

Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 8h às 22h
chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO FUNCIONA NEGÓCIOS – PACKS NEGÓCIOS EDP TERMOS E 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 Negócios que inclui a disponibilização dos seguintes serviços, adiante melhor especificados:

- a) Revisão da instalação de gás;
- b) Revisão da instalação elétrica;
- c) Assistência técnica, em caso de avaria;
- d) Manutenção de extintores (serviço opcional);
- e) Serviços Urgentes.

1.2. O serviço Funciona Negócios está incluído nos Packs Negócios da EDP Comercial – Pack Base, Pack Valor e Pack Total (adiante, abreviadamente “Pacotes”).

1.3. Os serviços identificados na alínea *a*) do número anterior são prestados por entidade inspetora de instalações 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.

1.4. O serviço Funciona Negócios 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 Negócios.

2.2. O Contrato tem a duração de um ano, considerando-se automática e sucessivamente renovado por iguais períodos, caso nenhuma das partes o denuncie, através de comunicação escrita à outra parte, até ao dia anterior à data do seu termo ou da sua renovação, demais termos previstos na cláusula 9 do presente Contrato.

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 se verifique a aposição da assinatura eletrónica por ambas as Partes;
- c) Na data em que o Cliente receba o Contrato assinado pela EDP Comercial, quando:

Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 8h às 22h
chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

- 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 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 referido na presente cláusula através do modelo de formulário de livre resolução constante do anexo a este Contrato.

3. Disponibilização do serviço

3.1. Salvo quando seja acordado prazo diferente com o Cliente nas Condições Particulares, ou quando se verificar uma circunstância de força maior, a EDP Comercial compromete-se a disponibilizar o serviço Funciona Negócios no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis após a assinatura do Contrato para Clientes com Contrato de fornecimento de energia ativo com a EDP Comercial e no prazo máximo de 75 (setenta e cinco) dias úteis para Clientes cujo fornecimento de energia, ao abrigo do respetivo Contrato celebrado com a EDP Comercial, ainda não esteja ativo.

3.2. 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, nos dias úteis das 8 horas às 22 horas (chamada para a rede fixa), ou por via eletrónica, indicando o nome, o número de identificação civil ou fiscal, o contacto telefónico, a morada e o serviço que pretende.

3.3. Os serviços referidos na cláusula 1.1, excluindo o serviço previsto na alínea e), serão prestados nos dias úteis de 2ª a 6ª feira das 9 horas às 18 horas, 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.

3.4. O serviço referido na alínea e) da cláusula 1.1, será prestado 24 horas por dia / 7 dias por semana, 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.

3.5. 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 na cláusula 18, com a antecedência mínima de 24 horas relativamente à data e hora da realização da visita. Nesta situação, deverá ser reagendada nova data para a realização de uma segunda visita.

3.6. 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, só devendo o reagendamento ser efetuado após prévio pagamento por parte do Cliente do

Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 8h às 22h
chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

valor correspondente à prestação do serviço pretendido.

3.7. 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.

3.8. Os serviços indicados na cláusula 1.1, excluindo o serviço previsto na alínea e), podem ser realizados fora do horário indicado na cláusula 3.3. 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 Negócios está incluído nos Pacotes nos termos das seguintes tabelas:

PACKS NEGÓCIOS EDP (PREÇOS SEM IVA INCLUÍDO)		
PACK BASE 118,80€/ano (12x9,90€) 100% DESCONTO EM REVISÃO (Revisão de instalação de gás, Revisão de instalação elétrica ou Certificação de Gás) Planfond 600€/ano em ASSISTÊNCIA TÉCNICA MANUTENÇÃO DE EXTINTORES	PACK VALOR 142,80€/ano (12x11,90€) 100% DESCONTO EM REVISÃO (Revisão de instalação de gás, Revisão de instalação elétrica ou Certificação de Gás) Planfond 800€/ano em ASSISTÊNCIA TÉCNICA MANUTENÇÃO DE EXTINTORES PLANO EDP SAÚDE NEGÓCIOS (1 Beneficiário) ----- PLANO EDP SAÚDE NEGÓCIOS BENEFICIÁRIOS EXTRA (É possível adicionar até 24 beneficiários extra por +3,99€/mês por beneficiário)	PACK TOTAL 190,80€/ano (12x15,90€) 100% DESCONTO EM REVISÃO (Revisão de instalação de gás, Revisão de instalação elétrica ou Certificação de Gás) Planfond 1200€/ano em ASSISTÊNCIA TÉCNICA MANUTENÇÃO DE EXTINTORES PLANO EDP SAÚDE NEGÓCIOS (1 Beneficiário) ----- PLANO EDP SAÚDE NEGÓCIOS BENEFICIÁRIOS EXTRA (É possível adicionar até 24 beneficiários extra por +3,99€/mês por beneficiário)

