

Atendimento a clientes 210 34 79 60

dias úteis das 8h às 22h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

## SEGURO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA – GUIA DE BENEFÍCIO

### DEFINIÇÕES

Para efeitos do presente contrato, entende-se por:

Segurador – a entidade legalmente autorizada para a exploração do SEGURO ASSISTÊNCIA EDP que, enquanto tal, subscreve o presente contrato, isto é, a ocidental – Companhia Portuguesa de Seguros, S.A..

Tomador de Seguro – a pessoa singular ou coletiva que subscreve o presente contrato com a Seguradora, isto é, a EDP COMERCIAL – Comercialização de Energia, S.A..

Pessoa Segura – os Clientes do Grupo EDP enquanto aderentes às ofertas da EDP comercial com seguro de assistência incluído.

Local de risco – o Imóvel situado em Portugal Continental sobre o qual exista um contrato de comercialização de energia celebrado com a EDP Comercial.

Âmbito da Cobertura – o Segurador garante às Pessoas Seguras serviços de “Assistência Técnica ao Lar, aos Pequenos Negócios e aos Condomínios”, disponibilizando, de acordo com a opção subscrita, o envio de técnicos para serviços de reparação e contenção de avarias referentes a serviços de:

- Eletricidade;
- Eletrodomésticos;
- Ar condicionado;
- Gás;
- Computadores (avaria de hardware).

As garantias do presente contrato não são eficazes quando a Pessoa Segura se ausente da sua residência habitual, pequeno negócio ou condomínio por período superior a noventa dias.

Validade – A validade do SEGURO ASSISTÊNCIA EDP começa aquando da adesão do Cliente do Grupo EDP às ofertas da EDP Comercial e terá a duração de um ano, renovável por sucessivos e iguais períodos salvo se, entretanto, o Cliente deixar de ser cliente da EDP Comercial, caso em que a validade do seguro cessa na data em que tal facto ocorra.

Âmbito Territorial – Portugal Continental.

Sinistro – Pedido de informação ou serviço de assistência para realização de serviços de reparação ou contenção de avarias por forma a fazer funcionar as garantias do presente contrato.

Franquia – montante certo e determinado que fica a cargo da pessoa segura no caso de pagamento de sinistro por parte do Segurador.

Avaria – Falha técnica do equipamento não resultante de qualquer acidente externo ou defeito de fabrico.

### OBJETO E GARANTIAS DO CONTRATO

O presente contrato tem por objeto o acesso, através do telefone 808 50 50 53, aos serviços de Assistência Técnica adiante indicados.

Habitação Segura/Segmento Residencial:

Em caso de sinistro na Habitação designada no contrato como local de risco, o Segurador garante os seguintes serviços de Assistência Técnica:

- Envio de Técnico em caso de Avaria – envio à morada da Pessoa Segura de profissionais competentes a fim de efetuarem a reparação ou contenção.  
O custo da deslocação do técnico e da reparação da avaria, incluindo materiais, ficam a cargo do Segurador, até aos seguintes limites:
  - Deslocação: custo a cargo do Segurador
  - Limite máximo por reparação: € 125
  - Número máximo de reparações por anuidade: 2
  - Franquia em caso de sinistro: € 25 por sinistro

**Atendimento a clientes 210 34 79 60**

dias úteis das 8h às 22h

chamada para a rede fixa nacional

**edp.pt****Tipo de equipamentos incluídos:**

- Instalação elétrica (quadro, tomadas, iluminação e ligação entre aparelhos)
- Instalação de gás
- Televisores, plasmas e projetores
- Caldeiras e silos de aquecimento para águas sanitárias
- Ventoinhas de ventilação
- Ar condicionado
- Acumuladores de calor
- Exaustores ou extratores de fumo
- Hardware de desktops, laptops, impressoras, fotocopiadoras

As reparações efetuadas têm um período de garantia de 2 anos para material e de 1 ano para mão-de-obra.

**Perda, Furto ou Roubo de Chaves** – envio à morada da Pessoa Segura de profissionais competentes a fim de promover a resolução pelos meios mais adequados do acesso e segurança do local de risco nas situações em que ocorra perda, furto ou roubo de chaves, suportando os custos inerentes, incluindo se necessário, o custo com a substituição de fechadura - limite de 1 ocorrência por ano.

