução de conflitos

9.1. 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 aos Packs EDP, 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.

9.2. 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 Comercial está vinculada, estão identificados no Anexo A das presentes Condições Gerais.

9.3. O Cliente pode obter informação adicional e atualizada sobre os 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.

9.4. Sem prejuízo do definido nos números anteriores, qualquer das partes, incluindo clientes que sejam pessoas singulares ou coletivas, pode ainda sujeitar a resolução dos conflitos de qualquer natureza emergentes ou relacionados com o presente Contrato aos tribunais judiciais competentes.

10. Comunicações

10.1. As notificações e comunicações a efetuar pela EDP Comercial ao Cliente são preferencialmente feitas por correio eletrónico, exceto se outro meio de contacto preferencial for indicado nas Condições Particulares, podendo ainda as mesmas ser feitas por correio normal ou, quando este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da notificação ou comunicação, por SMS ou contacto telefónico.

10.2. As notificações e comunicações do Cliente à EDP Comercial são feitas por correio eletrónico ou por correio normal para os endereços identificados nas Condições Particulares, podendo ainda ser efetuadas

ou no sítio institucional da EDP Comercial (www.edp.pt), ou por escrito junto de loja ou agente comercial da EDP Comercial.

10.3. Qualquer alteração dos elementos constantes do presente Contrato relativos à identificação, residência ou sede do Cliente, deve ser comunicada por este à EDP Comercial, através de comunicação escrita, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data da alteração, devendo ainda o Cliente apresentar comprovativos da alteração verificada, quando tal lhe for exigido pela EDP Comercial.

11. Legislação aplicável

11.1. Às das presentes Condições Gerais, incluindo a sua interpretação, aplicação e execução, bem como às situações omissas, aplica-se a Lei Portuguesa.

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

11.3. Caso alguma cláusula do presente Contrato venha a ser considerada inválida, tal não prejudica a validade das presentes Condições Gerais, nem das suas demais cláusulas.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO FUNCIONA
CONDIÇÕES GERAIS

1. Objeto

1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação pela EDP COMERCIAL – Comercialização de Energia, S.A. ("EDP Comercial") do serviço Funciona, que pode incluir a disponibilização dos seguintes serviços, adiante mais bem especificados:

a) Revisão da instalação de gás e da instalação elétrica;
b) Assistência técnica, em caso de avaria;
c) Certificação de gás;
d) Serviço de assistência técnica canalização;
e) Manutenção de caldeira a gás;
f) Manutenção de ar condicionado;
g) Serviços Urgentes;
h) Check-up de equipamentos;
i) Serviço de eletricista.

1.2. O serviço identificado na alínea c*)* do número anterior é prestado por entidade inspetora de instalação de gás, habilitada nos termos da lei para a execução, reparação, alteração ou manutenção de instalações de gás, e de redes e ramais de distribuição de gás, bem como à instalação de aparelhos a gás e intervenção em quaisquer atos para adaptar, reparar e efetuar a manutenção destes aparelhos. Os demais serviços são prestados pela EDP Comercial.

1.3. O serviço Funciona está incluído nos Pacotes da EDP Comercial – EDP Easy, EDP Smart e EDP Full (adiante, abreviadamente "Pacotes").

EDPC112-R1120000132655966
PROCESSADO POR COMPUTADOR - CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249-300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005

1.4. O serviço Funciona não substitui o relacionamento que o Cliente deve manter com o respetivo Operador de Rede de Distribuição ("ORD") no âmbito das intervenções de emergência na instalação de gás e de eletricidade, designadamente a comunicação imediata, através das linhas de emergência, caso seja detetada qualquer anomalia, avaria ou fuga na sua instalação de gás.
1.5. O presente contrato é composto pelas presentes Condições Gerais e pelas Condições Particulares (adiante, abreviadamente "Contrato"), sendo que, em caso de contradição que não possa ser resolvida à luz das regras gerais de interpretação, o disposto nas Condições Particulares prevalece.

2. Duração do contrato

2.1. O presente contrato produz os seus efeitos a partir da data de ativação do serviço Funciona.
2.2. O contrato tem a duração de 1 (um) ano, considerando-se automática e sucessivamente renovado por iguais períodos, caso nenhuma das partes o denuncie, através de comunicação escrita à outra parte, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data do termo do prazo inicial de vigência ou de qualquer uma das suas renovações.
2.3. O Contrato considera-se celebrado:

a) Na data da sua assinatura por ambas as Partes, quando seja celebrado presencialmente;
b) Na data em que o Cliente receba o Contrato assinado pela EDP Comercial, quando:
   i. Seja celebrado após pedido do Cliente no sítio de internet da EDP Comercial;
   ii. Seja celebrado após contacto telefónico da EDP Comercial (ou prestador de serviços a seu cargo) ou fora do estabelecimento comercial desta, desde que o Cliente tenha solicitado por escrito a celebração de contrato de fornecimento ou por outra forma dado o seu consentimento escrito.

2.4. No caso de o Contrato ter sido celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial da EDP Comercial, o Cliente dispõe, nos termos da legislação aplicável, de um prazo de 14 (catorze) dias, ou no caso de contratos celebrados fora do estabelecimento comercial mencionados nas subalíneas ii) e v) da alínea i) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na sua versão atual, de um prazo de 30 (trinta) dias de calendário, contados da celebração para resolver o contrato, sem pagamento de indemnização e sem necessidade de indicar o motivo.
2.5. O Cliente pode exercer o direito de livre resolução através do modelo de formulário de livre resolução presente no Anexo B das presentes Condições Gerais.

3. Disponibilização do serviço

3.1. Os serviços identificados na cláusula 1.1 apenas serão realizados a pedido do Cliente, para o que este os deve requerer por telefone, para o número 213 53 53 53 (dias úteis das 9h às 20h | chamada para a rede fixa nacional), ou por via eletrónica, indicando o nome, o número de identificação civil ou fiscal, o contacto telefónico, a morada e o serviço que pretende. A EDP Comercial compromete-se a disponibilizar os referidos serviços no prazo máximo de 30 dias para Clientes com contrato de fornecimento ativo na EDP Comercial e no prazo máximo de 75 dias para Clientes sem contrato de fornecimento de energia ativo com a EDP Comercial.
3.2. Os serviços referidos na cláusula 1.1, excluindo o serviço previsto na alínea g), serão prestados nos dias úteis de 2ª a 6 feira das 9h às 18h, na morada indicada nas Condições Particulares, em data a agendar previamente com o Cliente, de acordo com disponibilidade deste e a capacidade da EDP Comercial.

3.3. O serviço referido na alínea g) da cláusula 1.1, será prestado 24h por dia / 7 dias por semana, na morada indicada nas Condições Particulares, em data a agendar previamente com o Cliente, de acordo com a disponibilidade deste e a capacidade da EDP Comercial.
3.4. A impossibilidade de comparência do Cliente na data previamente agendada deverá ser comunicada pelo mesmo à EDP Comercial, através do serviço de atendimento telefónico referido no número 1 da presente cláusula, com a antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas relativamente à data e hora da realização da visita. Nesta situação, deverá ser reagendada nova data para a realização de uma segunda visita.
3.5. A não comunicação de impossibilidade de comparência no prazo previsto na cláusula anterior e/ou a falta de comparência no local previsto, independentemente do motivo ou causa invocados pelo Cliente, fará impender sobre este a obrigação de pagamento dos custos correspondentes à nova deslocação dos técnicos.
3.6. Os serviços referidos na cláusula 1.1 e subscritos pelo Cliente devem ser prestados por cada ano de vigência do contrato, pelo que se, por motivos não imputáveis à EDP Comercial, os referidos serviços não forem prestados no período a que respeitam, não podem ser cumulados com os serviços devidos no ano seguinte (em caso de renovação do contrato), não podendo o Cliente solicitar que os mesmos sejam prestados fora do âmbito do presente Contrato ou exigir o seu ressarcimento, seja de que forma, por não terem sido realizados.
3.7. Os serviços indicados na cláusula 1.1, excluindo o serviço previsto na alínea i), podem ser realizados fora do horário indicado na cláusula 3.2 mediante o pagamento pelo Cliente de um valor extra, por cada serviço solicitado, e sujeito à disponibilidade por parte da EDP Comercial.

4. Preço, faturação e pagamento

4.1. O preço global do serviço Funciona está incluído no preço dos Pacotes, nos termos indicados nas Condições Particulares do Contrato.
4.2. O Cliente pode, a todo o tempo, solicitar à EDP Comercial a alteração do Pacote escolhido e, consequentemente, das condições do serviço Funciona que lhe está associado, sem prejuízo da adaptação do preço a pagar pelo Cliente, nos termos da tabela incluída no número precedente, e do pagamento da compensação prevista no número 4.10 da presente cláusula em caso de alteração para um Pacote com um valor anual inferior, tendo em conta os custos em que a EDP Comercial incorre com a oferta de um Pacote com valor superior durante apenas parte do período anual de vigência e pagamento previstos.
4.3. O Cliente poderá continuar a usufruir do serviço Funciona caso opte por outro comercializador de energia sem qualquer agravamento do preço indicado na tabela, das condições ou dos prazos de pagamento do serviço constantes das condições particulares.
4.4. Os descontos ou promoções do serviço Funciona associados a cada um dos Pacotes são aplicáveis por instalação e uma vez usufruídos não podem ser novamente aplicados.
4.5. O preço pode ser atualizado no início de cada ano civil, com base no Índice de Preços no Consumidor, sem habitação, referente ao ano anterior, por forma a refletir a inflação verificada. O Cliente é notificado das atualizações operadas nos termos da presente cláusula.

EDPC112-R1120000132655966
PROCESSADO POR COMPUTADOR - CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249-300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005

4.6. A EDP Comercial pode rever as condições contratuais relativas aos preços a pagar, através de comunicação escrita dirigida ao Cliente nos termos previstos na cláusula 7 do presente Contrato.
4.7. Sem prejuízo do disposto nas Condições Particulares, a faturação do Pacote, onde se inclui o serviço Funciona, tem periodicidade mensal, sendo feita por via eletrónica, para o endereço de email indicado nas Condições Particulares, exceto se o Cliente optar pela modalidade de faturação em papel.
4.8. O Cliente pode a todo o tempo solicitar à EDP Comercial a alteração da modalidade de faturação, sem prejuízo da eventual perda de descontos a ela associados, podendo também a EDP Comercial cancelar a modalidade de faturação eletrónica quando se mostre impossível confirmar a entrega de qualquer fatura no correio eletrónico do Cliente.
4.9. O atraso no pagamento das faturas confere à EDP Comercial o direito a cobrar juros de mora à taxa legal em vigor e a suspender o serviço, a partir do dia seguinte ao vencimento e até à data do efetivo pagamento.
4.10. Sem prejuízo dos casos de exercício do direito de resolução pelo Cliente, a cessação do contrato por incumprimento do Cliente ou por sua decisão unilateral antes do fim do período contratual em vigor, constitui a EDP Comercial no direito de exigir do Cliente o pagamento do preço até à data do termo do período inicial de vigência ou de renovação em curso.

5. Descrição do serviço FUNCIONA

5.1. O serviço Funciona inclui as seguintes soluções que poderão ser solicitadas pelo Cliente nos termos da cláusula 3.1., tendo em conta o plafond associado ao Pacote escolhido pelo Cliente e indicado nas Condições Particulares:

STANDARD	**EDP EASY** **50% DESCONTO EM 1 (UMA) REVISÃO** (REVISÃO DE INSTALAÇÃO DE GÁS, REVISÃO DE INSTALAÇÃO ELÉTRICA OU CHECK-UP DE EQUIPAMENTOS) **100€/ano ASSISTÊNCIA TÉCNICA** **SERVIÇOS URGENTES** (EM PLAFOND DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA)	**EDP SMART** **1 (UMA) REVISÃO ANUAL GRATUITA** (REVISÃO DE INSTALAÇÃO DE GÁS, REVISÃO DE INSTALAÇÃO ELÉTRICA, CHECK-UP DE EQUIPAMENTOS, MANUTENÇÃO À CALDEIRA, MANUTENÇÃO AO AR CONDICIONADO, SERVIÇO DE ELETRICISTA OU CERTIFICAÇÃO DE GÁS) **300€/ano ASSISTÊNCIA TÉCNICA** **SERVIÇOS URGENTES** (EM PLAFOND DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA)	**EDP FULL** **1 (UMA) REVISÃO ANUAL GRATUITA** (REVISÃO DE INSTALAÇÃO DE GÁS, REVISÃO DE INSTALAÇÃO ELÉTRICA, CHECK-UP DE EQUIPAMENTOS, MANUTENÇÃO À CALDEIRA, MANUTENÇÃO AO AR CONDICIONADO SERVIÇO DE ELETRICISTA OU CERTIFICAÇÃO DE GÁS) **1 DISPONIBILIZAÇÃO GRATUITA DE SERVIÇO DE GESTÃO DE ENERGIA*** **600€/ano ASSISTÊNCIA TÉCNICA** **SERVIÇOS URGENTES** (EM PLAFOND DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA)

	0% COPAGAMENTO PEÇAS	25% COPAGAMENTO PEÇAS	25% COPAGAMENTO PEÇAS

*para Clientes que ainda não disponham de contador inteligente, será necessária a instalação de um equipamento wi-fi no contador elétrico. Esta instalação é gratuita se efetuada no âmbito da revisão da instalação de eletricidade incluída no serviço Funciona. O Cliente pode, a todo o tempo, solicitar à EDP Comercial a instalação daquele equipamento, mediante o pagamento do valor de 99,90€ nos demais termos das 'Condições Gerais da Venda de Equipamento e Prestação do Serviço de Gestão de Energia'.

a) Revisão da Instalação Elétrica e/ou da Instalação de Gás Natural, Propano e Butano

a.1. Revisão da Instalação Elétrica: inclui uma verificação anual à instalação elétrica, a qual comporta (i) verificação da localização e da eletrificação dos quadros elétricos; (ii) verificação dos volumes de interdição/proteção das casas de banho; (iii) verificação da continuidade do circuito de proteção; (iv) verificação da proteção contra sobreintensidades das canalizações; (v) medição do valor da resistência de terra de proteção;(vi) verificação de disparo dos interruptores diferenciais principais; (vii) emissão de um relatório técnico com uma descrição dos pontos verificados e avaliação do estado da instalação.

a.2. Revisão da Instalação de Gás Natural, Propano e Butano: inclui uma verificação anual à instalação de gás e dos equipamentos a ela associados, a qual comporta (i) diagnóstico das partes visíveis da instalação; (ii) verificação do local de instalação e dos dispositivos de corte dos equipamentos a gás; (iii) verificação da válvula de corte da instalação; (iv) verificação de estanquidade da instalação; (v) verificação das condições de ventilação e exaustão dos equipamentos de combustão; (vi) verificação das condições de funcionamento dos aparelhos a gás; (vii) verificação da qualidade da queima dos aparelhos a gás; (viii) verificação da ligação dos aparelhos a gás; (ix) concentração do monóxido de carbono; (x) emissão de um relatório técnico com uma descrição dos pontos verificados e avaliação do estado da instalação.

b) Assistência técnica, em caso de avaria: inclui (i) reparação de avarias, referentes a instalações de fornecimento de energia elétrica e de gás e aos equipamentos associados (esquentador, fogão, exaustor, máquina de lavar loiça, máquina de lavar e secar a roupa, frigorífico, placa a gás, placa elétrica, placa vitrocerâmica, placa de indução, arca congeladora, termoacumulador elétrico até 300 litros, quando equipamento único de aquecimento de águas sanitárias, forno, ar condicionado e caldeira excluindo micro-ondas); (ii) reparação de computadores, consolas, impressoras e monitores, prestada através de (a) apoio remoto, (b) serviço laboratorial, (c) apoio técnico ao domicílio, (d) recolha e entrega nas instalações do Cliente. A recolha e entrega de equipamentos e/ou deslocação de um técnico à instalação do Cliente está disponível apenas para os Clientes cuja instalação se situa a uma distância superior a 20 km em relação a ponto de atendimento ou reparação técnica a indicar pela EDP Comercial; (iii) Reparação de avarias em painéis solares que tenham sido adquiridos e instalados pela EDP Comercial, nomeadamente nos módulos fotovoltaicos e microinversores/inversores. (iv) Reparação do equipamento RE:DY que tenha sido adquirido e instalado pela EDP Comercial. Para cada Pacote, é descontado do plafond do serviço o custo de deslocação, a mão de obra e os 25% das peças utilizadas na realização do serviço (exclusivo para clientes de Pack Smart e Full). A prestação do serviços de assistência técnica prevê um período de carência de 30 dias, a contar da data de ativação do serviço Packs.

