

Condições gerais do contrato

1. Objeto

- 1.1. O objeto do presente contrato é o fornecimento de energia elétrica para o carregamento de baterias de veículos elétricos pela EDP Comercial ao Cliente, nos termos e condições constantes das presentes Condições Gerais e das Condições Particulares celebradas com o cliente (adiante abreviadamente designado por “Contrato”) e no quadro da Rede de Mobilidade Elétrica regulada pelo Decreto-Lei n.º 39/2010, de 26 de abril, pelo Regulamento da Mobilidade Elétrica, aprovado pelo regulamento n.º 879/2015 da ERSE, publicado na 2.ª Série do Diário da República de 22 de dezembro de 2015, e em conformidade com as condições de utilização da Rede da Mobilidade Elétrica a disponibilizar pela entidade gestora da rede de mobilidade elétrica aos respetivos utilizadores.
- 1.2. Em caso de contradição entre as Condições Gerais e as Condições Particulares do Contrato que não possa ser resolvida à luz das regras gerais de interpretação, considerando a diferente natureza de ambas, o disposto nas Condições Particulares prevalece. É vedado ao Cliente utilizar a energia elétrica para uso distinto daquele para que foi contratado, não podendo ainda ceder, alienar ou colocar à disposição de terceiros qualquer dessa energia.
- 1.3. No âmbito do presente Contrato, a EDP Comercial disponibiliza ao Cliente a prestação dos serviços mencionados nas Condições Particulares que seja especificamente acordada, nomeadamente, em relação a produtos que sejam divulgados através do seu sítio na Internet, em www.edp.pt, ou em brochuras promocionais.

2. Duração

- 2.1. O presente Contrato tem a duração de 1 (um) ano, renovando-se automática e sucessivamente por períodos de 1 (um) ano, se o Cliente não notificar a EDP Comercial, por escrito, com 30 (trinta) dias de antecedência relativamente à data da sua cessação, da oposição à sua renovação.
- 2.2. O Contrato produz efeitos no dia seguinte à data da sua celebração.

3. Preço

- 3.1. O Cliente obriga-se a pagar o Preço que se encontra definido nas Condições Particulares do presente Contrato, a partir da data de ativação do cartão de carregamento e desde a entrada em vigor da fase de pagamentos da rede da Mobilidade Elétrica.
- 3.2. O Preço incorpora o custo da tarifa de acesso às redes da mobilidade elétrica, a tarifa da Entidade Gestora da Rede de Mobilidade Elétrica aplicável aos comercializadores de eletricidade para a mobilidade elétrica, devida em cada carregamento, ambas publicadas pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (“ERSE”), e o preço da energia elétrica fornecida pela EDP Comercial ao Cliente, e ao Preço acrescem:

- a) o custo correspondente à remuneração devida pelo acesso aos pontos de carregamento pelo Cliente, a qual pode variar entre os diferentes pontos de carregamento e que é divulgada ao Cliente em cada posto de carregamento pelo respetivo operador;
- b) outros custos, encargos, taxas, impostos ou contribuições legalmente aplicáveis.

3.3. A EDP Comercial poderá livremente introduzir, nos termos da Cláusula 13, alterações no Preço a pagar pelo Cliente, designadamente nas seguintes situações:

- a) no caso de alteração às tarifas publicadas pela ERSE, quer seja ao seu valor ou à própria estrutura tarifária, nomeadamente pela sua recomposição ou introdução de novos componentes;
- b) no caso de alterações ao quadro legislativo e regulamentar aplicável, incluindo aquelas em virtude das quais a EDP Comercial se encontre obrigada a suportar ou cobrar quaisquer custos, encargos, taxas ou impostos;
- c) no caso de alteração dos custos de aquisição de energia elétrica;
- d) no início de cada ano civil, em virtude de atualização do Preço devido pelo Cliente, com base no Índice de Preços no Consumidor sem habitação do ano anterior, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.