Estas prestações só se encontram garantidas no caso de o serviço ser solicitado através do número de telefone de Assistência acima referido.

**Pequenos Negócios:**

Em caso de sinistro no Pequeno Negócio, o Segurador garante os seguintes serviços de Assistência Técnica:

- **Envio de Técnico no caso de Avaria** – envio ao local onde se situa o negócio da Pessoa Segura de profissionais competentes a fim de efetuarem a reparação ou contenção da avaria.  
O custo da deslocação do técnico e da reparação do(s) dano(s), incluindo materiais, ficam a cargo do Segurador, até aos seguintes limites:
  - Deslocação: custo a cargo do Segurador
  - Limite máximo por reparação: € 125
  - Número máximo de reparações por anuidade: 2
  - Franquia em caso de sinistro: € 25 por sinistro

As reparações efetuadas têm um período de garantia de 2 anos para material e de 1 ano para mão-de-obra.

**Substituição da fechadura** – envio ao local onde se situa o negócio da Pessoa Segura de profissionais competentes a fim de promover a substituição da fechadura do estabelecimento comercial em caso de furto ou roubo, ainda que na forma tentada, do estabelecimento comercial – limite de 1 ocorrência por ano.

**Vigilância** – Nas situações de furto ou roubo, ainda que na forma tentada, no local de risco proceder à vigilância do local de risco, caso não seja possível proceder à reparação dos danos ou a sua contenção e o local ficar acessível do exterior – limite máximo de 72 horas, suportando o Segurador as despesas decorrentes da guarda do estabelecimento seguro e seu recheio.

**Técnicos de Segurança** – promover a deslocação de técnicos de segurança ao estabelecimento, para aconselhamento sobre medidas adequadas de proteção anti-roubo, incêndio e emergência médica, adequadas à sua instalação – ilimitado no uso sendo o custo da deslocação suportado pelo Segurador.

Estas prestações só se encontram garantidas no caso de o serviço ser solicitado através do número de telefone de Assistência acima referido.

**Condomínio:**

Em caso de sinistro nas partes comuns do condomínio seguro, o Segurador garante os seguintes serviços de Assistência Técnica:

- **Informações sobre Profissionais** – o Segurador coloca à disposição da Pessoa Segura, um serviço permanente (24 horas em qualquer dia do ano) para informação de número(s) de telefone de serviços de reparação rápida, situados o mais próximo possível do local onde se situa o condomínio.

A intervenção do Segurador é meramente informativa limita-se simplesmente a comunicar um ou mais números de telefone, não podendo o mesmo ser responsabilizado pelo custo e pela qualidade dos trabalhos executados pelos profissionais indicados.

**Atendimento a clientes 210 34 79 60**

dias úteis das 8h às 22h

chamada para a rede fixa nacional

**edp.pt**

- **Envio de Técnico no caso de Avaria** – envio à morada do condomínio de profissionais competentes a fim de efetuarem a reparação ou contenção da avaria. O custo da deslocação do técnico e da reparação do(s) dano(s), incluindo materiais, ficam a cargo do Segurador, até aos seguintes limites:
  - Limite máximo por reparação: € 125
  - Número máximo de reparações por anuidade: 2
  - Franquia em caso de sinistro: € 25 por sinistro, nas situações em que ocorram problemas elétricos ou de gás da instalação nas partes comuns.

As reparações efetuadas têm um período de garantia de 2 anos para material e de 1 ano para mão-de-obra.

Exemplos de mau funcionamento por problema elétrico de equipamentos do edifício:

- Portão de garagem ou portas de acesso ao prédio;
- Estores elétricos da sala de Condóminos (caso exista);
- Sistema de iluminação das partes comuns;
- Sistema de rega afeto ao Condomínio;
- Sistema intercomunicador áudio e/ou vídeo.

**Reparação de Antena Coletiva** – em caso de queda ou perigo iminente de queda da antena coletiva do prédio designado como local de risco, o Segurador envia um técnico especializado, ficando a cargo do Segurador o custo de transporte e de mão-de-obra do serviço - limite de 1 ocorrência por ano com máximo de €125 e franquia de 25€.