4.2. O Cliente pode, a todo o tempo, solicitar à EDP Comercial a alteração do Pacote escolhido e, conseqüentemente, das condições do serviço Funciona Negócios 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 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

Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 8h às 22h
chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

previstos.

4.3. O Cliente poderá continuar a usufruir do serviço Funciona Negócios 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 Negócios 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, nos termos previstos na cláusula 7 das presentes Condições Gerais.

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 das presentes Condições Gerais.

4.7. Sem prejuízo do disposto nas Condições Particulares, a faturação do Pacote 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 Negócios

5.1. O serviço Funciona Negócios inclui as seguintes soluções integradas consoante a opção feita pelo Cliente e indicada nas Condições Particulares:

a. Revisão da Instalação de Energia

a.1. Revisão da Instalação de Gás: 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

Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 8h às 22h
chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

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.

a.2. 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;

b. Assistência técnica, em caso de avaria, com as seguintes características: (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; e forno; excluindo micro-ondas); (ii) inclui até três assistências técnicas, considerando-se assistência técnica as intervenções que resultem da deslocação de um técnico à instalação do Cliente (podendo, ou não, dar origem a uma reparação), até ao valor máximo de plafond previsto nas tabelas da cláusula 4.1 (custo de deslocação e mão de obra), de acordo com o Pacote adquirido, por cada ano de duração do Contrato, sem prejuízo do disposto na cláusula 5.1. d) abaixo; o valor dos materiais, peças ou outros será suportado exclusivamente pelo Cliente; (iii) período de carência: 30 dias, após data de ativação do serviço Funciona Negócios.

c. Manutenção de extintores: o serviço inclui a manutenção anual de até 5 extintores, existentes na instalação, comportando (i) verificação do selo e do manómetro; (ii) exame exterior do corpo do extintor e do conjunto da válvula; (iii) verificação da mangueira e do difusor; (iv) verificação das instruções de utilização; (v) verificação da pressão, através do manómetro; (vi) abertura do extintor, se necessário, para verificação de possíveis danos interiores; (vii) etiquetagem. Caso o Cliente pretenda a manutenção de mais extintores ser-lhe-á cobrado um valor adicional por cada serviço extra.

d. Serviços Urgentes: o serviço 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 accidental 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

Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 8h às 22h
chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

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; (vi) inclui um máximo de três intervenções, sendo contabilizados para o efeito o número de intervenções realizadas no âmbito dos serviços de assistência técnica previstos na cláusula 5.1. b). Os serviços (de assistência técnica e urgentes) prestados após ultrapassado o número total de três intervenções e/ou os montantes previstos na cláusula 5.1.b) serão pagos de acordo com a tabela de preços em vigor ou o orçamento aprovado pelo Cliente.

5.2. No caso de renovação anual do Contrato, o serviço de revisão da instalação elétrica inclui apenas a medição do valor da resistência de terra de proteção e a verificação de disparo dos interruptores diferenciais principais, instalados no quadro principal da instalação.

5.3. 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 Negócios, estes não se responsabilizam por custos de inoperação dos equipamentos avariados durante o tempo de reparação.

5.4. No caso previsto no número anterior, o Cliente poderá cancelar a reparação, sem incorrer em custos, sempre que o tempo da reparação ultrapassar 30 dias 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.

5.5. Nos casos em que seja obrigatória a Certificação da Instalação de Gás, o Cliente poderá optar (invés dos serviços indicados na cláusula 1.1. a.) e b), sem qualquer encargo adicional, pela realização de uma inspeção por uma entidade inspetora reconhecida e credenciada pela Direção-Geral de Energia e Geologia (DGEG). Para tal, o Cliente terá de informar a EDP Comercial antes da marcação e agendamento da revisão da instalação de energia.