4. Cartões de Carregamento

- 4.1.** Os cartões entregues pela EDP Comercial ao Cliente são exclusivamente destinados ao carregamento de energia elétrica nos pontos de carregamento da Rede de Mobilidade Elétrica;
- 4.2.** Os cartões de carregamento ficarão ativos a partir da data de ativação comunicada pela entidade gestora da rede de Mobilidade Elétrica à EDP Comercial;
- 4.3.** O Cliente é responsável pela boa utilização dos cartões, obrigando-se a solicitar à EDP Comercial a respetiva ativação, cancelamento e a emissão de novo cartão em caso de extravio, mediante o pagamento do valor indicado, caso seja aplicável, no momento, no sítio da internet www.edp.pt;
- 4.4.** Em caso de atraso do Cliente no pagamento do preço devido nos termos da Cláusula 3, a EDP Comercial pode inibir a utilização dos cartões de carregamento titulados pelo Cliente nos pontos de carregamento, mediante comunicação prévia ao Cliente por SMS ou correio eletrónico com a antecedência mínima de 8 dias, com o respetivo fundamento e indicação dos meios que o Cliente tem ao dispor para a evitar.
- 4.5.** A utilização do cartão de carregamento pode ser inibida, nos termos das Condições de Utilização a disponibilizar pela entidade gestora da mobilidade elétrica, nos termos a comunicar pela EDP ao Cliente.

5. Faturação

- 5.1.** A faturação é emitida de acordo com o definido nas condições particulares.

- 5.2. Para a receção de faturas em formato eletrónico, o Cliente deve manter a sua caixa de correio eletrónico disponível e comunicar de imediato qualquer alteração de endereço que pretenda efetuar.
- 5.3. A EDP Comercial poderá a qualquer altura solicitar confirmação dos elementos da fatura eletrónica fornecidos pelo Cliente, nomeadamente quando não seja possível confirmar a entrega de qualquer fatura no endereço eletrónico indicado pelo Cliente, situação que poderá conduzir à inibição da utilização do cartão de carregamento, nos termos da Cláusula 4.4.
- 5.4. Nas Condições Particulares ou no sítio da EDP Comercial na Internet, em www.edp.pt, são estabelecidos os termos da compensação e os mecanismos de reembolso aplicáveis em caso de faturação inexata ou em atraso.
- 5.5. A faturação da energia elétrica terá por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizada à EDP Comercial pela entidade gestora da rede de mobilidade elétrica e obtidos através da leitura de equipamentos de medição dos pontos de consumos.

6. Acertos de faturação

- 6.1. A EDP Comercial pode proceder a acertos de faturação motivados, designadamente, pelas situações de anomalia de funcionamento dos contadores, procedimento fraudulento, correção de erros de medição e faturação e correção de erros na comunicação de informação sobre os consumos do Cliente pelo operador de rede de distribuição de energia elétrica ou pela entidade gestora da rede de mobilidade elétrica.
- 6.2. O valor apurado com o acerto de faturação deverá ser liquidado em prazo idêntico ao estipulado para pagamento da fatura que o incluir.

7. Pagamento

- 7.1. As faturas emitidas pela EDP Comercial devem ser pagas pelo Cliente no prazo e condições que vierem a ser estabelecidas nas Condições Particulares, designadamente através de débito direto.
- 7.2. O atraso no pagamento das faturas confere à EDP Comercial o direito a cobrar juros de mora sobre o valor em dívida calculados a partir do primeiro dia seguinte ao vencimento (inclusive) e até à data do efetivo pagamento, à taxa legal que vigorar em cada momento.
- 7.3. Adicionalmente, e em casos de atraso reiterado de pagamento dos valores devidos ao abrigo do presente Contrato, a EDP Comercial poderá cobrar penalizações cujo valor será divulgado através do seu sítio na Internet, em www.edp.pt ou nas Condições Particulares.
- 7.4. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a falta de pagamento poderá implicar a inibição de utilização dos cartões de carregamento titulados pelo Cliente nos pontos de carregamento nos termos da Cláusula 4.4 e constitui causa de resolução do Contrato pela EDP Comercial, nos termos do disposto na alínea e) da Cláusula 15.
- 7.5. Em caso de inibição de utilização dos cartões de carregamento nos termos do número anterior, a EDP Comercial não está obrigada a retomar o fornecimento se o Cliente não realizar todos os

pagamentos em dívida, incluindo os juros de mora e todas as despesas resultantes da inibição e da eventual reposição do fornecimento.

- 7.6.** Em caso de inibição de utilização dos cartões de carregamento nos termos dos números anteriores, o Cliente fica obrigado a, caso lhe seja solicitado, entregar à EDP Comercial uma garantia em montante não inferior ao valor médio correspondente a 3 (três) meses de faturação, de modo a assegurar o cumprimento das prestações pecuniárias que venham a ser devidas.
- 7.7.** A cobrança judicial de dívidas que sejam decorrentes de incumprimento dos termos do presente Contrato pelo Cliente importa para este, na medida do incumprimento, o pagamento de todos os custos e encargos, incluindo custas judiciais, honorários de advogados e agentes de execução e quaisquer outros que decorram da cobrança coerciva da dívida.
- 7.8.** A inibição de utilização dos cartões de carregamento ou a resolução do contrato nos termos da presente cláusula, com fundamento no atraso dos pagamentos devidos pelo Cliente, conferem à EDP Comercial o direito a recusar celebrar outro contrato de fornecimento de energia elétrica para a mobilidade com o Cliente e a recusar autorizar-lhe a emissão de cartões adicionais para o carregamento.