**Substituição de Fechadura** – se em consequência de furto ou roubo, ainda que na forma tentada do edifício, a fechadura de qualquer das portas de acesso exterior do edifício, ficar inutilizada – limite de 1 ocorrência por ano com máximo de €125 e franquia de €25 por sinistro.

**Segurança e Vigilância das Partes Comuns** – em consequência de furto ou roubo ainda que na forma tentada, o Segurador diligencia a vigilância do local de risco, caso não seja possível proceder à reparação dos danos ou a sua contenção e o local ficar acessível do exterior – no limite máximo de 48 horas, suportando o Segurador as despesas decorrentes dessa vigilância.

Estas prestações só se encontram garantidas no caso de o serviço ser solicitado através do número de telefone de Assistência acima referido.

**INÍCIO DO CONTRATO**

O presente contrato produz os seus efeitos a partir das zero horas do dia imediato ao da aceitação da proposta pelo Segurador, salvo se, por acordo das partes, for estabelecida outra data de início, a qual não pode, todavia, ser anterior à da receção da proposta.

**DURAÇÃO DO CONTRATO**

O presente contrato é celebrado por um ano e considera-se sucessivamente renovado por novos períodos de um ano.

**PRINCIPAIS EXCLUSÕES** Além das exclusões estabelecidas especificamente para cada uma das garantias e referidas nas Condições Gerais, Especiais e Particulares da Apólice, devem ser consideradas as seguintes exclusões genéricas:

- Sinistros resultantes de acontecimentos ocorridos antes da entrada em vigor do SEGURO ASSISTÊNCIA EDP;
- Prestações que decorram de serviços que não tenham sido solicitadas através do número de telefone de Assistência acima referido;
- Prestações que não tenham sido solicitadas ao Segurador dentro do prazo de validade da apólice ou despesas que não tenham sido efetuadas com o seu acordo prévio, salvo os casos de força maior ou de impossibilidade material demonstrada;
- Sinistros resultantes de crimes e outros atos intencionais da Pessoa Segura ou de terceiro;
- Sinistros decorrentes de dolo da Pessoa Segura e/ou Beneficiários ou de terceiro;
- Sinistros em consequência da ação ou omissão da Pessoa Segura ou de terceiro sob o efeito de álcool ou bebida alcoólica que determine grau de alcoolémia igual ou superior ao permitido por Lei e/ou uso de estupefacientes fora de prescrição médica ou quando incapaz de controlar os seus atos;
- Prestações que envolvam o pagamento de multas, coimas ou outras penalidades e prestações que sejam decorrentes de jogos e apostas;
- Cataclismos da natureza, atos de guerra, terrorismo, greves, tumultos, perturbações da ordem pública, bem como utilização e transporte de materiais radioativos;
- Situações resultantes de problemas verificados com o Software dos computadores.

**Atendimento a clientes 210 34 79 60**

dias úteis das 8h às 22h

chamada para a rede fixa nacional

**edp.pt**

#### Exemplos de Exclusões

- Troca e instalação de lâmpadas;
- Instalação e manutenção de Equipamentos;
- Pedidos por consumo excessivo de energia;
- Avaria nos intercomunicadores das portas;
- Bombas de Água.

#### PROCEDIMENTOS EM CASO DE SINISTRO

Para usufruir das garantias prestadas pelos serviços de assistência no âmbito do SEGURO ASSISTÊNCIA EDP, terá previamente de contactar o Segurador por telefone:

Serviço a Clientes 24h/dia e 365 dias/ano:

Em Portugal: 21 034 79 60

No estrangeiro: (+351) 21 034 79 60

Nas comunicações com os Serviços de Assistência a solicitar a prestação das garantias, a Pessoa Segura deverá indicar:

- Nº de Cliente EDP;
- Nº de Contrato EDP;
- Nome da Pessoa Segura;
- Morada do Local de Risco onde deverá ser prestada a assistência;
- Número de telefone de contacto;
- Descrição da ocorrência e tipo de assistência requerida.

#### INFORMAÇÃO

O presente texto constitui um resumo das condições aplicáveis ao SEGURO ASSISTÊNCIA EDP e não dispensa a consulta da informação pré-contratual e contratual legalmente exigida