EDPC112-R1120000132655966
PROCESSADO POR COMPUTADOR - CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249-300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005

O serviço Assistência Técnica Avarias está limitado ao valor máximo do plafond previsto na tabela da cláusula 4 associado ao Pacote escolhido pelo Cliente e indicado nas Condições Particulares e ao número de duas, três ou quatro assistências técnicas associados aos Pacotes EDP Easy, EDP Smart e EDP Full, respetivamente. Considera-se assistência técnica as intervenções que resultem da deslocação de um técnico à instalação do Cliente, podendo, ou não, dar origem a uma reparação. Após ultrapassado o valor máximo do plafond previsto na tabela da cláusula 4 e o número máximo de assistências técnicas, a EDP Comercial prestará os serviços de assistência técnica e os serviços urgentes, mediante o pagamento dos mesmos pelo Cliente, de acordo com a tabela de preços em vigor ou com o orçamento aprovado pelo Cliente.

c) Certificação de Gás: inclui uma inspeção à instalação de Gás Natural, Propano e Butano e dos equipamentos a ela associados, para avaliação das condições de segurança da instalação e identificação de defeitos, nomeadamente: (i) diagnóstico das partes visíveis da instalação; (ii) verificação do local de instalação e dos dispositivos de corte dos equipamentos a gás; (iii) verificação da válvula de corte da instalação; (iv) verificação de estanquidade da instalação; (v) verificação das condições de ventilação e exaustão dos equipamentos de combustão; (vi) verificação das condições de funcionamento dos aparelhos a gás; (vii) verificação da qualidade da queima dos aparelhos a gás; (viii) verificação da ligação dos aparelhos a gás; (ix) concentração do monóxido de carbono; (x) emissão de um relatório de inspeção pela entidade inspetora, com identificação dos defeitos verificados e resultado da inspeção; (xi) Mediante a aprovação da inspeção, emissão de uma declaração de inspeção que certifica a instalação, emitido pela entidade inspetora. Este serviço poderá ser prestado (i) nas situações em que é obrigatória a certificação de gás, designadamente nos casos de celebração de novos contratos de fornecimento de gás, mudança de comercializador de gás, alteração de titularidade do contrato de fornecimento de gás e (ii) situações em seja necessário adaptar, reparar e efetuar a manutenção a aparelhos de gás (fugas de gás, conversão para gás natural, após alteração de tubagens no interior dos fogos ou nas partes comuns do edifício, ou substituição das componentes de instalação por outras de tipo diferente). O serviço é prestado por uma entidade inspetora de instalações de gás, habilitada nos termos da lei para a sua execução, sendo a visita realizada em conjunto por um inspetor credenciado e por um técnico da empresa distribuidora de gás da sua área geográfica.

d) Serviço de assistência técnica canalização: inclui (a) reparação, instalação e substituição de torneiras (de cozinha, casa de banho e chuveiros), autoclismo, retrete, bidé, lavatório, lava-loiça e de canalizações exteriores; (b) desentupimento simples (sem recurso a máquinas) de retrete, bidé, lavatório, lava-loiça, canalizações exteriores, banheira, poliban, base de duche, sifão de casa de banho e cozinha, tubagem de saída de águas ligadas a eletrodomésticos (máquinas de roupa e loiça). As peças necessárias para a execução do serviço estão a cargo do Cliente. Serviço limitado ao máximo de 3h de mão de obra, ao valor máximo do plafond previsto na tabela da cláusula 4 associado ao Pacote escolhido pelo Cliente e indicado nas Condições Particulares e ao número de duas, três ou quatro assistências técnicas associados aos Pacotes EDP Easy, EDP Smart e EDP Full, respetivamente. Considera-se assistência técnica as intervenções que resultem da deslocação de um técnico à instalação do Cliente, podendo, ou não, dar origem a uma reparação. Após ultrapassado o limite das horas de mão de obra, o valor máximo do plafond previsto na tabela da cláusula 4 ou o número máximo de assistências técnicas, a EDP Comercial

prestará os serviços de assistência técnica e os serviços urgentes, mediante o pagamento dos mesmos pelo Cliente, de acordo com a tabela de preços em vigor ou com o orçamento aprovado pelo Cliente.

e) Manutenção de caldeira a gás: inclui a manutenção anual de uma caldeira a gás, existente na instalação, e dos radiadores a ela associados, comportando (i) verificação da combustão e dos dispositivos de segurança; (ii) limpeza da câmara de combustão, se necessária; (iii) verificação do funcionamento dos radiadores; (iv) purga dos radiadores; (v) verificação da regulação de funcionamento da caldeira. Caso o Cliente pretenda a manutenção de mais do que uma caldeira a gás, desde que para a mesma instalação, será cobrado um valor adicional por cada serviço extra.

f) Manutenção de ar condicionado: inclui a manutenção anual aos sistemas do tipo split ou multisplit até 4 unidades interiores, independentemente das unidades exteriores, comportando (i) limpeza das grelhas de insuflação e extração de ar; (ii) limpeza das superfícies de transmissão de calor (evaporador e condensador); (iii) verificação do tabuleiro e tubo de drenagem de condensados; (iv) Inspeção de ruídos e vibrações;(v) verificação da pressão do fluido frigorígeno; (vi) verificação geral dos apoios antivibráticos; (vii) verificação geral dos componentes elétricos. Caso o Cliente pretenda a manutenção de mais unidades interiores, desde que para a mesma instalação, ser-lhe-á cobrado um valor adicional por cada unidade extra.

g) Serviços Urgentes: inclui (i) serviço de contenção em ruturas e reparação de fugas em canalizações de água, em caso de risco de inundações, entendendo-se como tal as canalizações fixas de água sanitária ou de entrada de água na instalação pertencente ao Cliente; (ii) serviços de substituição urgente de vidros, sempre que, em resultado da quebra de vidros exteriores, a instalação do Cliente fique desprotegida, colocando em causa a segurança de pessoas e bens. No caso de não estar disponível o material adequado para substituir o vidro, é utilizado um material provisório. (iii) serviço de abertura de porta, sempre que, no interior da instalação estejam pessoas vulneráveis, como crianças, idosos, pessoas acamadas, em consequência de qualquer evento acidental como a perda, extravio ou roubo de chaves, sem que o acesso a duplicados não seja de todo possível, ou inutilização da fechadura, por tentativa de roubo, o Cliente seja incapaz de aceder à instalação ou dela não possa sair; (iv) serviço em situação de falha de energia, sempre que, em consequência de avaria nas instalações elétricas da instalação do Cliente, ocorram falhas de energia em toda a instalação. A assistência prestada por este serviço de urgência consiste apenas em restabelecer a energia elétrica, se tal se afigurar possível; (v) serviço de contenção em ruturas e fugas da instalação de gás do Cliente, limitado ao valor máximo do plafond previsto na tabela da cláusula 4 associado ao Pacote escolhido pelo Cliente e indicado nas Condições Particulares e ao número de duas, três ou quatro assistências técnicas associados aos Pacotes EDP Easy, EDP Smart e EDP Full, respetivamente. Considera-se assistência técnica as intervenções que resultem da deslocação de um técnico à instalação do Cliente, podendo, ou não, dar origem a uma reparação. Após ultrapassado o valor máximo do plafond previsto na tabela da cláusula 4 e o número máximo de assistências técnicas, a EDP Comercial prestará os serviços de assistência técnica e os serviços urgentes, mediante o pagamento dos mesmos pelo Cliente, de acordo com a tabela de preços em vigor ou com o orçamento aprovado pelo Cliente.

EDPC112-R1120000132659966
PROCESSADO POR COMPUTADOR - CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249-300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005

h) Check-up de equipamentos: inclui a observação dos principais equipamentos elétricos e inquérito ao Cliente sobre a sua utilização, de forma a identificar propostas concretas de melhoria para reduzir os consumos de energia elétrica.
i) Serviço de eletricista: inclui a) montagem de tomadas elétricas e interruptores a fornecer pelo Cliente; (b) instalação ou substituição de candeeiros a fornecer pelo Cliente; (c) instalação ou substituição de pontos de luz; (d) instalação de calhas para cabos elétricos. No dia agendado para a intervenção o Cliente será responsável por fornecer o material a instalar (exceto tomadas e calha técnica), caso não aceite a instalação de material genérico fornecido pelo técnico; pelo pagamento de peças e materiais aplicados na intervenção e que sejam considerados como extras; e pelo pagamento de uma eventual segunda intervenção sempre que a primeira intervenção for interrompida por responsabilidade do Cliente. As peças necessárias para a execução do serviço estão a cargo do Cliente. Serviço limitado ao máximo de 1h de mão de obra, e disponível apenas para clientes de Pack Smart e Pack Full. Após ultrapassado o limite da hora de mão de obra, a EDP Comercial prestará o serviço de eletricista, mediante o pagamento mesmo pelo Cliente, de acordo com a tabela de preços em vigor ou com o orçamento aprovado pelo Cliente.
5.2. Em virtude da reparação dos equipamentos estar dependente de peças, detidas na sua maioria por terceiros à EDP Comercial, às empresas e aos técnicos que prestam serviços no âmbito do serviço Funciona, estes não se responsabilizam por custos de inoperação dos equipamentos avariados durante o tempo de reparação.
5.3. No caso previsto no número anterior, o Cliente poderá cancelar a reparação, sem incorrer em custos, sempre que o tempo da reparação ultrapassar 30 (trinta) dias contados da data de aceitação do orçamento. O prazo aqui previsto interrompe-se sempre que o Cliente dê a sua aceitação expressa ao prolongamento do tempo de reparação.

6. Exclusão do serviço funciona

6.1. Estão excluídos do âmbito da oferta dos serviços de revisão da instalação de energia e de manutenção, indicados nas alíneas a), e) e f) da cláusula 5.1. os seguintes serviços e/ou materiais:

a) realização da revisão da instalação de gás e de eletricidade em separado. O serviço terá de ser realizado ao mesmo tempo;
b) inspeção e certificação da instalação de eletricidade;
c) realização do serviço numa instalação diferente da indicada nas Condições Particulares;
d) manutenção de sistemas de ar condicionado portáteis ou monobloco;
e) limpeza e ou desinfeção de condutas de distribuição de ar;
f) limpeza dos dispositivos exteriores aos equipamentos;
g) todo o tipo de serviços, materiais, equipamentos ou outros não mencionados.

6.2. Estão excluídos do âmbito dos serviços de assistência técnica em caso de avaria, indicados na alínea b) da cláusula 5.1, os seguintes serviços e/ou materiais:

a) reparação de avarias com peças fornecidas pelos Clientes;
b) reparação de avarias em equipamentos que não se encontrem ligados às instalações de gás ou de eletricidade constantes do local da instalação identificado nas Condições Particulares e, bem assim,

em que o Cliente não consiga provar que o equipamento lhe pertença (ex. através do comprovativo da fatura de compra do mesmo, caso tal lhe seja solicitado);
c) reparação de avarias provocadas por falta de manutenção do equipamento;
d) reparação de equipamentos inviáveis ou economicamente inviáveis. A reparação do equipamento considera-se inviável sempre que o fabricante não disponha ou não disponibilize peças originais para a reparação do aparelho num prazo máximo de 15 dias, sendo economicamente inviável quando o valor da reparação do equipamento seja superior ao valor comercial do mesmo, aplicando-se a regra de desvalorização de 1% ao mês desde a compra do equipamento;
e) substituição do equipamento avariado, nas situações referidas na alínea anterior;
f) empréstimo ou cedência de equipamentos;
g) reparação de avarias causadas por agentes externos (roedores, aves, aranhas, etc.), fenómenos atmosféricos e/ou geológicos (terramotos, tempestades, geadas, granizos, trovoadas, chuvas, etc.), ambientes agressivos ou salinos, assim como, as derivadas de pressão de água excessiva, alimentação elétrica inadequada, pressão ou abastecimento dos circuitos inadequados, atos de vandalismo, confrontos urbanos e conflitos armados de qualquer tipo bem como derivados;
h) reparação de avarias em equipamentos que só possam ser intervencionados por fabricantes ou por equipas técnicas especializadas;
i) reparação de avarias detetadas no serviço de revisão ou de manutenção indicado na cláusula 1.1;
j) reparação de anomalias (em que se incluem, mas sem limitação, os defeitos relacionados com o incorreto dimensionamento da instalação de gás e/ou de eletricidade, com o incumprimento das normas regulamentares e da legislação em vigor, com a má utilização de equipamentos, com a má utilização da instalação de gás e/ou de eletricidade), detetadas, nomeadamente, no serviço de revisão indicado na cláusula 1.1;
k) reparação de fugas de gás na instalação;
l) reparação dos defeitos detetados na inspeção à instalação de gás ou à instalação de eletricidade;
m) reparação de avarias de equipamentos não comprados em Portugal ou não adequados ao mercado português;
n) reparação de equipamentos que implique apenas a substituição de peças, materiais ou equipamentos de desgaste (ex: lâmpadas, ânodo de magnésio, borrachas, etc.);
o) reparação de avarias em equipamentos não mencionados na alínea b), da cláusula 5.1;
p) reparação de avarias ocorridas antes de decorrido o prazo previsto na cláusula 3.1;
q) reparações de avarias em equipamentos que estejam em período de garantia ou que disponham de contrato de manutenção não pertencente ao serviço Funciona;
r) reparações que decorram de serviços que não tenham sido solicitados através da linha de assistência técnica do serviço Funciona;
s) reparação de equipamentos que não tenham estado em uso antes da adesão ao Pacote que integra o serviço Funciona;
t) limpeza e reparação dos dispositivos exteriores aos equipamentos;
u) eliminação de fugas nos equipamentos externos ao aparelho, ligações ou nas tubagens;
v) fornecimento, instalação ou substituição de tubagens, estruturas, filtros ou isolamentos;