8. Medição

- 8.1.** Os operadores dos pontos de carregamento são as entidades responsáveis pela leitura dos equipamentos de medição dos pontos de carregamento, comunicando à entidade gestora da rede de mobilidade elétrica os dados de consumo do Cliente.
- 8.2.** Em caso de discrepância entre a informação, relativa à quantidade de energia elétrica consumida em determinado carregamento, exibida no ponto de carregamento logo aquando do termo do carregamento, a informação exibida no veículo elétrico e a informação posteriormente incluída na fatura que o Cliente venha a receber da EDP Comercial relativa à quantidade de energia consumida naquele mesmo carregamento, prevalece, para todos os efeitos, a informação constante da fatura recebida pelo Cliente.
- 8.3.** Qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos equipamentos de medição dos pontos de carregamento utilizados pelo Cliente constitui um incumprimento do presente Contrato, podendo o Cliente incorrer em responsabilidade civil e/ou criminal.

9. Qualidade de serviço

- 9.1.** Os principais parâmetros gerais e individuais de qualidade de serviço de natureza comercial a que a EDP Comercial, na qualidade de comercializador de energia para a mobilidade elétrica, se encontra adstrita são, nomeadamente, os seguintes:

a) Atendimento: A EDP Comercial disponibiliza aos Clientes os seguintes meios de atendimento (i) sistema de atendimento telefónico centralizado e (iii) por escrito, incluindo formulário eletrónico.

b) Prestação de informação:

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

9.2. Em caso de solicitação pelo Cliente de pedidos de informação e/ou apresentação de reclamações, a resposta às mesmas pela EDP Comercial não deverá exceder o prazo de 15 (quinze) dias úteis.

9.3. Nas Condições Particulares o no sítio da EDP Comercial na Internet, em www.edp.pt, são estabelecidos os termos de compensação que seja devida nos termos regulamentares aplicáveis, em caso de incumprimento pela EDP Comercial dos parâmetros gerais e individuais de qualidade de serviço de natureza comercial.

10. Falha no Sistema de Gestão

10.1. Caso ocorra uma falha no Sistema de Gestão que impossibilite o registo dos carregamentos, os operadores de pontos de carregamento poderão tomar uma das seguintes três decisões:

- a) Manter os pontos de carregamento em funcionamento;
- b) Permitir o acesso apenas aos utilizadores que já alguma vez tenham acedido à rede de mobilidade elétrica e disponham de um cartão de carregamentos da rede de mobilidade elétrica;
- c) Encerrar temporariamente o funcionamento do ponto de carregamento até que o Sistema de Gestão volte a entrar em serviço.

10.2. Nos casos referidos nas alíneas b) e c) do número anterior, cabe exclusivamente ao operador de pontos e carregamento informar os utilizadores cujo acesso seja recusado do motivo que deu origem a essa recusa.

11. Recusa de acesso a pontos de carregamento

11.1. A não contestação judicial de quaisquer montantes que se encontrem em dívida pela EDP ao operador de pontos de carregamento, por mais de 60 dias contados do respetivo vencimento, confere a esse operador o direito de, após o procedimento previsto nos números seguintes, solicitar à entidade gestora da rede de mobilidade elétrica que vede o acesso aos seus pontos de carregamento da Rede de Mobilidade Elétrica ao Cliente.

11.2. A entidade gestora da rede de mobilidade elétrica apenas pode vedar o acesso do Cliente quando, na sequência do pedido do operador previsto no número anterior, a entidade gestora da rede de mobilidade elétrica tenha solicitado à EDP a apresentação, no prazo de 10 dias após a receção desse pedido do comprovativo do pagamento da dívida em causa, acrescida de juros de mora à taxa aplicável e de eventuais penalidades de gestão de crédito que possam ter sido

aplicadas, e tal comprovativo não lhe tenha sido apresentado no prazo de 10 dias após o mesmo lhe ter sido solicitado.