6. Exclusão do serviço Funciona Negócios

6.1. Estão excluídos do âmbito da oferta dos serviços indicados em a. e c. 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) realização da revisão da instalação elétrica, caso o Cliente opte por realizar uma inspeção de gás à sua instalação. Nesta situação e caso o Cliente pretenda a realização da revisão da instalação elétrica, ser-lhe-á cobrado um valor adicional;
- c) inspeção e certificação da instalação de eletricidade;
- d) inspeção e certificação da instalação de gás, para além do indicado na cláusula 5.1. a.1.;
- e) realização do serviço numa instalação diferente da indicada nas Condições Particulares;
- f) manutenção de extintores não associados às instalações de gás e de eletricidade ou com outras finalidades;
- g) reparação, recarregamento, montagem e selagem dos extintores. O Cliente poderá recorrer, se assim o entender, a este serviço existente na EDP Comercial, com preços tabelados;

Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 8h às 22h
chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

- h) manutenção de sistemas de ar condicionado portáteis ou monobloco;
- i) limpeza e ou desinfeção de condutas de distribuição de ar;
- j) limpeza dos dispositivos exteriores aos equipamentos;
- k) 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 em 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, anodo de magnésio, borrachas, etc.);
- o) reparação de avarias em equipamentos não mencionados na alínea b), da cláusula 5.1;

Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 8h às 22h
chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

- p) reparação de avarias, ocorridas antes de entrada em vigor do serviço de assistência técnica (seja antes e/ou durante o período de carência);
- q) reparações de avarias em equipamentos que estejam em período de garantia ou que disponham de contrato de manutenção não pertencente ao serviço Funciona Negócios;
- r) reparações que decorram de serviços que não tenham sido solicitados através da linha de assistência técnica do serviço Funciona Negócios;
- s) reparação de equipamentos que não tenham estado em uso antes da adesão ao serviço Funciona Negócios;
- 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;
- 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) reparações antes da realização do serviço de manutenção indicado na cláusula 1.1..

6.3. Estão excluídos, do âmbito dos serviços urgentes indicados em d. 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, ocorridas antes de entrada em vigor do Serviço Urgente;
- 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 Negócios;
- 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;

Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 8h às 22h
chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

- 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 comercializadora/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 eminente 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.

6.4. 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.

6.5. Estão igualmente excluídos do âmbito do serviço Funciona Negócios 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 referido na cláusula 1.1., sendo nestes casos a respetiva contratação e pagamento da inteira responsabilidade do Cliente.

6.6. 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.

6.7. A EDP Comercial, as empresas e os técnicos que prestam serviços no âmbito do serviço Funciona Negócios, 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, realizado pelo operador de rede de distribuição ou por empresas por si mandatadas.

7. Modificação do Contrato

7.1. A EDP Comercial reserva-se o direito de modificar o conteúdo ou teor de qualquer cláusula das presentes Condições Gerais e/ou das Condições Particulares, incluindo o Preço a cobrar pelos serviços fornecidos pela EDP Comercial, desde que notifique o Cliente, de forma fundamentada, da sua intenção

Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 8h às 22h
chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

de fazer essa alteração com a antecedência mínima 20 (vinte) dias relativamente à sua entrada em vigor, informando-o da possibilidade de resolver o Contrato no prazo previsto no número seguinte.

7.2. O Cliente pode resolver o Contrato no prazo de 20 (vinte) dias contados da receção da notificação referida no número anterior.

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

7.4. O disposto na cláusula anterior não se aplica (i) 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; e (ii) sempre que a modificação das condições contratuais constitua uma vantagem objetiva para o Cliente.

7.5. O silêncio do Cliente na sequência das comunicações previstas nos números anteriores implica a aceitação das referidas alterações.

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 Negócios, 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 Negócios 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 Negócios 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.

Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 8h às 22h
chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

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 Negócios, 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 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 Negócios são os dados fornecidos pelo Cliente.