EDPC112-R1120000132655966
PROCESSADO POR COMPUTADOR - CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249-300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005

w) fornecimento, carregamento ou alteração do gás frigorígeno;
x) intervenções que possam provocar fugas de gás frigorígeno, em equipamentos que contenham gás frigorígeno não aceites pela legislação em vigor;
y) serviço de recuperação física de dados existentes em suportes danificados;
aa) serviços de assistência a servidores e equipamentos tecnológicos de uso profissional ou propriedade coletiva;
bb) apoio técnico ao domicílio fora do horário programado ou com tempos de resposta inferior a 24 horas;
cc) apoio técnico ao domicílio em morada que não corresponda à morada das instalações do Cliente EDPC;
dd) serviços de formação na utilização e manutenção dos equipamentos e respetivas aplicações;
ee) A serviços de assistência informática a software não licenciado;
ff) Serviços de apoio para resolução de problemas causados pelo não cumprimento ou deficiente cumprimento, reiterado, das instruções de boa utilização transmitidas pelo Serviço de Assistência;
gg) disponibilização de equipamento de substituição;
hh) Danos causados em consumíveis e/ou suportes de informação decorrentes da reparação de avarias, pelo que o Cliente é responsável pela eliminação de dados pessoais e cópia de segurança dos dados armazenados antes da entrega do equipamento para reparação.
ii) Serviços de armazenamento de equipamentos recolhidos para reparação e que, por oposição ou falta de resposta do Cliente, não tenham sido possível de devolver ao mesmo, caso em que o prestador poderá exigir ao Cliente o pagamento de um custo de 20,00€ acrescido de IVA, quando o equipamento for levantado. Caso o Cliente pretenda a entrega ao domicílio através de transportador, o custo a suportar pelo Cliente EDPC será de 45,00€ ou 25,00€, respetivamente. Decorridos 120 dias sem que o equipamento seja levantado, o mesmo será enviado para reciclagem;
jj) Reparação de painéis solares adquiridos e instalados por entidades externas à EDPC;
kk) Reparação da componente RE:DY e/ou produtos análogos em garantia ou fornecidos por entidades externas à EDPC;

6.3. Estão excluídos, do âmbito dos serviços de assistência técnica de canalização e eletricista, indicados na alínea d) e j) da cláusula 5.1, os seguintes serviços e/ou materiais:

a) Instalação/reparação de ligações de terra;
b) Intervenções que impliquem trabalhos acima de uma altura de 3 metros;
c) Remodelações e resoluções de anomalias/avarias;
d) Instalação de candeeiros de jardim (exemplo: de chão, de poste, em terra, gravilha, etc.);
e) Qualquer trabalho acessório não relacionado com o serviço de eletricista, designadamente, trabalhos de pintura, abertura e fecho de roços e todos os trabalhos de construção civil;
f) Qualquer trabalho realizado num espaço exterior à habitação do cliente (ex: jardim; quintal, etc.);
g) A aplicação de fitas LED, exceto nas situações identificados pelo técnico como sendo de fácil acesso à zona de instalação e/ou não se verifique a possibilidade de danificar a instalação do Cliente, nomeadamente de componentes que não são alvo de intervenção (parede, calhas, entre outros);
h) Pequenos trabalhos de eletricidade;

EDPC112-R1120000132655966
PROCESSADO POR COMPUTADOR - CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249-300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005

i) Corte de bancada para instalação de lava-loiças ou lavatórios;
j) Colagem de lavatório por baixo de bancadas;
k) Fecho de roços efetuados para contenção de rotura ou outras tarefas;
l) Desentupimentos complexos que impliquem a utilização de máquina;
m) Sistemas de furo;
n) Bombas de águas;
o) Limpeza ou desentupimentos de fossas;
p) Roturas em tubagem de abastecimento (interior) que obrigue a abertura de roços;
q) Pesquisas de roturas no exterior (da fração em prédios e imóvel em moradias);
r) Pesquisas de roturas que obriguem a utilização de equipamento especializado (máquina de pressão ou gás traçador);
s) Substituição de válvulas de banheira ou base de duche. Exceto quando exista janela de visita que permita o acesso á válvula;
t) Substituição de emboque de sanita se houver trabalhos de construção civil;
u) Todo e qualquer trabalho que envolva a prumada do edifício e partes comuns;
v) Montagem de bases de duche, resguardos, banheiras;
w) Substituição de Lavatórios incorporados em móvel fixo que implique trabalhos de carpintaria;
x) Loiças suspensas;

6.4. Estão excluídos, do âmbito dos serviços urgentes indicados na alínea g) da cláusula 5.1, os seguintes serviços e/ou materiais:

a) reparação de avarias com peças fornecidas pelos Clientes;
b) reparação de avarias provocadas por falta de manutenção do equipamento ou da instalação de gás, eletricidade ou de água;
c) reparação de avarias detetadas no serviço de revisão ou de manutenção indicado na cláusula 1.1;
d) reparação de anomalias (em que se incluem, mas sem limitação, os defeitos relacionados com o incorreto dimensionamento da instalação de gás, eletricidade ou água, com o incumprimento das normas regulamentares e da legislação em vigor, com a má utilização de equipamentos, com a má utilização da instalação de gás, eletricidade ou água), detetadas, nomeadamente, no serviço de revisão indicado na cláusula 1.1;
e) reparação dos defeitos detetados na inspeção à instalação de gás ou à instalação de eletricidade;
f) reparação de avarias ou intervenções compreendidas no âmbito dos serviços urgentes antes de decorrido o prazo previsto na cláusula 3.1;
g) intervenções ou reparações para além do necessário à contenção do dano;
h) intervenções que decorram de serviços que não tenham sido solicitados através da linha de assistência técnica do serviço Funciona;
i) reparações de equipamentos ou aparelhagem elétrica (ex: tomadas, cabos, interruptores, lâmpadas, tubos fluorescentes, aquecedores, eletrodomésticos, etc) e, em geral, qualquer avaria de um dispositivo que funcione através da eletricidade;
j) reparações de equipamentos que funcionem a gás (ex: esquentadores, fogões, etc);

k)intervenções para avarias nos ralos, tanques ou depósitos, radiadores, válvulas, circuitos para a caldeira de aquecimento ou aquecimento central, entre outros, não são consideradas serviços de urgência de canalização;

l) intervenções para a substituição da fechadura ou reparação da porta da instalação do Cliente;

m) intervenções sempre que se verifique que a falha de energia elétrica ocorrida tenha sido motivada por potência contratada insuficiente, face ao funcionamento em simultâneo dos equipamentos elétricos, ou por intervenção da empresa comercializador/distribuidora de energia elétrica;

n) reparação de um vidro definitivo, após a colocação de um material provisório;

o) intervenções em situações que não exista risco iminente e elevado de perda de bens na instalação do Cliente;

p) intervenções em que exista a possibilidade de efetuar o seccionamento / isolamento da rutura ou da fuga sem necessidade de intervenção técnica;

q) intervenções ou reparações em instalações que não sejam propriedade do Cliente;

r) trabalhos de construção civil;

s) todos os materiais, peças ou outros necessários à realização do serviço;

t) intervenções ou reparações para além das mencionadas.

6.5. Limitado à capacidade técnica e operacional da EDP Comercial e à respetiva oferta comercial, nas situações de exclusão previstas na presente cláusula, o Cliente poderá recorrer, se assim o pretender, à assistência técnica da EDP Comercial de acordo com as condições em vigor a cada momento, suportando neste caso o valor da deslocação e da mão de obra a preços tabelados.

6.6. Estão igualmente excluídos do âmbito do serviço Funciona as seguintes situações:

a) trabalhos decorrentes do acesso, desmontagem, montagem e movimentação dos aparelhos que impliquem o recurso à utilização de meios extraordinários, nomeadamente demolições, reconstruções e equipamentos de elevação, transporte e segurança, sendo nestes casos a respetiva contratação e pagamento da inteira responsabilidade do Cliente;

b) serviços de montagem e desmontagem de elementos como móveis ou outros, que dificultem o livre acesso ao aparelho ou aos seus componentes, para efeitos da prestação do serviço de revisão, manutenção, assistência técnica e serviços urgentes referidos na cláusula 1.1., sendo nestes casos a respetiva contratação e pagamento da inteira responsabilidade do Cliente.

6.7. A EDP Comercial poderá recusar a prestação dos serviços em instalações que pela sua localização e pelas condições de segurança e de higiene em que se encontram, possam pôr em causa a segurança, a saúde e a integridade física dos colaboradores ao serviço da EDP Comercial.

6.8. A EDP Comercial, as empresas e os técnicos que prestam serviços no âmbito do serviço Funciona, não podem ser responsabilizadas pelos danos decorrentes da falta de atuação do Cliente na resolução das anomalias e das avarias detetadas e/ou pelos custos decorrentes da interrupção do fornecimento de gás/eletricidade à instalação, realizada pelo respetivo operador da rede de distribuição ou por empresas por si mandatadas.

7. Modificação do Contrato

7.1. A EDP Comercial reserva-se o direito de alterar o conteúdo ou teor de qualquer cláusula do Contrato, designadamente o preço a cobrar pelos serviços fornecidos pela EDP Comercial, desde que

comunique ao Cliente da sua intenção de fazer essa alteração com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à sua entrada em vigor, informando-o da possibilidade de denunciar o Contrato no prazo previsto no número seguinte

7.2. O Cliente pode resolver o Contrato no prazo de 30 (trinta) dias contados da receção da comunicação referida no número anterior.

7.3. Caso o Cliente denuncie o Contrato nos termos do número precedente, ficará apenas obrigado a pagar o serviço Funciona até à data da resolução do contrato.

7.4. O disposto na cláusula anterior não se aplica caso a revisão das condições contratuais relativas aos preços a pagar consistir na aplicação de um aumento inferior ou igual ao valor da inflação prevista para o ano de aplicação do referido aumento.

8. Cessão da posição contratual

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 Funciona, mantendo-se as condições ora acordadas.

9. Cessação do contrato

9.1. Para além das situações expressamente previstas no presente Contrato, este cessa nas seguintes situações:

a) por revogação, mediante acordo entre o Cliente e a EDP Comercial;

b) por resolução do Cliente ao abrigo do disposto na cláusula 2.4;

c) por resolução da EDP Comercial ou pelo Cliente, em caso de incumprimento definitivo da outra parte, nos termos gerais de Direito;

d) por denúncia, nos termos previstos na cláusula 2.2.

9.2. A EDP Comercial não é responsável por lucros cessantes ou danos indiretos, incluindo os resultantes de falhas do serviço Funciona ou da qualidade dos serviços prestados, ficando a sua responsabilidade limitada, em qualquer caso, aos danos que resultem do incumprimento com dolo ou culpa grave de obrigações contratuais, por si ou por representantes, agentes, auxiliares ou quaisquer outras pessoas que utilize para o cumprimento das suas obrigações.

10. Proteção de Dados Pessoais

10.1. Os dados pessoais do Cliente recolhidos no âmbito do presente contrato de prestação do serviço funciona serão tratados para prestar os serviços especificados na cláusula 1.1 destas condições, faturação, cobrança do respetivo preço, comunicações com o Cliente e outros atos de cumprimento do contrato, tratamento esse que é necessário para a execução do contrato.

10.2. A EDP Comercial fará tratamento de dados pessoais na medida do que for necessário para cobrança de dívidas do Cliente pelo contrato de prestação do serviço funciona, com fundamento quer na execução deste contrato quer no interesse legítimo da EDP Comercial em fazer valer o seu direito a essa cobrança.

10.3. A EDP Comercial, no seu interesse legítimo, fará tratamento de dados pessoais para realização de auditorias, qualidade e melhoria de serviço/análises de satisfação.

10.4. A EDP Comercial, no seu interesse legítimo, fará também tratamento de dados pessoais recolhidos no âmbito do presente contrato, e durante a vigência do mesmo, para comunicações de campanhas e

EDPC112-R1120000132655966
PROCESSADO POR COMPUTADOR - CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249-300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005

ações de comercialização de produtos e serviços relacionados com os transacionados com o Cliente. Caso não pretenda receber as referidas comunicações o Cliente poderá recusá-las de imediato ou por ocasião de cada comunicação, usando os meios indicados no nº 10.6 da presente cláusula.

10.5. Os dados pessoais tratados no âmbito do presente contrato de prestação do serviço funciona são os dados fornecidos pelo Cliente.

10.6. A EDP Comercial, acima mais bem identificada, é a entidade responsável pelo tratamento dos referidos dados. O Cliente pode contactar a EDP Comercial para qualquer questão relacionada com proteção de dados pessoais, bem como para o exercício dos seus direitos referentes aos seus dados pessoais, dirigindo o seu pedido escrito através do site edp.pt/contactos, selecionando o motivo de contacto "Segurança e Privacidade", ou por correio postal utilizando a morada Apartado 12121, Loja CTT Picoas, 1061-819 Lisboa.

10.7. A EDP Comercial poderá subcontratar a prestação de serviços junto de outras empresas com vista ao cumprimento das finalidades acima identificadas, empresas essas que atuarão mediante as suas instruções.

10.8. Os dados pessoais do Cliente serão conservados durante o prazo de vigência do contrato acrescido dos prazos de prescrição e caducidade dos direitos associados, sem prejuízo de a EDP Comercial poder mantê-los para além desses períodos para o cumprimento de obrigações legais e para fins estatísticos, devendo para este último efeito, anonimizá-los.