10.6. A EDP Comercial, acima melhor 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 Protecção de Dados).

10.11. O Cliente pode ainda contactar o encarregado de proteção de dados (“Data Protection Officer”)

Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 8h às 22h
chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

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.com.

10.12. Para efeitos da prestação do serviço descrito na alínea a.1 da cláusula 5.1, o Cliente autoriza a EDP Comercial a partilhar os seus dados pessoais nomeadamente dados de identificação, de contacto e relativos à inspeção de gás com a entidade inspetora de gás mencionada na cláusula 1.2, do contrato de prestação do serviço Funciona Negócios. O Cliente autoriza ainda a EDP Comercial a ter acesso à declaração de inspeção ou resultados da inspeção de gás, após prestação dos serviços de inspeção, reparação e instalação de gás pela entidade inspetora de gás. Poderá retirar o seu consentimento prestado para o tratamento dos seus dados pessoais para esta finalidade, a qualquer momento, através dos contactos indicados na cláusula 10.6 das condições gerais. Tenha em conta que a revogação do consentimento prestado não tem carácter retroativo, o tratamento efetuado antes da revogação não será afetado.

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 abaixo.

11.3. Em qualquer caso todas as comunicações serão dirigidas para os endereços constantes das Condições Particulares, obrigando-se o Cliente a comunicar à EDP Comercial qualquer alteração de endereço relevante para efeitos do Contrato.

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

Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 8h às 22h
chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

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 na folha em anexo ao presente Contrato, que dele faz parte integrante.

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. Em particular, o Cliente aceita que a data da ativação dos serviços Funciona Negócios lhe possa ser notificada por sms e/ou email a enviar pela EDP Comercial.

14.3. As notificações do Cliente à EDP Comercial, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, são realizadas por formulário eletrónico ou por correio normal para os endereços identificados nas Condições Particulares ou no sítio na internet em www.edp.pt, ou junto de loja ou agente comercial da EDP Comercial.

14.4. Qualquer alteração dos elementos constantes do Contrato de prestação do serviço Funciona Negócios 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 a contar da data da alteração, devendo ainda o Cliente apresentar comprovativos da alteração verificada, quando tal lhe for exigido pela EDP Comercial.

15. Legislação aplicável

a. Ao Contrato, incluindo a sua interpretação, aplicação e execução, bem como às situações omissas,

Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 8h às 22h
chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

aplica-se a lei portuguesa.

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

16. Integração

a. 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.

b. Caso alguma cláusula do Contrato de prestação do serviço Funciona Negócios venha a ser considerada inválida, tal não prejudica a validade do Contrato, nem das suas demais cláusulas.

17. Atendimento

a. O Cliente tem à sua disposição um serviço de atendimento telefónico através do número 213 53 53 53, nos dias úteis, das 8 horas às 22 horas (chamada para a rede fixa nacional), com exceção dos pedidos de Serviços Urgentes, indicados na cláusula 5.1. d), os quais poderão ser solicitados a qualquer hora, 24 horas/7 dias por semana.

b. Quaisquer questões relacionadas com o serviço Funciona Negócios, nomeadamente pedidos e serviços poderão ser apresentadas pelo Cliente através da linha de atendimento ou através das demais modalidades de atendimento disponibilizadas pela EDP Comercial, designadamente, nas lojas EDP ou por escrito, inclusive através do formulário edp.pt/contactos.

c. Sempre que necessite de algum dos serviços incluídos no serviço Funciona Negócios que subscreveu, o Cliente deve requerê-lo por telefone para o número 213 53 53 53, nos dias úteis, das 8 horas às 22 horas (chamada para rede fixa nacional), indicando o nome, o número de identificação civil ou o número de contribuinte, o número de telefone, a morada e o serviço que pretende.

Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 8h às 22h
chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

CONTRATO DE PRESTAÇÃO PLANO EDP SAÚDE NEGÓCIOS – PACKS NEGÓCIOS EDP TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS

Entre:

FUTURE HEALTHCARE – Corporate Services, Unipessoal Lda, NIPC 514 411 252, com sede na Avenida Marechal Craveiro Lopes, 6 - Campo Grande, 1700-284 Lisboa, com o capital social de €170.000,00, 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 Coletiva ou o Empresário em Nome Individual (ENI), cliente de energia da EDP Comercial no âmbito de um Contrato de fornecimento de energia, devidamente identificada(o) nas Condições Particulares, doravante designado por **“Cliente”**, ou, conforme aplicável, por **“Cliente Pessoa Coletiva”** ou **“Cliente ENI”**,

Conjuntamente designadas por **“Partes”**,

É livremente e de boa-fé celebrado o Contrato de Prestação de Serviços EDP Saúde Negócios, o qual será regido pelo disposto nos presentes Termos e Condições Gerais e nas Condições Particulares (adiante, abreviadamente **“Contrato”**):

1. Objeto

1.1. O presente Contrato tem por objeto a disponibilização pela FHC do acesso à prestação dos serviços de assistência médica e benefícios descritos no número 1.3. :

- i) no caso do Cliente Pessoa Coletiva: a colaboradores do mesmo (**“Colaboradores”**) e a membros dos respetivos agregados familiares por si identificados;
- ii) no caso do Cliente ENI: ao próprio Empresário, aos membros do seu agregado familiar por si identificados, aos colaboradores do mesmo (**“Colaboradores”**) e a membros dos respetivos agregados familiares, identificados pelo Cliente ENI;

Nos termos da cláusula 1.3.7. (adiante, designando-se as pessoas singulares abrangidas, em cada momento, pelos serviços e benefícios descritos no número 1.3 abreviadamente **“Beneficiários”**). A disponibilização do acesso aos referidos serviços é independente e não interfere com a prestação do serviço de fornecimento de energia pela EDP Comercial.

1.2. O Plano EDP Saúde está incluído no Pack Negócios da EDP Comercial – Pack Valor e Pack Total (adiante, abreviadamente **“Pacotes”**)

Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 8h às 22h
chamada para a rede fixa nacional

edp.pt**1.3. Plano EDP Saúde Negócios**

1.3.1. A FHC obriga-se a colocar à disposição dos Beneficiários o acesso a um conjunto de serviços de assistência médica (a prestar pelos Profissionais de Saúde, conforme definido *infra*) abrangidos, em cada momento, pelo Plano EDP Saúde Negócios, 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;
- vi) Transporte de urgência em ambulância (para o hospital Público) na sequência de consulta médica ao domicílio: serviço gratuito;
- vii) Aconselhamento médico “2ª Opinião Médica”: serviço gratuito;
- viii) Realização de um check-up anual por Beneficiário, que consiste num conjunto de exames previamente definidos na ficha de produto, a valores convencionados, em Profissionais de Saúde com acordo para a especialidade de check-up, a preço global convencionado;
- ix) Cuidados de enfermagem ao domicílio a preços convencionados;
- x) Cuidados na Rede de Saúde e Bem-Estar, com descontos em diversas valências;
- xi) Prestação de uma seleção de atos farmacêuticos, em farmácias aderentes, a preços convencionados;
- xii) Serviço de aconselhamento telefónico disponível 24 horas durante 365 dias, com o valor da chamada telefónica;
- xiii) Serviço de apoio domiciliário a preços convencionados;
- xiv) Serviço de marcação de atos médicos na Rede de Medicina Privada a que se alude nas alíneas anteriores.

1.3.2. Os Profissionais de Saúde, conforme definido *infra*, a natureza dos exames, tratamentos e outros serviços e benefícios incluídos, em cada momento, em cada alínea do número 1.3.1, bem como os preços convencionados aplicáveis, encontram-se listados no “Diretório Clínico”, disponível em www.edp.pt.

1.3.3. A FHC assegura o credenciamento, habilitação técnica e legal de todos os colaboradores, parceiros e demais entidades referidas no “Diretório Clínico” e que fazem parte, em cada momento, da sua Rede de Medicina Privada, incluindo hospitais, médicos, enfermeiros, clínicas e outros, todos sujeitos a sigilo ou segredo profissional, 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 Cliente 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.

Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 8h às 22h
chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

1.3.4. 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.

1.3.5. Qualquer modificação ou atualização do “Diretório Clínico” será disponibilizada online e poderá ser consultada através dos meios referidos no número 1.3.2 *supra*.