10.9. O Cliente, na qualidade de titular dos dados pessoais, tem o direito de solicitar, através dos contactos mencionados na cláusula 10.6 e nos termos previstos na lei aplicável, o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, a retificação dos dados pessoais que forem imprecisos ou incompletos, o apagamento dos dados pessoais, a limitação total ou parcial do tratamento dos dados pessoais, o direito de se opor ao tratamento e o direito à portabilidade dos dados pessoais num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática.

10.10. Sempre que o Cliente considere que a EDP Comercial violou os direitos de que dispõe nos termos das leis de proteção de dados pessoais poderá apresentar reclamação perante a autoridade de controlo competente (Comissão Nacional de Proteção de Dados).

10.11. O Cliente pode ainda contactar o encarregado de proteção de dados ("Data Protection Officer") do grupo EDP sobre todas as questões relacionadas com o tratamento dos seus dados pessoais e com o exercício dos seus direitos, dirigindo o seu pedido escrito através do endereço de correio eletrónico dpo.pt@edp.pt.

11. Reclamações e resolução de conflitos

11.1. A apresentação de reclamações decorrentes do presente contrato pode ser efetuada, sem qualquer custo, através das modalidades de atendimento disponibilizadas pela EDP Comercial, nomeadamente: por escrito, incluindo formulário eletrónico, por telefone ou pessoalmente nos locais de atendimento da EDP Comercial e deverão conter a identificação, a morada do local de consumo, o número de Cliente, as questões colocadas ou a descrição dos motivos da reclamação e outros elementos informativos que facilitem o seu tratamento.

11.2. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais, nos termos da lei, o Cliente pode submeter as reclamações ou conflitos decorrentes do contrato à mediação voluntária e independente do Provedor de

Cliente EDP ou solicitar a intervenção de entidades com competências na resolução extrajudicial de conflitos, conforme previsto nas cláusulas 12 e 13.

12. Provedor do cliente

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.

13. Resolução de conflitos

13.1. 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.

13.2. 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 Comercial está vinculada, estão identificados no Anexo A das presentes Condições Gerais.

13.3. O Cliente pode obter informação adicional e atualizada sobre os 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.

13.4. Sem prejuízo do definido nos números anteriores, qualquer das partes, incluindo Clientes que sejam pessoas singulares ou coletivas, pode ainda sujeitar a resolução dos conflitos de qualquer natureza emergentes ou relacionados com o presente Contrato aos tribunais judiciais competentes.

14. Comunicações

14.1. As notificações e comunicações a efetuar pela EDP Comercial ao Cliente são preferencialmente feitas por correio eletrónico, exceto se outro meio de contacto preferencial for indicado nas Condições Particulares, podendo ainda as mesmas ser feitas por correio normal ou, quando este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da notificação ou comunicação, por sms ou contacto telefónico.

14.2. As atualizações de Preço referidas na Cláusula 4.5 podem ser notificadas ao Cliente através das faturas, em campo autónomo devidamente evidenciado.

14.3. As notificações e comunicações do Cliente à EDP Comercial são feitas por correio eletrónico ou por correio normal para os endereços identificados nas Condições Particulares, podendo ainda ser efetuadas ou no sítio institucional da EDP Comercial (www.edp.pt), ou por escrito junto de loja ou agente comercial da EDP Comercial.

EDPC112-R1120000132655966
PROCESSADO POR COMPUTADOR - CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249-300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005

14.4. Qualquer alteração dos elementos constantes do presente Contrato relativos à identificação, residência ou sede do Cliente, deve ser comunicada por este à EDP Comercial, através de comunicação escrita, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data da alteração, devendo ainda o Cliente apresentar comprovativos da alteração verificada, quando tal lhe for exigido pela EDP Comercial.

15. Legislação aplicável

15.1. Ao Contrato, incluindo a sua interpretação, aplicação e execução, bem como às situações omissas, aplica-se a Lei Portuguesa.

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

15.3. Caso alguma cláusula do presente Contrato venha a ser considerada inválida, tal não prejudica a validade do Contrato, nem das suas demais cláusulas.

16. Integração

16.1. Salvo disposição em contrário, considera-se que o presente Contrato integrará automaticamente as condições, direitos e obrigações, bem como todas as modificações decorrentes de normas legais e regulamentares aplicáveis posteriormente publicadas.

16.2. Caso alguma cláusula do presente Contrato venha a ser considerada inválida, tal não prejudica a validade do Contrato, nem das suas demais cláusulas.

PLANO EDP SAÚDE
TERMOS E CONDIÇÕES

Entre:

FUTURE HEALTHCARE – Corporate Services, Unip, Lda , NIPC 514 411 252, com sede na Avenida Marechal Craveiro Lopes, 6 - Campo Grande 1700-284 Lisboa, com o capital social de €5.000,00, doravante designada por "FHC",

EDP Comercial – Comercialização de Energia, S.A., NIPC 503 504 564, com sede na Av. 24 de Julho, n.º 12, 1249-300 Lisboa, com o capital social de € 64.500.005,00, doravante designada por "**EDP Comercial**",

E

A Pessoa Singular devidamente identificada na Proposta de Adesão, doravante designada por "**Aderente**",

Conjuntamente designadas por "**Partes**",

EDPC112-R1120000132655966
PROCESSADO POR COMPUTADOR - CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249-300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005

É livremente e de boa-fé celebrado o presente Contrato de Prestação de Serviços EDP Saúde, o qual será regido pelo disposto nos presentes Termos e Condições (adiante, abreviadamente "Contrato"):

1. Objeto

1.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação pela FHC ao Aderente e/ou ao(s) beneficiário(s) por ele indicado(s) do serviço EDP Saúde, que inclui os serviços e benefícios descritos no número 1.3 (Plano EDP Saúde).

1.2. O Plano EDP Saúde está incluído no pacote da EDP Comercial – EDP Full (adiante, abreviadamente "Pacote").

1.3. Plano EDP Saúde

1.3.1. A FHC obriga-se a prestar ao Aderente e/ou ao(s) beneficiário(s) por ele indicado(s) os serviços de assistência médica abrangidos, em cada momento, pelo Plano EDP Saúde, a saber:

i) Consultas, Exames de Diagnóstico, Cirurgias e Internamentos numa Rede de Medicina Privada a preços convencionados;

ii) Consultas e Tratamentos de Medicina Dentária a preços convencionados;

iii) Consultas Médicas ao Domicílio a preços convencionados;

iv) Vídeo-consultas de Medicina Geral e Familiar em regime de atendimento prioritário;

v) Vídeo-consultas de Medicina Geral e Familiar, Medicina interna, Pediatria, Psicologia e Psiquiatria, em regime de consulta programada;

vii) Transporte de Urgência em Ambulância (para Hospital Público) na sequência de uma Consulta Médica ao Domicílio: serviço gratuito;

viii) Aconselhamento Médico "2ª Opinião Médica": serviço gratuito;

ix) Realização de um Check-up anual por aderente, que consiste num conjunto de exames previamente definidos na ficha de produto, a valores convencionados, em prestadores com acordo para a especialidade de Check-Up, a preço global convencionado;

x) Cuidados de Enfermagem ao domicílio a preços convencionados;

xi) Cuidados na Rede de Saúde e Bem-Estar, com descontos em diversas valências;

xii) Prestação de uma seleção de atos farmacêuticos, nas Farmácias, a preços convencionados;

xiii) Serviço de aconselhamento telefónico disponível 24H durante 365 dias, com o valor da chamada telefónica;

xiv) Serviço de apoio domiciliário a preços convencionados;

xv) Serviço de marcação de atos médicos na Rede de Medicina Privada a que se alude nas alíneas anteriores.

1.3.2. A FHC assegura o credenciamento, habilitação técnica e legal de todos os colaboradores, parceiros e demais entidades referidas no Diretório Clínico que fazem parte da sua Rede de Medicina Privada, incluindo hospitais, médicos, enfermeiros, clínicas e outros, doravante designados por "Profissionais de Saúde", não existindo, contudo, qualquer relação de subordinação hierárquica e/ou funcional entre estes e a FHC, pelo que esta última é alheia a qualquer diferendo ou litígio entre o Aderente e os Profissionais de Saúde resultante dos serviços prestados por estes ao abrigo do presente Contrato, não

respondendo, portanto, por quaisquer ações ou omissões destes, nem pelos danos decorrentes dos seus atos ou dos serviços médicos que os mesmos prestem.

1.3.3. O Diretório Clínico poderá, em qualquer momento, ser objeto de modificação pela FHC, no que respeita, designadamente, aos Profissionais de Saúde que integram a sua Rede de Medicina Privada, à natureza, ao preço e/ou à localização dos serviços e benefícios proporcionados ao abrigo deste Contrato.

1.3.4. Qualquer modificação ou atualização do Diretório Clínico será disponibilizada online e poderá ser consultada através do website www.edp.pt.

1.3.5. As condições aplicáveis serão sempre as que estiverem em vigor à data da prática do serviço contratado.

1.3.6. Para além do Aderente, poderão beneficiar dos serviços referidos em 1.3 até mais 4 (quatro) pessoas por CPE (código de ponto de entrega), devendo, para tanto, ser devidamente identificadas pelo Aderente no momento da celebração do contrato ou em data posterior à celebração do contrato (adiante, abreviadamente "Beneficiários Adicionais").

1.3.7. Caso o ADERENTE deseje alterar a morada do seu domicílio, deverá informar, por escrito, a EDP Comercial da nova morada, nos termos referidos na cláusula 3.4.

1.3.8. O ADERENTE é o único responsável pela veracidade e autenticidade das informações prestadas. A falsidade de qualquer informação poderá determinar a resolução imediata do contrato e pode fazer o ADERENTE incorrer em responsabilidade civil ou penal.

1.4. O Aderente reconhece que a natureza do presente Contrato é de um contrato de prestação de serviços e não de um contrato de seguro de saúde.

1.5. Encontram-se excluídos do âmbito do presente Contrato os seguintes serviços e benefícios:

a) Quaisquer serviços médicos domiciliários de carácter permanente e contínuo;

b) Todos os serviços e/ou benefícios que não estejam incluídos no "Diretório Clínico".

2. Duração do Contrato

2.1. O presente Contrato produz os seus efeitos a partir da data de ativação do serviço EDP Saúde.

2.2. O Contrato tem a duração de 1 (um) ano, considerando-se automática e sucessivamente renovado por iguais períodos, caso nenhuma das Partes o denuncie, através de comunicação escrita às outras Partes, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data do termo inicial de vigência ou de qualquer uma das suas renovações.

2.3. O Contrato considera-se celebrado:

a) Na data da sua assinatura por ambas as Partes, quando seja celebrado presencialmente;

b) Na data em que o Cliente receba o Contrato assinado pela FHC e pela EDP Comercial, quando:

i. Seja celebrado após pedido do Cliente no sítio de internet da EDP Comercial;

ii. Seja celebrado após contacto telefónico da EDP Comercial (ou prestador de serviços a seu cargo) ou fora do estabelecimento comercial desta, desde que o Cliente tenha solicitado por escrito a celebração de contrato ou por outra forma dado o seu consentimento escrito.

2.4. No caso de o Contrato ter sido celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial da EDP Comercial, o Cliente dispõe, nos termos da legislação aplicável, de um prazo de 14 (catorze) dias, ou, no caso de contratos celebrados fora do estabelecimento comercial mencionados nas subalíneas ii) e v) da alínea i) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º24/2014, de 14 de fevereiro, na sua versão atual, do prazo de 30

(trinta) dias de calendário, contados da celebração para resolver o Contrato, sem pagamento de indemnização e sem necessidade de indicar o motivo.

2.5. O Cliente pode exercer o direito de livre resolução através do modelo de formulário de livre resolução presente no Anexo B das presentes Condições Gerais.

3. Utilização dos Serviços

3.1. Para efeitos de utilização dos serviços contratados, descritos em 1.3., a FHC envia ao Aderente e a cada Beneficiário Adicional, quando aplicável, um cartão de beneficiário denominado "Cartão Plano EDP Saúde", cuja apresentação aos Profissionais de Saúde, conjuntamente com outro documento de identificação oficial com fotografia, é imprescindível.

3.2. Em caso de dúvida, os Profissionais de Saúde podem solicitar à FHC esclarecimentos sobre a validade ou elegibilidade do Cartão Plano EDP Saúde apresentado.

3.3. O Aderente é responsável pela correta utilização dos serviços e benefícios, bem como pela posse do Cartão Plano EDP Saúde, que consubstancia um documento pessoal e intransmissível.

3.4. Em caso de perda, roubo ou extravio do Cartão Plano EDP Saúde, o Aderente obriga-se a proceder, de imediato, ao seu cancelamento, através do telefone 21 040 24 22, correio eletrónico remetido para o endereço planoedpsaude@futurehealthcare.pt ou correio normal para a morada da sede da FHC sita na Avenida Marechal Craveiro Lopes, 6 - Campo Grande 1700-284 Lisboa.

4. Preço, faturação e pagamento

4.1. Pela prestação dos serviços previstos no presente Contrato, o Aderente obriga-se a pagar à EDP Comercial o preço do Plano EDP Saúde, indicado na tabela seguinte:

Plano EDP Saúde		
Nº de beneficiários	**1 beneficiário**	**2 beneficiários**
Preço anual do serviço (Preços com IVA incluído)	82,80€ *(12 x 6,90€)*	136,80€ *(12 x 11,40€)*

4.2. Caso o Aderente tenha adquirido um pacote EDP Full, no qual está incluído um Plano EDP Saúde com 1 beneficiário, **aplica-se o preço do referido Pacote, de acordo com o valor indicado nas Condições Particulares do Contrato.**

4.3. Caso o Aderente solicite à EDP Comercial a alteração para outro pacote que não o EDP Full, o presente Contato considera-se automaticamente resolvido.

4.4. O Aderente poderá continuar a usufruir do Plano EDP Saúde caso opte por outro comercializador de energia sem qualquer agravamento do preço indicado na tabela, das condições ou dos prazos de pagamento do serviço previstos na presente cláusula.

4.5. Os serviços e benefícios do Plano EDP Saúde associados ao pacote EDP Full são aplicáveis por CPE (código de ponto de entrega).

4.6. O preço pode ser atualizado no início de cada ano civil, com base no Índice de Preços ni Consumidor, em habitação, referente ao ano anterior, de forma a refletir a inflação verificada. O Aderente é notificado das atualizações operadas nos termos da presente Cláusula.