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

1.3.7. Cada Cliente poderá indicar até 25 (vinte e cinco) Beneficiários. Para o efeito, os Beneficiários terão de ser devidamente identificados pelo Cliente no momento da celebração do Contrato, ou em data posterior à celebração do Contrato, quando o Cliente pretenda abranger novos Beneficiários no Plano EDP Saúde Negócios, por telefone ou pessoalmente nos locais de atendimento da EDP Comercial. No caso do Cliente ENI, o mesmo poderá assumir a qualidade de Beneficiário, ficando sujeito à apresentação dos mesmos elementos de identificação que os restantes Beneficiários.

1.3.8. O Cliente é responsável por informar e obter concordância de cada Beneficiário sobre a sua inclusão no Plano EDP Saúde Negócios, previamente à comunicação da respetiva identificação e dados que lhe respeitem (nome, data nascimento, número de identificação fiscal, contacto e e-mail) à EDP Comercial e à FHC, bem como por disponibilizar a cada Beneficiário o formulário de adesão de Beneficiário gerado para o efeito, a fim de garantir que o mesmo possa verificar a correção dos dados pessoais comunicados e receber a informação devida sobre o respetivo tratamento pela EDP Comercial e FHC.

1.3.9. A pedido da EDP Comercial e/ou da FHC, o Cliente compromete-se a disponibilizar, sem demora, evidência da concordância do Beneficiário nos termos do número anterior.

1.3.10. Encontram-se expressamente excluídos do plano EDP Saúde Negócios todos os Beneficiários que não sejam Colaboradores do Cliente, elementos do agregado familiar desses Colaboradores, o próprio Cliente ENI, ou membros do seu agregado familiar.

1.3.11. Caso o Cliente deseje alterar a morada de correspondência, deverá informar, por escrito, a EDP Comercial da nova morada, nos termos referidos na cláusula 3.5.

1.3.12. O Cliente 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 Cliente incorrer em responsabilidade civil ou penal.

1.4. O Cliente reconhece que a natureza do presente Contrato é a de um contrato de prestação de serviços e não a 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”.

Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 8h às 22h
chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

2. Duração do Contrato

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

2.2. O contrato tem a duração de 1 (um) ano, considerando-se automática e sucessivamente renovado por iguais períodos, caso nenhuma das Partes se oponha à renovação, através de comunicação escrita (por correio registado ou correio eletrónico) 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 todas 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 contacto telefónico da EDP Comercial (ou prestador de serviços a seu cargo) 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.

3. Utilização dos Serviços

3.1. Para efeitos de utilização dos serviços contratados, descritos em 1.3.1, a FHC envia ao Cliente, após a celebração do presente Contrato, um cartão por cada Beneficiário, denominado “Cartão Plano EDP Saúde Negócios”, cuja apresentação aos Profissionais de Saúde, conjuntamente com outro documento de identificação oficial com fotografia, é imprescindível para que o Beneficiário possa usufruir dos serviços e benefícios previstos neste Contrato.

3.2. O “Cartão Plano EDP Saúde Negócios” juntamente com uma brochura explicativa, serão enviados para a morada fornecida pelo Cliente nas Condições Particulares do Contrato, ficando este responsável pela correta entrega aos Beneficiários.

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

3.4. O Beneficiário é responsável pela correta utilização dos serviços e benefícios, bem como pela posse do Cartão Plano EDP Saúde Negócios, que consubstancia um documento pessoal e intransmissível. A EDP Comercial não tem qualquer dever de verificar ou controlar quem usa os Cartões Plano EDP Saúde Negócios.

3.5. Em caso de perda, roubo ou extravio de algum dos Cartões Plano EDP Saúde Negócios, o Cliente obriga-se a proceder, de imediato, ao seu cancelamento, através do telefone 21 040 24 22, nos dias úteis das 9 horas às 19 horas (chamada para a rede fixa nacional), correio eletrónico remetido para o endereço planoedpsaude@future-healthcare.pt ou correio normal para a morada da sede da FHC sita na Avenida Marechal Craveiro Lopes, 6 - Campo Grande 1700-284 Lisboa.

Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 8h às 22h
chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

3.6. O Cliente deverá assegurar que os Beneficiários titulares de um Cartão Plano EDP Saúde Negócios estão devidamente informados quanto às regras que regem a utilização do Cartão Plano EDP Saúde Negócios para acesso aos serviços de assistência médica e outros benefícios abrangidos, em cada momento, pelo Plano EDP Saúde Negócios.

3.7. O Cliente será responsável por efetuar o pedido de cancelamento do Cartão Plano EDP Saúde Negócios de qualquer Colaborador que deixe de preencher os requisitos relevantes, dos membros do respetivo agregado familiar, bem como do seu próprio Plano (caso seja um Cliente ENI) e do de membros do seu agregado familiar, devendo aquele pedido ser solicitado através de qualquer ponto de atendimento da EDP Comercial ou através da linha 213 53 53 53, nos dias úteis das 8 horas às 22 horas (chamada para a rede fixa nacional). O Cliente deverá também informar a EDP Comercial quando ocorra o falecimento de algum Beneficiário.

4. Preço, faturação e pagamento

4.1. Pela disponibilização do acesso à prestação dos serviços previstos em 1.3, o Cliente obriga-se a pagar à EDP Comercial o preço do Plano EDP Saúde Negócios, o qual está incluído no preço do Pacote EDP Pack Valor e Pack Total, nos termos da tabela seguinte:

PACKS NEGÓCIOS EDP (PREÇOS SEM IVA INCLUÍDO)		
PACK BASE 118,80€/ano (12x9,90€) 100% DESCONTO EM REVISÃO (Revisão de instalação de gás, Revisão de instalação elétrica ou Certificação de Gás) Planfond 600€/ano em ASSISTÊNCIA TÉCNICA MANUTENÇÃO DE EXTINTORES	PACK VALOR 142,80€/ano (12x11,90€) 100% DESCONTO EM REVISÃO (Revisão de instalação de gás, Revisão de instalação elétrica ou Certificação de Gás) Plafond 800€/ano em ASSISTÊNCIA TÉCNICA MANUTENÇÃO DE EXTINTORES PLANO EDP SAÚDE NEGÓCIOS (1 Beneficiário) ----- PLANO EDP SAÚDE NEGÓCIOS BENEFICIÁRIOS EXTRA (É possível adicionar até 24 beneficiários extra por +3,99€/mês por beneficiário)	PACK TOTAL 190,80€/ano (12x15,90€) 100% DESCONTO EM REVISÃO (Revisão de instalação de gás, Revisão de instalação elétrica ou Certificação de Gás) Plafond 1200€/ano em ASSISTÊNCIA TÉCNICA MANUTENÇÃO DE EXTINTORES PLANO EDP SAÚDE NEGÓCIOS (1 Beneficiário) ----- PLANO EDP SAÚDE NEGÓCIOS BENEFICIÁRIOS EXTRA (É possível adicionar até 24 beneficiários extra por +3,99€/mês por beneficiário)

4.2. Caso o Aderente solicite à EDP Comercial a alteração para outro Pacote que não o Pack Valor ou Pack Total, o presente Contrato considera-se automaticamente resolvido.

4.3. Caso opte por outro comercializador de energia durante o período contratual anual de vigência em curso, o Cliente continuará a usufruir do plano EDP Saúde Negócios, mantendo as mesmas condições.

Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 8h às 22h
chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

4.4. Os serviços e benefícios do Plano EDP Saúde associados ao Pacote EDP Pack Valor ou Pack Total são aplicáveis por CPE (código de ponto de entrega).

4.5. 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.

4.6. A faturação do pacote, onde se inclui o Plano EDP Saúde Negócios tem periodicidade mensal, sendo feita por via eletrónica, para o endereço de email indicado pelo Cliente, exceto se o Cliente optar por outra periodicidade ou modalidade de faturação em papel, o que deverá constar nas Condições Particulares.

4.7. O Cliente pode, a todo o tempo, solicitar à EDP Comercial a alteração da modalidade de faturação, 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.

4.8. Sem prejuízo da possibilidade de resolver o contrato, o atraso no pagamento de qualquer fatura 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, continuando, porém, o Cliente obrigado ao pagamento das mensalidades seguintes até ao fim do ano contratual em curso.