EDPC112-R1120000132655966
PROCESSADO POR COMPUTADOR - CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249-300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005

4.7. A faturação do Pacote, onde se inclui o Plano EDP Saúde, tem periodicidade mensal, sendo feita por via eletrónica, para o endereço de email indicado pelo Aderente, exceto se o Aderente optar por outra periodicidade ou modalidade de faturação em papel, o que deverá constar as condições particulares.
4.8. O Aderente pode a todo o tempo solicitar à EDP Comercial a alteração da modalidade de faturação, sem prejuízo da eventual perda de descontos a ela associados, podendo também a EDP Comercial cancelar a modalidade de faturação eletrónica quando se mostre impossível confirmar a entrega de qualquer fatura no correio eletrónico do Aderente.
4.9. O atraso no pagamento das faturas confere à EDP Comercial o direito a cobrar juros de mora à taxa legal em vigor e a suspender o serviço, a partir do dia seguinte ao vencimento e até à data do efetivo pagamento.
4.10. A prestação dos serviços descritos em 1.3, depende da boa cobrança da mensalidade devida de acordo com o regime de faturação aplicável, após a celebração do contrato.
4.11. Os valores devidos pelo Aderente ou pelos beneficiários por ele indicados aos Profissionais de Saúde, nos termos previstos no Diretório Clínico, não se encontram incluídos na mensalidade devida ao abrigo do presente Contrato, sendo aplicável o disposto no número seguinte.
4.12. O Aderente é o único responsável pelo pagamento da mensalidade devida à EDP Comercial pela adesão ao Plano EDP Saúde, incluindo a respeitante a quaisquer beneficiários adicionais que tenha identificado no momento da celebração do Contrato, bem como pelo pagamento das importâncias que vierem a ser devidas aos Profissionais de Saúde pela prestação dos seus serviços, nos termos e condições previstas no Diretório Clínico, ficando excluída, de todo, qualquer comparticipação nesses custos por parte da FHC ou da EDP Comercial.
4.13. Sem prejuízo dos casos de exercício do direito de resolução pelo Aderente, a cessação do contrato por incumprimento do Cliente ou por sua decisão unilateral antes do fim do período contratual em vigor, constitui a EDP Comercial no direito de exigir do Aderente o pagamento do preço até à data do termos do período inicial de vigência ou de renovação em curso. Considera-se decisão unilateral do Aderente, para efeitos do presente número, a opção por outro pacote prevista na cláusula 4.2.

5. Cessão da posição contratual

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 Saúde, mantendo-se as condições ora acordadas.

6. Cessação do Contrato

6.1. Para além de outras situações expressamente previstas no presente Contrato, este cessa nas seguintes situações:

a) por revogação, mediante acordo entre as Partes;
b) por resolução do Aderente ao abrigo do disposto na cláusula 2.4.;
c) por resolução da FHC, da EDP Comercial ou do Aderente, em caso de incumprimento definitivo das outras Partes, nos termos gerais de Direito;
d) por verificação da condição resolutiva prevista na cláusula 4.2.;
e) por denúncia, nos termos previstos na cláusula 2.2.

6.2. O Aderente é o único responsável pela veracidade e autenticidade das informações prestadas nos termos e para os efeitos do presente Contrato. A falsidade de qualquer informação constitui a FHC e/ou a EDP Comercial no direito de resolver imediatamente o Contrato, sem prejuízo da responsabilidade civil ou penal a que possa haver lugar.
6.3. Sem prejuízo do disposto na cláusula 4.2., a cessação antecipada do Contrato nos termos previstos na presente cláusula determina a alteração do pacote contratado pelo Aderente para o pacote de valor anual imediatamente inferior, sem prejuízo de indicação expressa do Aderente em contrário.

7. Privacidade e dados pessoais

7.1. Os dados pessoais do Aderente e de outros Beneficiários Adicionais são objeto de tratamento pela EDP Comercial - Comercialização de Energia, SA e pela FUTURE HEALTHCARE – Corporate Services, Unip, Lda que atuam na qualidade de responsáveis pelo tratamento para as finalidades que, cada uma, prossegue nos termos do presente contrato.
7.2. Os dados pessoais recolhidos pela EDP Comercial no âmbito da adesão ao presente contrato de prestação de serviços designado “Plano EDP Saúde” serão tratados para proceder à cobrança do respetivo preço, comunicações com o Cliente e outros atos de cumprimento do contrato, tratamento esse que é necessário para a execução do contrato. Os dados pessoais do Aderente e de outros Beneficiários Adicionais serão entregues à FHC que os irá tratar para assegurar a prestação dos serviços de assistência médica que integram o Plano EDP Saúde indicados no Ponto 1.1, comunicações com o Cliente que são igualmente necessários à execução do contrato e para reporte de informação às autoridades competentes em função das obrigações legais da empresa.
7.3. A EDP Comercial fará tratamento de dados pessoais na medida do que for necessário para cobrança de dívidas pela prestação do serviço, com fundamento quer na execução deste contrato quer no interesse legítimo da EDP Comercial em fazer valer o seu direito a essa cobrança. Com esse fim, poderá comunicar os dados a empresas de recuperação extrajudicial de créditos em atraso.
7.4. A EDP Comercial e a FHC, no seu interesse legítimo, farão, respetivamente, tratamento de dados pessoais para realização de auditorias, qualidade e melhoria de serviço/análises de satisfação.
7.5. A EDP Comercial poderá utilizar o nome, o número de telefone e o endereço de correio eletrónico do Cliente recolhidos no âmbito do presente contrato para lhe propor inquéritos por correio eletrónico ou por telefone, com a finalidade de conhecer a sua satisfação acerca da qualidade do fornecimento e do atendimento que lhe é prestado, com fundamento no interesse legítimo da EDP Comercial em obter informação que lhe permita analisar e melhorar o seu desempenho. O Cliente tem o direito de se opor a esses inquéritos em qualquer momento pelos meios abaixo indicados ou quando for contactado para aquele efeito.
7.6. Os tratamentos dos dados pessoais serão sempre realizados em observância da legislação aplicável e quando sobre os referidos interesses legítimos não prevaleçam os direitos e liberdades fundamentais dos titulares dos dados.
7.7. A EDP Comercial e a FHC poderão, respetivamente, subcontratar a prestação de serviços junto de terceiros com vista ao cumprimento das finalidades acima identificadas que cada empresa prossegue, os quais atuarão mediante as instruções.

EDPC112-R1120000132655966
PROCESSADO POR COMPUTADOR - CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249-300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005

7.8. O tratamento dos dados pessoais dos titulares será realizado integralmente em território do Espaço Económico Europeu, pelo que não prevê realizar qualquer transferência internacional de dados.
7.9. Os dados pessoais dos titulares serão conservados durante o prazo de vigência do contrato acrescido dos prazos de prescrição e caducidade dos direitos associados, sem prejuízo de poderem ser mantidos para além deste(s) período(s) para o cumprimento de obrigações legais e para fins estatísticos, devendo, para este último efeito, anonimizá-los.
7.10. O titular dos dados pode exercer os seus direitos de acesso, retificação, apagamento, oposição, limitação, bem como o direito à portabilidade dos seus dados, através dos contactos mencionados no nº 7.11. desta cláusula, nos termos previstos na legislação aplicável.
7.11. O titular dos dados pode contactar a EDP Comercial para qualquer questão relacionada com proteção de dados pessoais, dirigindo o seu pedido por escrito para:

- endereço de correio eletrónico «www.edp.pt»;
- ou, por correio postal, Apartado 12121, Loja CTT Picoas, 1061-819 Lisboa.

7.12. Sempre que os titulares dos dados considerem que a EDP Comercial violou os direitos de que dispõe nos termos da legislação aplicável sobre proteção de dados, poderá contactar a empresa através dos meios indicados no nº 7.11. ou, se for o caso, apresentar reclamação perante a autoridade de controlo competente.
7.13. O Cliente pode ainda contactar o encarregado de proteção de dados (“Data Protection Officer”) do grupo EDP sobre todas as questões relacionadas com o tratamento dos seus dados pessoais e com o exercício dos seus direitos, dirigindo o seu pedido escrito através do endereço de correio eletrónico dpo.pt@edp.pt.

8. Âmbito territorial

8.1. As Partes reconhecem, para os devidos efeitos, que o âmbito territorial da prestação dos serviços inerentes ao presente Contrato é limitado à localização dos Profissionais de Saúde utilizados pela FHC na prestação dos serviços a que se obrigou.
8.2. As Partes reconhecem que à presente relação contratual aplicar-se-á a Lei portuguesa.

9. Reclamações e resolução de conflitos

9.1. A apresentação de reclamações decorrentes do presente Contrato pode ser efetuada, sem qualquer custo, através das modalidades de atendimento disponibilizadas pela EDP Comercial, nomeadamente: por escrito, incluindo formulário eletrónico, por telefone ou pessoalmente nos locais de atendimento da EDP Comercial e deverão conter a identificação, a morada do local de consumo, o número de Cliente, as questões colocadas ou a descrição dos motivos da reclamação e outros elementos informativos que facilitem o seu tratamento.
9.2. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais, nos termos da lei, o Aderente pode submeter as reclamações ou conflitos decorrentes do contrato à mediação voluntária e independente do Provedor de Cliente EDP ou solicitar a intervenção de entidades com competências na resolução extrajudicial de conflitos, conforme previsto nas cláusulas 10 e 11.

10. Provedor do Cliente

O Aderente 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 Aderente.

11. Resolução de conflitos

11.1. O Aderente, 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.

11.2. Os centros de arbitragem de consumo, que constituem entidades de resolução alternativa de litígios, estão identificados no Anexo A das presentes Condições Gerais.

11.3. O Cliente pode obter informação adicional e atualizada sobre os 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.

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

EDP Saúde PETS
TERMOS E CONDIÇÕES

Entre:

EDP Comercial – Comercialização de Energia, S.A., com sede na Avenida 24 de Julho, 12, 1249-300 Lisboa, com NIPC 503 504 564, com capital social de €64.500.005,00, abreviadamente designada por "**EDP Comercial**",

Future Healthcare – Corporate Services, Unipessoal, Lda., com sede na Avenida Marechal Craveiro Lopes, 6 - Campo Grande 1700 – 284 Lisboa, com o NIPC 514 411 252, com o capital social de €100.000,00 (cem mil euros), doravante designada por "**FHC**"

E

A **Pessoa Singular**, maior de idade, devidamente identificada no momento da celebração do contrato, doravante designada por "**Aderente**".

EDPC112-R112000013265966
PROCESSADO POR COMPUTADOR - CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249-300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005

Conjuntamente designadas por "**Partes**",

É livremente e de boa-fé celebrado o presente Contrato de Prestação de Serviços, o qual será regido pelo disposto nos presentes Termos e Condições (adiante, abreviadamente "Contrato"):

1. Objeto

1.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação pela FHC ao Aderente do serviço Plano EDP Saúde PETS, que inclui os serviços e benefícios descritos no número 1.2. (Plano EDP Saúde PETS)

1.2. Plano EDP Saúde PETS

1.2.1. A FHC obriga-se a prestar ao Aderente os serviços de assistência animal abrangidos, a saber:

a) serviços de medicina veterinária:
   i) Atos médicos veterinários, incluindo consultas, vacinação, aplicação de pensos e microchip, entre outros;
   ii) Exames auxiliares de diagnóstico;
   iii) Internamentos e tratamentos;
   iv) Cirurgias;
   v) Implantes;
   vi) Medicamentos e produtos clínicos;
   vii) Assistência Telefónica;
   viii) Veterinário ao domicílio.

b) serviços e produtos não clínicos para animais:
   i) Alimentação;
   ii) Banhos;
   iii) Tosquias;
   iv) *Grooming*;
   v) Hotel;
   vi) *Pet-sitting;*
   vii) *Dog-walking*;
   viii) Transporte;
   ix) Assistência Telefónica.

1.3. Para o efeito, a FHC contratou a Rede de Prestadores de Cuidados de Saúde Animal da AnimaDomus - Serviços para Animais, Lda, com sede na Av. Infante Santo, 25 – 1.ºDto, 1350-177 Lisboa, Pessoa Colectiva n.º 507 655 737, , doravante designada por AnimaDomus.

1.4. Compete à Animadomus assegurar o credenciamento dos profissionais de medicina veterinária e outros que fazem parte da sua Rede de Prestadores de Cuidados de Saúde Animal ("Rede de Prestadores de Cuidados de Saúde Animal"), incluindo hospitais, médicos, enfermeiros, clínicas e outros, doravante designados por "Profissionais De Saúde Veterinária", não existindo, contudo, qualquer relação de subordinação hierárquica e/ou funcional entre estes e a FHC, termos pelos quais a FHC sempre será alheia a qualquer diferendo ou litígio entre o Aderente e os Profissionais de Saúde Veterinária ou a Animadomus resultante dos serviços prestados por estes ao abrigo do presente Contrato, não

respondendo, portanto, por quaisquer ações ou omissões destes, nem pelos danos decorrentes dos seus atos.

1.5. A Rede de Prestadores de Cuidados de Saúde Animal poderá, em qualquer altura, ser objeto de modificação pela Animadomus no que respeita, designadamente, aos Profissionais De Saúde Veterinária que integram a sua Rede de Prestadores de Cuidados de Saúde Animal, à natureza, ao preço e/ou à localização dos serviços e benefícios proporcionados ao abrigo deste Contrato. A FHC, através da Animadomus, assegura o credenciamento, habilitação técnica e legal de todos os colaboradores, parceiros e demais entidades referidas em https://webservice.animadomus.pt/redeClinica/index.php.

1.6. Qualquer modificação ou atualização será disponibilizada online e poderá ser consultada em https://webservice.animadomus.pt/redeclinica/edp.php

1.7. As condições aplicáveis serão sempre as que estiverem em vigor à data da prática do serviço contratado.

2. Acesso e Utilização dos Serviços

2.1. São considerados elegíveis como Aderentes para o Plano EDP Saúde PETS, os titulares de um animal de companhia (cão ou gato).

2.2. O Plano EDP Saúde PETS é destinado apenas a 1 (um) animal de companhia. No caso em que o Aderente tenha na sua posse dois animais de companhia (cão ou gato), deverá adicionar o segundo animal de companhia como beneficiário extra do plano de saúde, mediante pagamento de valor adicional, não sendo permitidos mais do que 2 (dois) animais de companhia por plano de saúde.

2.3. Para efeitos de utilização do serviço contratado, a Animadomus encarrega-se de disponibilizar ao Aderente, por e-mail ou através da Área de Clientes, um Cartão de Identificação Virtual com o nome do Animal de Companhia e número de Contrato.

2.4. A utilização dos serviços contratados deve ser precedida do registo do animal em https://webservice.animadomus.pt/adesaopet/edp.

2.5. Sempre que o Aderente se dirigir a um Prestador da Rede de Prestadores de Cuidados de Saúde Animal deverá apresentar o respetivo Cartão Virtual, acompanhado dos documentos identificativos do animal e documento de identificação, com fotografia, do titular do animal.

2.6. Em caso de dúvida, os Prestadores poderão solicitar à Animadomus esclarecimentos sobre a validade ou elegibilidade do Cartão Virtual.