4.9. A emissão dos Cartões Plano EDP Saúde Negócios está dependente da aceitação das condições do serviço EDP Saúde Negócios e a disponibilização do acesso aos 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.

4.10. Os valores devidos 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.

4.11. O Cliente é o único responsável pelo pagamento da mensalidade devida à EDP Comercial pela adesão ao Plano EDP Saúde Negócios, respeitante ao conjunto de Beneficiários que, em cada momento, se encontrem abrangidos pelo Plano EDP Saúde Negócios resultante da celebração do Contrato; o Cliente ou os Beneficiários são os únicos responsáveis 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 participação nesses custos por parte da FHC ou da EDP Comercial.

4.12. Sem prejuízo dos casos de exercício do direito de resolução pelo Cliente, a cessação do contrato por decisão unilateral do Cliente 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. Considera-se decisão unilateral do Aderente, para efeitos do presente número, a opção por outro pacote prevista na cláusula 4.2.

Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 8h às 22h
chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

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 presente Contrato, 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 da FHC, da EDP Comercial ou do Cliente, ao abrigo do disposto no presente Contrato e/ou em caso de incumprimento definitivo das outras Partes, nos termos gerais de Direito;
- c) por oposição à renovação, nos termos previstos na cláusula 2.2.

6.2. O Cliente 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, ou a omissão intencional de qualquer informação relevante, 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. A EDP Comercial e a FHC irão tratar os dados pessoais dos Beneficiários, do Cliente ENI e dos representantes legais do Cliente Pessoa Coletiva em conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados e as demais Leis nacionais vigentes que protegem a privacidade e os dados pessoais das pessoas singulares, atuando na qualidade de responsáveis autónomos para as finalidades que, cada um, prossegue nos termos do presente Contrato.

7.2. Os dados pessoais recolhidos pela EDP Comercial no âmbito da adesão ao presente Contrato designado "Plano EDP Saúde Negócios" serão tratados para a celebração, execução e cessação do presente Contrato, bem como para comunicações com o Cliente e Beneficiários e outros atos conexos com o cumprimento do Contrato, tratamento esse que é necessário para a execução do Contrato e também para cumprimento de obrigações jurídicas a que a EDP Comercial está sujeita. Os dados pessoais dos Beneficiários também serão tratados pela FHC para emissão do cartão de Beneficiário, para assegurar o acesso dos Beneficiários à prestação dos serviços de assistência médica que integram o Plano EDP Saúde Negócios indicados no ponto 1.1, sendo ainda tratados pela FHC para comunicações com o Beneficiário igualmente necessárias à execução do Contrato e para reporte de informação às autoridades competentes em função das respetivas obrigações legais .

Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 8h às 22h
chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

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

7.4. Em cumprimento dos respetivos deveres de prestação de informação aos titulares dos dados, enquanto responsáveis autónomos pelo respetivos dados pessoais, em conexão com as atividades desenvolvidas por cada um no quadro do presente Contrato, a EDP Comercial e a FHC disponibilizam a informação que lhes é legalmente exigível na Ficha de Adesão de Beneficiário, sem prejuízo de o poderem fazer por quaisquer outros meios que, em cada momento, considerem adequados em observância da legislação aplicável.

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 descritos na cláusula 1.3.

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, devendo aquelas 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 Cliente pode submeter as reclamações ou conflitos decorrentes do contrato à mediação voluntária e independente do Provedor de Cliente EDP, conforme previsto na cláusula 10, ou solicitar a intervenção de entidades com competências na resolução extrajudicial de conflitos.

10. 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.

11. Resolução de conflitos

11.1. As Partes comprometem-se a recorrer à via negocial como forma preferencial de resolução de conflitos de qualquer natureza, nomeadamente sobre a interpretação, execução ou aplicação das disposições legais ou contratuais aplicáveis às suas relações, incluindo o incumprimento das suas obrigações.

Atendimento a clientes 213 53 53 53dias úteis das 8h às 22h
chamada para a rede fixa nacional**edp.pt**

11.2. Uma vez esgotada a via negocial, as Partes acordam em submeter a resolução de conflitos emergentes do presente Contrato ao Tribunal da Comarca de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.