2.7. O Aderente é responsável pela correta utilização dos serviços e benefícios, bem como pela posse do Cartão Virtual do animal, que consubstancia um documento pessoal e intransmissível.

2.8. Em caso de perda, roubo ou extravio do Cartão Virtual, o Aderente obriga-se a contactar o serviço de Apoio a Cliente da EDP através do número 210 402 422 (chamada para a rede fixa nacional) ou a obter uma segunda via do Cartão diretamente na Área de Cliente do EDP Saúde PETS.

2.9. Os serviços de Veterinário ao Domicílio serão prestados na morada indicada pelo Aderente aquando da contratação do Plano EDP Saúde PETS. Caso o Aderente indique a morada de um terceiro para a prestação dos serviços ao domicílio, presume-se que foi obtido, pelo Aderente, o necessário consentimento do terceiro em causa para a prestação do Serviço nessa morada.

2.10. O Aderente é o único responsável pela veracidade e autenticidade das informações prestadas. A falsidade de qualquer informação poderá determinar a resolução imediata do Contrato e pode fazer o

EDPC112-R1120000132655966
PROCESSADO POR COMPUTADOR - CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249-300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005

Aderente incorrer em responsabilidade civil ou penal.

2.11. O Aderente reconhece que a natureza do Contrato celebrado é de um contrato de prestação de serviços e não de um contrato de seguro de saúde.

3. Preço, Faturação e Pagamento

3.1. Pela prestação dos serviços previstos no presente Contrato, o Aderente obriga-se a pagar à EDP Comercial o preço do Plano EDP Saúde PETS, indicado na tabela seguinte:

Plano EDP Saúde PETS		
Nº de beneficiários	**1 beneficiário**	**2 beneficiários**
Preço anual do serviço (Preços com IVA incluído)	82,80€ *(12 x 6,90€)*	136,80€ *(12 x 11,40€)*

Caso o Aderente tenha adquirido um pacote EDP Full, no qual está incluído um Plano EDP Saúde PETS **com 1 beneficiário**, aplica-se o preço do referido Pacote, de acordo com o valor indicado nas Condições Particulares.

3.2. Os serviços e benefícios do EDP Saúde PETS são aplicáveis por CPE (código de ponto de entrega) ou CUI (código universal da instalação).

3.3. O preço pode ser atualizado no início de cada ano civil, com base no Índice de Preços no Consumidor, em habitação, referente ao ano anterior, de forma a refletir a inflação verificada. O Aderente é notificado das atualizações operadas nos termos da presente Cláusula.

3.4. A faturação do Plano EDP Saúde PETS, tem periodicidade mensal, sendo feita por via eletrónica para o endereço de email indicado pelo Aderente, exceto se o Aderente optar por outra periodicidade ou modalidade de faturação em papel, o que deverá constar as condições particulares.

3.5. O Aderente pode, a todo o tempo, solicitar à EDP Comercial a alteração da modalidade de faturação, sem prejuízo da eventual perda de descontos a ela associados, podendo também a EDP Comercial cancelar a modalidade de faturação eletrónica quando se mostre impossível confirmar a entrega de qualquer fatura no correio eletrónico do Aderente.

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

3.7. A emissão do Cartão Plano EDP Saúde PETS está pendente da aceitação das condições do serviço EDP Saúde e a prestação dos serviços descritos em 1.2. depende da boa cobrança da mensalidade devida de acordo com o regime de faturação aplicável, após a celebração do contrato.

3.8. Os valores devidos pelo Aderente ou pelos beneficiários por ele indicados aos Profissionais de Saúde Veterinária, nos termos previstos na Rede de Prestadores de Cuidados de Saúde Animal, não se encontram incluídos na mensalidade devida ao abrigo do presente Contrato, sendo aplicável o disposto no número seguinte.

3.9. O Aderente é o único responsável pelo pagamento da mensalidade devida à EDP Comercial pela adesão ao Plano EDP Saúde PETS, bem como pelo pagamento das importâncias que vierem a ser devidas aos Profissionais de Saúde Veterinária pela prestação dos seus serviços, nos termos e condições previstas Rede de Prestadores de Cuidados de Saúde Animal, ficando excluída, de todo, qualquer comparticipação nesses custos por parte da FHC ou da EDP Comercial.

3.10. Sem prejuízo dos casos de exercício do direito de resolução pelo Aderente, a cessação do Contrato por decisão unilateral do Aderente antes do fim do período contratual em vigor, constitui a EDP Comercial no direito de exigir do Aderente o pagamento do preço até à data do termo do período inicial de vigência ou de renovação em curso.

4. Duração do Contrato

4.1. O presente Contrato produz os seus efeitos a partir da data de ativação do serviço Plano EDP Saúde PETS.

4.2. O Contrato tem a duração de 1 (um) ano, considerando-se automática e sucessivamente renovado por iguais períodos, caso nenhuma das Partes o denuncie, através de comunicação escrita às outras Partes, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data do termo inicial de vigência ou de qualquer uma das suas renovações.

4.3. O Contrato considera-se celebrado:

a) Na data da sua assinatura por ambas as Partes, quando seja celebrado presencialmente;
b) Na data em que o Cliente receba o Contrato assinado pela FHC e pela EDP Comercial, quando:
   i) Seja celebrado após pedido do Cliente no sítio de internet da EDP Comercial;
   ii) Seja celebrado após contacto telefónico da EDP Comercial (ou prestador de serviços a seu cargo) ou fora do estabelecimento comercial desta, desde que o Cliente tenha solicitado por escrito a celebração de contrato ou por outra forma dado o seu consentimento escrito.

4.4. No caso de o Contrato ter sido celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial da EDP Comercial, o Cliente dispõe, nos termos da legislação aplicável, de um prazo de 14 (catorze) dias, ou no caso de contratos celebrados fora do estabelecimento comercial da EDP Comercial mencionados nas subalíneas ii) e v) da alínea i) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º24/2014, de 14 de fevereiro, na sua versão atual, do prazo de 30 (trinta) dias de calendário, contados da celebração para resolver o Contrato, sem pagamento de indemnização e sem necessidade de indicar o motivo.

4.5. O Cliente pode exercer o direito de livre resolução através do modelo de formulário de livre resolução presente no Anexo B das presentes Condições Gerais.

5. Cessação do Contrato

Para além de outras situações expressamente previstas no presente Contrato, este cessa nas seguintes situações:

a) por revogação, mediante acordo entre as Partes;
b) por resolução do Aderente ao abrigo do disposto nas cláusulas 3.10. e 7.2.;
c) por resolução pela EDP Comercial nos termos previstos na cláusula 2.10.;
d) por resolução da FHC, da EDP Comercial ou do Aderente, em caso de incumprimento definitivo das outras Partes, nos termos gerais de Direito;
e) por denúncia, nos termos previstos na cláusula 4.2.

6. Comunicações

6.1. As notificações e comunicações a efetuar pela EDP Comercial ao Cliente são preferencialmente feitas por correio eletrónico, exceto se outro meio de contacto preferencial for indicado nas Condições Particulares, podendo ainda as mesmas ser feitas por correio normal ou, quando este meio se revele

EDPC112-R1120000132655966
PROCESSADO POR COMPUTADOR - CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249-300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005

adequado à transmissão de todo o conteúdo da notificação ou comunicação, por SMS ou contacto telefónico.

6.2. Em particular, o Cliente aceita que a data da ativação do Serviço lhe possa ser notificada por SMS e/ou correio eletrónico a enviar pela EDP Comercial/Animadomus, assim como informações sobre o agendamento dos serviços prestados no âmbito do Plano.

6.3. As atualizações de Preço referidas na Cláusula 3.3. podem ser notificadas ao Cliente através das faturas, em campo autónomo devidamente evidenciado.

6.4. As notificações e comunicações do Cliente à EDP Comercial são feitas por correio eletrónico ou por correio normal para os endereços identificados nas Condições Particulares, podendo ainda ser efetuadas ou no sítio institucional da EDP Comercial (www.edp.pt), ou por escrito junto de loja ou agente comercial da EDP Comercial.

6.5. Qualquer alteração dos elementos constantes do presente Contrato relativos à identificação ou residência do Cliente, deve ser comunicada por este à EDP Comercial, através de comunicação escrita, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data da alteração, devendo ainda o Cliente apresentar comprovativos da alteração verificada, quando tal lhe for exigido pela EDP Comercial.

7. Modificação do Contrato

7.1. A EDP Comercial reserva-se o direito de alterar o conteúdo ou teor de qualquer cláusula do Contrato, designadamente o preço a cobrar pelos serviços fornecidos, desde que comunique ao Cliente, da sua intenção de fazer essa alteração com a antecedência mínima 30 (trinta) dias relativamente à sua entrada em vigor, informando-o da possibilidade de denunciar o Contrato no prazo previsto no número seguinte.

7.2. O Cliente pode resolver o Contrato no prazo de 30 (trinta) dias contados da receção da comunicação referida no número anterior.

7.3. Caso o Cliente resolva o Contrato nos termos do número precedente ficará apenas obrigado a pagar o serviço Plano EDP Saúde PETS até à data da resolução do contrato.

7.4. O disposto na cláusula anterior não se aplica caso a revisão das condições contratuais relativas aos preços a pagar consistir na aplicação de um aumento inferior ou igual ao valor da inflação prevista para o ano de aplicação do referido aumento.

8. Privacidade e Dados Pessoais

8.1. Os dados pessoais do Aderente são objeto de tratamento pela EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. e pela Future Healthcare - Corporate Services, Unip, Lda. que atuam na qualidade de responsáveis independentes pelo tratamento dos dados para as finalidades que, cada uma das Partes, prossegue nos termos do presente contrato.

8.2. Os dados pessoais recolhidos pela EDP Comercial no âmbito da adesão ao presente contrato de prestação de serviços designado “Plano EDP Saúde PETS” serão tratados para proceder à cobrança do respetivo preço, comunicações com o Aderente e outros atos de cumprimento do contrato, tratamento esse que é necessário para a execução do contrato. Os dados pessoais do Aderente serão entregues à FHC que os irá tratar para assegurar a prestação dos serviços de assistência animal, que integram o Plano EDP Saúde PETS indicados no Ponto 1.2., e, para esse efeito, os irá partilhar com a Animadomus. Os dados pessoais tratados pela FHC limitam-se aos estritamente necessários para prosseguir a finalidade

do tratamento indicada, nomeadamente, o nome, a morada, número de contribuinte, número de telefone ou correio eletrónico do Aderente, nome do animal de companhia, raça, espécie, sexo, cor, data de nascimento e microchip (quando exista).

8.3. A EDP Comercial fará tratamento de dados pessoais na medida do que for necessário para cobrança de dívidas pela prestação do serviço, com fundamento quer na execução deste contrato quer no interesse legítimo da EDP Comercial em fazer valer o seu direito a essa cobrança. Com esse fim, poderá comunicar os dados a empresas de recuperação extrajudicial de créditos em atraso.

8.4. A EDP Comercial e a FHC, no seu interesse legítimo, farão, respetivamente, tratamento de dados pessoais para realização de auditorias, qualidade e melhoria de serviço/análises de satisfação.

8.5. A EDP Comercial e a FHC, no seu interesse legítimo, poderão também, respetivamente, utilizar o nome, o endereço de correio eletrónico, o número de telefone e o endereço postal do Aderente para lhe comunicar, por correio eletrónico, correio ou entrega direta no domicílio, campanhas e ações de comercialização de produtos ou serviços da EDP Comercial e da FHC análogos aos transacionados com o Aderente. . Caso não pretenda receber as referidas comunicações o Aderente poderá recusá-las no momento da recolha daqueles dados ou por ocasião de cada comunicação.

8.6. A FHC poderá comunicar os dados pessoais recolhidos a outras empresas do grupo empresarial a que esta pertence, denominado grupo Future Healthcare com sede em Portugal, para fins administrativos internos, sendo integralmente garantidos os níveis de confidencialidade, segurança e proteção, com fundamento no seu interesse legítimo nessa transmissão no grupo empresarial envolvidos numa atividade económica conjunta.

8.7. Os tratamentos dos dados pessoais serão sempre realizados em observância da legislação aplicável e quando sobre os referidos interesses legítimos não prevaleçam os direitos e liberdades fundamentais dos titulares dos dados.

8.8. A EDP Comercial e a FHC poderão, respetivamente, subcontratar a prestação de serviços junto de terceiros com vista ao cumprimento das finalidades acima identificadas que cada empresa prossegue, os quais atuarão mediante as instruções.

8.9. O tratamento dos dados pessoais do Aderente será realizado integralmente em território do Espaço Económico Europeu, pelo que não prevê realizar qualquer transferência internacional de dados.

8.10. Os dados pessoais do Aderente serão conservados durante o prazo de vigência do contrato acrescido dos prazos de prescrição e caducidade dos direitos associados, sem prejuízo de poderem ser mantidos para além deste(s) período(s) para o cumprimento de obrigações legais e para fins estatísticos, devendo, para este último efeito, anonimizá-los.

8.11. O Aderente pode contactar a EDP Comercial para qualquer questão relacionada com proteção de dados pessoais, através do website edp.pt/contactos, selecionando o motivo de contacto “Segurança e Privacidade” ou por correio postal para a morada Apartado 12121 Loja CTT Picoas, 1061-819 Lisboa.

8.12. O Aderente pode exercer os seus direitos de acesso, retificação, apagamento, oposição, limitação, bem como o direito à portabilidade dos seus dados, através dos contactos mencionados no número anterior, nos termos previstos na legislação aplicável.

EDPC112-R1120000132655966
PROCESSADO POR COMPUTADOR - CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249-300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005

8.13. Sempre que o Aderente considere que a EDP Comercial violou os direitos de que dispõe nos termos da legislação aplicável sobre proteção de dados, poderá apresentar reclamação perante a autoridade de controlo competente (Comissão Nacional de Proteção de Dados).
8.14. O Aderente pode ainda contactar o encarregado de proteção de dados ("Data Protection Officer") da EDP Comercial, sobre todas as questões relacionadas com o tratamento dos seus dados pessoais e com o exercício dos seus direitos, dirigindo o seu pedido escrito através do endereço de correio eletrónico dpo.pt@edp.pt.
8.15. O Aderente pode contactar a FHC para qualquer questão relacionada com proteção de dados pessoais, para os seguintes meios de contacto: através do telefone 217 818 283 (chamada para a rede fixa nacional); por e-mail, para o endereço electrónico: protecaodados@future-heathcare.eu ou, por escrito, para a morada da sede da FHC sita na Avenida Marechal Craveiro Lopes, 6 - Campo Grande 1700 - 284 Lisboa.
8.16. Sempre que o Aderente considere que a FHC violou os direitos de que dispõe nos termos da legislação aplicável sobre proteção de dados, poderá contactar a empresa através dos meios indicados no nº anterior ou, se for o caso, apresentar reclamação perante a autoridade de controlo competente (Comissão nacional de Proteção de Dados.
8.17. O Aderente poderá igualmente apresentar reclamação relativa aos serviços prestados pelos Profissionais de Saúde Veterinária e pela Animadomus ao abrigo do presente Contrato e/ou exercer os direitos que lhe são conferidos pela legislação de dados pessoais aplicável, diretamente junto dos mesmos.

9. Âmbito territorial

As Partes reconhecem para os devidos efeitos, que o âmbito territorial da prestação dos serviços inerentes ao presente Contrato é limitado à localização dos Profissionais de Saúde Veterinários da Rede de Prestadores de Cuidados de Saúde Animal da Animadomus.

10. Reclamações e Resolução de Conflitos

10.1. A apresentação de reclamações decorrentes do presente Contrato pode ser efetuada, sem qualquer custo, através das modalidades de atendimento disponibilizadas pela EDP Comercial, nomeadamente: por escrito, incluindo formulário eletrónico, por telefone ou pessoalmente nos locais de atendimento da EDP Comercial e deverão conter a identificação, a morada do local de consumo, o número de Cliente, as questões colocadas ou a descrição dos motivos da reclamação e outros elementos informativos que facilitem o seu tratamento.
10.2. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais, nos termos da lei, o Aderente pode submeter as reclamações ou conflitos decorrentes do contrato à mediação voluntária e independente do Provedor de Cliente EDP ou solicitar a intervenção de entidades com competências na resolução extrajudicial de conflitos, conforme previsto nas cláusulas 11 e 13.

11. Provedor do Cliente

O Aderente 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 Aderente.

12. Resolução de Conflito

EDPC112-R1120000132655966
PROCESSADO POR COMPUTADOR - CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249-300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005

12.1. O Aderente, 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.
12.2. Os centros de arbitragem de consumo, que constituem entidades de resolução alternativa de litígios, estão identificados no Anexo A das presentes Condições Gerais.
12.3. O Cliente pode obter informação adicional e atualizada sobre os 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.
12.4. Sem prejuízo do definido nos números anteriores, qualquer das partes, incluindo o Aderente, pode ainda sujeitar a resolução dos conflitos de qualquer natureza emergentes ou relacionados com o presente Contrato aos tribunais judiciais competentes.

13. Legislação Aplicável

13.1. Ao Contrato, incluindo a sua interpretação, aplicação e execução, bem como às situações omissas, aplica-se a Lei Portuguesa.
13.2. Quaisquer alterações posteriores às leis e regulamentos aplicáveis no âmbito do presente Contrato ser-lhe-ão automaticamente aplicáveis.
13.3. Caso alguma cláusula do presente Contrato venha a ser considerada inválida, tal não prejudica a validade do Contrato, nem das suas demais cláusulas.

14. Integração

14.1. Salvo disposição em contrário, considera-se que o presente Contrato integrará automaticamente as condições, direitos e obrigações, bem como todas as modificações decorrentes de normas legais e regulamentares aplicáveis posteriormente publicadas.
14.2. Caso alguma cláusula do presente Contrato venha a ser considerada inválida, tal não prejudica a validade do Contrato, nem das suas demais cláusulas.

CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE VENDA DE EQUIPAMENTO E PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE GESTÃO DE ENERGIA

1. Objeto do contrato

1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação pela EDP Comercial do serviço Gestão de Energia, incluindo a aquisição dos necessários equipamentos, na instalação localizada no imóvel sito na morada indicada nas Condições Particulares.
1.2. O cliente, para poder celebrar o presente contrato, tem de ser titular de um contrato de

fornecimento de energia celebrado com a EDP Comercial, para a instalação em causa.

1.3. Para poder ter acesso ao serviço na componente de informação sobre a produção de energia elétrica do sistema solar fotovoltaico, o cliente terá que ter celebrado, em algum momento, um contrato de sistema de Energia Solar EDP com a EDP Comercial, numa das modalidades existentes.

2. Duração do contrato

2.1. O presente contrato produz os seus efeitos a partir da data de disponibilização do serviço Gestão de Energia.

2.2. O contrato tem a duração de 1 (um) ano, considerando-se automática e sucessivamente renovado por iguais períodos, caso nenhuma das partes o denuncie, através de comunicação escrita à outra parte, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data do termo do prazo inicial de vigência ou de qualquer uma das suas renovações.

2.3. O Contrato considera-se celebrado com a assinatura das Condições Particulares ou de indicação de aceitação das condições através do serviço de atendimento telefónico ou online.

2.4. No caso de o Contrato ter sido celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial da EDP Comercial, o Cliente dispõe, nos termos da legislação aplicável, de um prazo de 14 (catorze) dias, ou, no caso de contratos celebrados fora do estabelecimento comercial mencionados nas subalíneas ii) e v) da alínea i) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º24/2014, de 14 de fevereiro, na sua versão atual, do prazo de 30 (trinta) dias, contados da celebração para resolver o Contrato, sem pagamento de indemnização e sem necessidade de indicar o motivo. O Cliente pode exercer o direito de livre resolução referido na presente cláusula.

3. Prazo de disponibilização

Salvo quando seja acordado prazo diferente com o cliente nas Condições Particulares, a EDP Comercial compromete-se a disponibilizar o serviço Gestão de energia 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. Pela prestação dos serviços previstos no presente Contrato, o Cliente obriga-se a pagar à EDP Comercial o preço da Venda de Equipamento e Prestação do Serviço de Gestão de Energia, indicado na tabela seguinte:

Venda de Equipamento e Prestação do Serviço de Gestão de Energia		
Serviço	**Venda do Equipamento**	**Serviço de Gestão de Energia**
Preço anual do serviço (Preço com IVA incluído)	119,90€	10,80€ *(12 x 0,90€)*

4.2. Caso o Cliente tenha adquirido um pacote EDP Full, no qual está incluída a Venda de Equipamento e a Prestação do Serviço de Gestão de Energia, aplica-se o preço do referido Pacote, de acordo com o valor indicado nas Condições Particulares do contrato.

4.3. O equipamento necessário para a prestação do serviço de Gestão de Energia é gratuito para clientes que adiram ou tenham contratado o pacote EDP Full e se a instalação do mesmo for realizada no âmbito da revisão da instalação de eletricidade incluída no serviço Funciona. O Cliente pode, a todo o tempo,

EDPC112-R1120000132655966
PROCESSADO POR COMPUTADOR - CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249-300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005

solicitar à EDP Comercial a instalação daquele equipamento, mediante o pagamento do valor de 99,90€.

4.4. O Cliente poderá continuar a usufruir do serviço Gestão de Energia em caso de cessação do pacote EDP Full mediante o pagamento do valor mensal de 0,90€.

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

4.6. 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 Gestão de energia.

4.7. Caso o Cliente deixe de ter um contrato de fornecimento de energia com a EDP Comercial, os valores devidos ao abrigo do presente Contrato serão faturados de forma isolada, devendo as faturas ser pagas no prazo de 30 (trinta) dias após a sua emissão.

4.8. 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 Gestão de energia

5.1. O serviço Gestão de energia (adiante "serviço") consiste na disponibilização ao cliente de informação relacionada com a eletricidade do local de instalação.

5.2. O serviço disponibilizará informação sobre o consumo de energia elétrica da instalação como um todo.

5.3. Com base na análise dos dados de consumo de energia recolhidos pelo serviço e caracterização da casa efetuada pelo cliente nas plataformas identificadas nos pontos 5.6 e 5.7, o serviço Gestão de energia poderá disponibilizar mais algumas funcionalidades, tais como desagregação de consumos por categorias de equipamentos, sugestões de otimização de potência contratada e opções tarifárias, dicas de eficiência energética, comparação com os seus próprios consumos e produção, ou apenas consumo, e comparação com perfis anónimos de consumo e instalação semelhantes.

5.4. Quando o cliente for também titular de um contrato de sistema de Energia Solar EDP celebrado com a EDP Comercial, o serviço disponibiliza ainda informação sobre a produção de energia elétrica do sistema solar fotovoltaico e, caso aplicável, informação sobre os valores autoconsumidos e alarmística sobre o desempenho da produção solar.

5.5. A disponibilização pelo serviço das funcionalidades descritas nos números anteriores dependerá da existência de condições técnicas para o efeito no local de instalação.

5.6. O cliente terá acesso ao serviço por via de um portal online e uma aplicação para dispositivos móveis (disponível para os sistemas operativos iOS e Android) (adiante "plataformas").

5.7. Caso o Cliente seja titular de um contrato de sistema de Energia Solar EDP, podendo também obter informação sobre a produção de energia elétrica do sistema solar fotovoltaico, o acesso ao serviço será efetuado por via de um outo portal online e outra aplicação para dispositivos móveis (também disponível para os sistemas operativos iOS e Android) (adiante "plataformas Solar").

5.8. 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. Com vista à prestação do Serviço, a EDP Comercial instalará no imóvel referido nas Condições Particulares, caso necessário, equipamentos que ficam na propriedade do cliente nomeadamente módulos de consumo da instalação de energia e, caso aplicável, módulos de leitura da produção dos painéis solares.
6.2. Com recurso aos equipamentos instalados, a EDP Comercial recolherá os dados de consumo e de produção e disponibilizá-los-á ao Cliente por via das plataformas e das plataformas solar.
6.3. 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.
6.4. Constitui ainda condição necessária para a prestação do serviço o fornecimento pelo Cliente de um endereço de e-mail válido.
6.5. Caberá ao Cliente tomar as medidas razoáveis para manter os equipamentos em boas condições de conservação e em segurança.

7. Garantia dos equipamentos

7.1. A EDP Comercial será responsável por proceder às reparações ou substituições necessárias à eliminação de qualquer vício, defeito ou anomalia dos equipamentos que lhe tenham sido adquiridos pelo cliente, com a celeridade possível e as suas expensas, no período de 3 anos. No terceiro ano de garantia, caberá ao cliente fazer a prova de que o defeito existia à data da sua entrega.
7.2. A garantia prestada pela EDP Comercial relativamente aos equipamentos fornecidos, referidos no ponto anterior, durará pelo prazo de três anos contados da data de instalação. Decorrido este prazo de garantia, qualquer substituição destes equipamentos deverá ser paga pelo cliente, sendo cobrada, sempre que a mesma ocorra, o valor da deslocação do técnico, no valor de 35,00€, acrescidos de IVA à taxa legal em vigor.
7.3. As obrigações assumidas pela EDP Comercial nos números anteriores não abrangem anomalias que não resultem de defeitos de fabrico e erros de conceção, 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 respetivo fabricante e da EDP Comercial.

7.4. A EDP Comercial disponibiliza peças sobresselentes para a reparação do equipamento durante um prazo de 10 anos após a colocação em mercado da última unidade do equipamento adquirido.

8. Receção dos Trabalhos e Aceitação do equipamento de gestão de energia

8.1. Na data de conclusão dos Trabalhos, a EDP Comercial e o cliente procederão à assinatura de um certificado de receção dos Trabalhos, considerando-se que os Trabalhos foram concluídos e o Equipamento aceite pelo cliente nessa mesma data.
8.2. No caso de, por facto não imputável à EDP Comercial, o Certificado de Receção dos Trabalhos não for assinado na data de conclusão dos Trabalhos, estes dar-se-ão por concluídos e o Equipamento ter-se-á por aceite pelo cliente nessa mesma data.

9. Utilização do serviço

EDPC112-R1120000132655966
PROCESSADO POR COMPUTADOR - CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249-300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005

9.1. Para efeitos de utilização do serviço, o cliente receberá da EDP Comercial um nome de utilizador e uma palavra-passe para acesso às respetivas plataformas.
9.2. 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.
9.3. 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.
9.4. A EDP Comercial não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas dos dados referidos nos números anteriores
9.5. 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.
9.6. O cliente assumirá total responsabilidade pela veracidade, exatidão e atualidade dos dados por si introduzidos nas Plataformas, bem como pela utilização do Serviço e das várias funcionalidades que o compõem.
9.7. Com exceção dos casos em que exista culpa grave ou dolo por parte da EDP Comercial, esta não será responsável perante o cliente por quaisquer danos indiretos que possam resultar da utilização do serviço, nomeadamente lucros cessantes, perda de receitas, perda de poupanças esperadas ou custos consequenciais.

10. Alteração e suspensão do serviço

10.1. A EDP Comercial terá o direito de, a todo o momento, alterar e adicionar produtos e serviços nas plataformas.
10.2. 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.
10.3. 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.
10.4. 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 respetivo fundamento.
10.5. 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.

11. Atendimento e comunicações

11.1. 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.

11.2. Para efeitos de comunicações escritas, ao abrigo deste contrato, considera-se que a morada da EDP Comercial é Apartado 12121, Loja CTT Picoas, 1061-819 Lisboa, e que a morada do cliente se situa no endereço constante das Condições Particulares.

12. Cessão da posição contratual

12.1. 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 Gestão de energia, mantendo-se as condições ora acordadas.

12.2. A EDP Comercial poderá subcontratar o serviço ou partes do serviço a prestar a outras entidades, sem prejuízo da manutenção da sua responsabilidade pela prestação do serviço perante o cliente.

13. Resolução do contrato

13.1. Qualquer das Partes pode resolver o presente contrato com fundamento em incumprimento definitivo da outra Parte.

13.2. A resolução efetuar-se-á mediante notificação da Parte cumpridora à Parte incumpridora com 10 (dez) dias úteis de antecedência sobre a data em que deverá produzir efeitos.

13.3. A resolução do presente contrato por incumprimento definitivo confere à Parte cumpridora, para além de outros direitos conferidos por lei, o direito a ser indemnizada pelos prejuízos que comprovadamente haja sofrido em consequência do incumprimento.

14. Cessação do contrato

14.1. 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 da presente cláusula;
c. por resolução da EDP ao abrigo da cláusula anterior;
d. por decurso do prazo contratual, após comunicação de oposição à respetiva renovação por qualquer das partes.

14.2. O cliente disporá de um prazo de catorze (14) dias, ou, no caso dos contratos celebrados no domicílio do cliente ou no âmbito de excursões organizadas fora do estabelecimento comercial, de um prazo de 30 (trinta) dias, para resolver o contrato, sem pagamento de indeminização e sem necessidade de indicar o motivo, a contar da data de início de prestação do serviço.

14.3. 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.

14.4. Nos casos referidos no número 2 da presente cláusula, o cliente ficará obrigado a devolver à EDP Comercial o Equipamento e a EDP Comercial ficará obrigada a devolver o preço já pago. Nestes casos, a EDP Comercial promoverá a deslocação de um técnico ao local para proceder ao levantamento do equipamento, ficando o cliente obrigado a suportar os custos incorridos pela EDP Comercial com essa deslocação, os quais se cifram em 30€ mais IVA à taxa legal em vigor.

EDPC112-R1120000132655966
PROCESSADO POR COMPUTADOR - CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249-300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005

15. Dados pessoais

15.1. No âmbito do presente Serviço de Gestão de Energia, a EDP Comercial recolhe e utiliza dados pessoais do Cliente que ora se indicam: dados de identificação e de contacto, dados relativos à instalação, código ponto de entrega («CPE»), dados de consumo de energia em períodos de 15 minutos, consumo de todos os equipamento da instalação ou consumo por equipamento , potência contratada, caracterização da instalação (tipo de instalação, tipologia, antiguidade, número de titulares que utilizam a instalação), dados sobre a produção de energia, caso o Cliente mantenha, também, em vigor um Contrato Sistema de Energia Solar EDP para o mesmo local. A EDP Comercial, para a prestação do serviço, irá ainda analisar os dados de consumo e dados da instalação para disponibilizar informações, por via eletrónica, sobre dicas de eficiência energética, comparação com os seus próprios consumos de energia e/ou produção de energia, nos termos indicados na cláusula 5.4. das presentes condições gerais. O tratamento destes dados é necessário para assegurar as funcionalidades do serviço contratado.

15.2. A EDP Comercial, mais bem identificada nas condições particulares, é responsável pelo tratamento dos dados pessoais. Para qualquer questão relacionada com proteção de dados pessoais, o Cliente pode contactar a EDP Comercial através do website edp.pt/contactos, selecionando o motivo de contacto "Segurança e Privacidade", da linha de atendimento 213 53 53 53 (dias úteis das 9h às 20h | chamada para a rede fixa nacional) ou por correio postal utilizando a morada EDP Comercial é Apartado 12121, Loja CTT Picoas, 1061-819 Lisboa, ou pode contactar o encarregado de proteção de dados ("Data Protection Officer") da EDP Comercial, por correio eletrónico dpo.pt@edp.pt.

15.3. A EDP Comercial trata os dados pessoais para as finalidades a seguir descritas, com fundamentos jurídicos específicos (de acordo com a lei), também mencionados.

15.3.1. Para prestar o Serviço de Gestão de Energia, faturação, cobrança do respetivo preço, controlo de qualidade do fornecimento e serviço prestado, gestão da relação contratual, comunicações com o Cliente, assegurar o cumprimento das diversas funcionalidades do serviço e manutenção do equipamento durante o prazo legal da garantia. O tratamento é necessário para a execução do contrato com o Cliente e também para cumprimento de obrigações jurídicas a que a EDP Comercial está sujeita, por exemplo as impostas pelas leis que regulam os sistemas nacionais elétrico e as leis fiscais.

15.3.2. Para cobrar dívidas em atraso, por meio judicial ou extrajudicial. O tratamento também é necessário para a execução do contrato com o Cliente ou para o interesse legítimo da EDP Comercial nessa cobrança.

15.3.3. Para realizar auditorias internas com a finalidade de prevenção, deteção e controlo de fraudes. O tratamento é necessário para o interesse legítimo da EDP Comercial no controlo e prevenção da utilização abusiva do fornecimento de energia.

15.3.4. A EDP Comercial poderá utilizar os dados de consumo e de produção obtidos durante a prestação do serviço, ou apenas de consumo, consoante for especificado nas Condições Particulares, para realizar análises comparativas, com prévia anonimização desses dados.

15.3.5. Para comunicar ao Cliente campanhas e ações de comercialização de produtos ou serviços da EDP Comercial relacionados com os transacionados com o Cliente, a não ser que o Cliente recuse essas comunicações no momento da recolha dos seus dados de contacto ou por ocasião de cada mensagem. O tratamento é necessário para o interesse legítimo da EDP Comercial na comercialização dos seus bens e

serviços.

15.3.6. Para, se o Cliente consentir na forma solicitada nas condições particulares:

a) Comunicar ao Cliente, durante a vigência do contrato de prestação do Serviço de Gestão de Energia, campanhas e ações de comercialização de produtos ou serviços não relacionados com os transacionados com o Cliente;

15.3.7. O tratamento para esta finalidade depende do consentimento do Cliente e o Cliente terá o direito de o retirar a todo o tempo pela forma indicada abaixo (15.6). Mas a retirada do consentimento não torna ilícito o tratamento anterior em que o Cliente tiver consentido.

15.4. Para as finalidades acima referidas, a EDP Comercial poderá comunicar pessoais às seguintes entidades:

a. Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, Direção-Geral de Energia e Geologia, nos termos previstos nas disposições legais e regulamentares aplicáveis, Autoridade Tributária e Aduaneira e outras entidades a quem a EDP Comercial deva comunicar dados por força da lei;

b. Empresas de recuperação extrajudicial de créditos, para cobrança de dívidas em atraso;

c. Entidades contratadas pela EDP Comercial para tratamento de dados pessoais para uma ou mais das finalidades acima referidas, ao serviço da EDP Comercial, entidades as quais deverão atuar mediante instruções da EDP Comercial.

15.5. A EDP Comercial conserva os dados pessoais do Cliente durante o prazo de vigência do contrato, salvo se a sua conservação for necessária para cumprimento de obrigações impostas por lei à EDP Comercial, por exemplo por leis fiscais e pelo Código Comercial, ou para que a EDP Comercial possa exercer direitos ou provar o cumprimento de obrigações, durante o prazo da prescrição e caducidade dos direitos respetivos;

15.5.1. Caso o contrato de fornecimento de energia celebrado com a EDP Comercial para o mesmo local venha a cessar conforme previsto na clausula 2.6. das condições particulares e/ou caso o Contrato Sistema de Energia Solar EDP celebrado com a EDP Comercial para o mesmo local venha a cessar, mantendo-se em vigor o presente contrato, a EDP Comercial manterá, por conseguinte, o tratamento dos dados pessoais nos termos descritos na cláusula em apreço.

15.6. O Cliente tem o direito de solicitar, nos termos da lei, o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, a retificação dos dados pessoais que forem imprecisos ou incompletos, o apagamento dos dados pessoais, a limitação total ou parcial do tratamento dos dados pessoais, o direito de se opor ao tratamento e o direito à portabilidade dos dados pessoais num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática. Para exercer esses direitos, o Cliente deverá apresentar o seu pedido por escrito através dos contactos indicados no ponto 15.2, selecionando o motivo de contacto “Segurança e Privacidade”.

15.7. Se o Cliente considerar que a EDP Comercial violou os seus direitos de proteção de dados pessoais, poderá apresentar uma reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados.

15.8. A EDP Comercial aplica diversas medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os dados pessoais dos utilizadores, incluindo utilização de servidores seguros, firewalls e encriptação de dados em comunicações.

16. Alteração do local da instalação

16.1. Caso deseje alterar a instalação relevante para a prestação do serviço para outro imóvel, o cliente terá de 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. a nova instalação reunir as condições técnicas para o funcionamento do serviço;

c. o cliente assumir os custos de alteração no valor de 39,84€, acrescidos de IVA à taxa legal em vigor.

16.2. A EDP Comercial disponibilizará o serviço no novo imóvel no prazo referido na cláusula 3.1, e os dados de consumo registados na anterior instalação permanecerão inalterados.

17. Provedor do cliente

17.1. 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.

18. Resolução de conflitos

18.1. 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.

18.2. Os centros de arbitragem de consumo, que constituem entidades de resolução alternativa de litígios, estão identificados no Anexo A das presentes Condições Gerais.

18.3. 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.

18.4. 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.

18.5. 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.

19. 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.

20. Legislação aplicável

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

20.2. 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

EDPC112-R1120000132655966
PROCESSADO POR COMPUTADOR - CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249-300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005

renúncia a qualquer outro.

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

Atendimento a clientes **213 53 53 53**
dias úteis das 9h às 20h
chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

Anexo A: Lista de centros de resolução alternativa de conflitos

Lista de centros de arbitragem a que a EDP Comercial se encontra vinculada, referida na Cláusula de resolução de conflitos das condições gerais do Contrato:

1. CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo
Site: www.cniacc.pt
Braga:
Morada: Rua D. Afonso Henriques, 1, 4700-030 Braga
Telefone: 253 619 107 Email: geral@cniacc.pt
Viseu:
Morada: Largo de Santa Cristina (Casa Amarela), 3500-181 Viseu
Telefone: 232 451 135 Email: viseu@cniacc.pt

2. CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra
Site: www.cacrc.pt
Morada: Avenida Fernão Magalhães, nº 240, 1º andar 3000-172 Coimbra
Telefone: 239 821 690 Fax: 239 821 289
Email: geral@cacrc.pt

3. CACCL - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa
Site: www.centroarbitragemlisboa.pt
Morada: Rua dos Douradores, nº 112, 2º andar, 1100-207 Lisboa
Telefone: 218 807 030 Fax: 218 807 038
Email: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

4. CAUAL – Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa
Site: www.arbitragem.autonoma.pt
Morada: Rua General Firmino Miguel, 8A, 1600-300 Lisboa, Portugal
Telefone: 213 177 660
Email: centrodearbitragem@autonoma.pt

5. CACCRAM - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira
Site: www.madeira.gov.pt
Morada: Rua Direita nº 27, 1º andar esq., 9050-450 Funchal
Telefone: 291 147 115
Email: centroarbitragem.srij@madeira.gov.pt

6. CICAP - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto
Site: www.cicap.pt
Morada: Rua Damião de Góis, nº 31, Loja 6, 4050-225 Porto

EDPC112-R1120000132655966
PROCESSADO POR COMPUTADOR - CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249-300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005

Telefone: 225 508 349 / 225 029 791 Fax: 225 026 109
Email: cicap@cicap.pt

7. TRIAVE - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa
Site: www.triave.pt
Morada: Rua Capitão Alfredo Guimarães, nº 1, 4800-019 Guimarães
Telefone: 253 422 410 Fax: 253 422 411
Email: geral@triave.pt

8. CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)
Site: www.ciab.pt
Braga:
Morada: Rua D. Afonso Henriques, nº 1, 4700-030 Braga
Telefone: 253 617 604 Email: geral@ciab.pt
Viana do Castelo:
Morada: Interface de Transportes de Viana do Castelo,
Avenida Humberto Delgado, 4900-317 Viana do Castelo
Telefone: 258 809 335 Email: ciab.viana@cm-viana-castelo.pt

9. CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve
Site: www.consumoalgarve.pt
Morada: Avenida 5 de Outubro, n.º55, R/C dto. 8000-075 Faro
Telefone: 289 823 135 Email: info@consumoalgarve.pt

10. CIMPAS - Centro de Informação, Mediação, e Arbitragem de Seguros
Site: www.cimpas.pt
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

Informação atualizada com base na lista de entidades de resolução alternativa de litígios constante no site do Portal da Direção Geral dos Consumidores em novembro de 2024.

Atendimento a clientes **213 53 53 53**
dias úteis das 9h às 20h
chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

Anexo B: Formulário de informação sobre o Direito de Livre Resolução

Direito de livre resolução

O consumidor tem o direito de livre resolução do presente contrato no prazo de 14 dias de calendário, ou, no caso de contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, mencionados nas subalíneas ii) e v) da alínea i) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, no prazo de 30 dias de calendário, sem necessidade de indicar qualquer motivo.

O prazo para exercício do direito de livre resolução expira 14 dias, ou, 30 dias, a contar do dia seguinte ao dia da celebração do contrato ou, quando se trate de um contrato de compra e venda de bens, no dia seguinte em que adquire, ou um terceiro por si indicado que não seja o transportador, a posse física dos bens.

A fim de exercer o seu direito de livre resolução, o Cliente tem de comunicar à EDP Comercial a sua decisão de resolução do presente contrato, utilizando para o efeito os seguintes contactos: EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A., Apartado 12121, Loja CTT Picoas, 1061-819 Lisboa e número de telefone 213 53 53 53 (dias úteis das 9h às 20h | chamada para a rede fixa nacional), por meio de uma declaração inequívoca.

Pode utilizar o modelo de formulário de resolução, mas tal não é obrigatório.

Dispõe também da possibilidade de preencher e apresentar por via eletrónica o modelo de formulário de livre resolução ou qualquer outra declaração inequívoca de resolução através do nosso sítio na Internet www.edp.pt. Se fizer uso dessa possibilidade, enviar-lhe-emos sem demora, num suporte duradouro, um aviso de receção do pedido de resolução.

Para que o prazo de livre resolução seja respeitado, basta que a sua comunicação referente ao exercício do direito de livre resolução seja enviada antes do termo do prazo de resolução.

Efeitos da livre resolução

Em caso de resolução do presente contrato, ser-lhe-ão reembolsados todos os pagamentos efetuados, incluindo, se aplicável, os custos de entrega (com exceção de custos suplementares resultantes da sua escolha de uma modalidade de envio diferente da modalidade menos onerosa de envio normal por nós oferecida), sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias a contar da data em que formos informados da sua decisão de resolução do presente contrato.

Efetuamos esses reembolsos usando o mesmo meio de pagamento que usou na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário da sua parte; em qualquer caso, não incorre em quaisquer custos como consequência de tal reembolso.

Se tiver solicitado que a prestação de serviços ou o fornecimento de gás e/ou eletricidade comece durante o prazo de livre resolução, pagar-nos-á um montante razoável proporcional ao que lhe foi fornecido até ao momento em que nos comunicou a sua resolução do presente contrato, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato.

EDPC112-R1120000132655966
PROCESSADO POR COMPUTADOR - CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249-300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005

Atendimento a clientes **213 53 53 53**
dias úteis das 9h às 20h
chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

Em caso de exercício do direito de livre resolução pelo consumidor num contrato de compra e venda, a EDP Comercial procede à recolha dos bens já fornecidos tendo o consumidor de suportar os custos diretos de desinstalação destes bens, no valor previsto nas condições gerais do contrato. O cliente só é responsável pela depreciação dos bens que decorra de uma manipulação que exceda o necessário para verificar a natureza, as características e o funcionamento dos bens.

Formulário de livre resolução
Nota: só deve enviar-nos esta informação se quiser resolver/rescindir o contrato

Para:
Nome: EDP Comercial – Comercialização de Energia, S.A. Endereço: Apartado 12121, Loja CTT Picoas, 1061-819 Lisboa
Pela presente comunico que resolvo o meu contrato para a prestação do seguinte serviço:
_____
Solicitado/recebido em: ___/___ /___
Nome do cliente: _____
Endereço do cliente: _____
Assinatura do cliente: _____
Data:___/___ /___