- 11.3.** Verificado o não pagamento pontual da fatura pela EDP, o operador dos pontos de carregamento deve notificar a EDP para proceder ao pagamento integral do valor em dívida, acrescido de juros de mora à taxa aplicável até efetivo pagamento, no prazo máximo de 20 dias após a receção da mencionada notificação, informando expressamente a EDP da consequência prevista no número seguinte.
- 11.4.** Decorridos 10 dias sobre o termo do prazo de 20 dias referido no número anterior sem que o pagamento devido ao operador haja sido realizado, este pode exercer o direito previsto no número 11.1, solicitando à entidade gestora da rede de mobilidade elétrica que informe os UVE do CEME em incumprimento, através do seu site, que o acesso aos seus pontos de carregamento integrados na Rede de Mobilidade Elétrica será vedado a partir do 10.º dia contado da publicação da referida comunicação, mediante a indicação dos pontos de carregamento em causa e a justificação “acesso vedado por motivo de incumprimento pelo comercializador de energia elétrica das suas obrigações perante operadores de pontos de carregamento”.

12. Modificação das Condições Gerais e Particulares

- 12.1.** 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 pela energia elétrica para a mobilidade elétrica e/ou pela prestação dos serviços fornecidos pela EDP Comercial.
- 12.2.** As modificações contratuais são previamente comunicadas por escrito ao Cliente e consideram-se aceites se, no prazo de 14 (Catorze) dias a contar da receção da aludida comunicação pelo Cliente, não houver resolução do contrato pelo Cliente nos termos do disposto na alínea c) da Cláusula 15.1, entrando as mesmas em vigor a partir da data definida pela EDP Comercial para o efeito.
- 12.3.** Sempre que uma modificação ao conteúdo ou teor de qualquer cláusula das presentes Condições Gerais e/ou das Condições Particulares constitua uma vantagem objetiva para o Cliente não é aplicável o disposto no número anterior.

13. Informações

- 13.1.** As informações sobre as condições contratuais, incluindo as informações constantes, a cada momento, do sítio da internet da EDP Comercial em www.edp.pt para as quais se remeta no presente Contrato e que dele fazem parte integrante, são prestadas ao Cliente antes da celebração do presente Contrato, nos termos legais aplicáveis.
- 13.2.** O Cliente pode, sem custos adicionais, consultar informação atualizada sobre a tarifa de acesso às redes para a mobilidade elétrica aplicável a consumidores de energia elétrica para a mobilidade elétrica fornecidos por comercializadores de eletricidade para mobilidade elétrica no

sítio da internet da EDP Comercial em www.edp.pt, podendo ainda consultar informação sobre as tarifas aplicáveis no sítio da internet da ERSE em www.erse.pt e no sítio da internet da entidade gestora da rede de mobilidade elétrica (www.mobie.pt).

13.3. O Cliente deve ainda consultar as condições de utilização da rede da mobilidade elétrica em www.mobie.pt.

14. Cessação de contrato

14.1. A cessação do presente Contrato pode ocorrer:

- a) por oposição à renovação, por iniciativa do Cliente ou da EDP Comercial, nos prazos estabelecidos na Cláusula 2;
- b) por revogação por mútuo acordo entre a EDP Comercial e o Cliente;
- c) por revogação unilateral, a todo o tempo, por iniciativa do Cliente ou da EDP Comercial, mediante notificação por escrito a enviar com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias úteis relativamente à data de produção de efeitos da revogação;
- d) por resolução, por iniciativa do Cliente, mediante notificação por escrito a enviar à EDP Comercial;
- e) por resolução, por iniciativa da EDP Comercial (i) nos termos do disposto na Cláusula 7.4, mediante notificação por escrito a enviar ao Cliente com uma antecedência de, pelo menos, 20 (vinte) dias úteis relativamente à data de produção de efeitos da resolução ou (ii) em caso de incumprimento grave de qualquer das obrigações contratuais do Cliente;
- f) Por caducidade, por extinção de umas das Partes.

14.2. Para efeitos do disposto na alínea e) do número anterior, a manutenção da situação de inibição do cartão de carregamento por motivo imputável ao Cliente durante um período superior a 60 dias é considerado incumprimento grave das obrigações contratuais, sem prejuízo de outras situações poderem como tal ser qualificadas pela EDP em função da situação concreta.

14.3. Caso o Cliente pretenda opor-se à renovação, revogar unilateralmente ou resolver o presente Contrato, nos termos do disposto na presente Cláusula, poderá entregar a notificação escrita a que se refere o número anterior através de carta registada com aviso de receção.

14.4. As Condições Particulares preveem o direito de livre resolução pelo Cliente durante o período de reflexão de 14 (catorze) dias subsequentes à celebração do presente Contrato, nos termos legais aplicáveis, desde que não tenha sido efetuado qualquer carregamento nesse período. Ou que o cliente proceda ao pagamento dos montantes devidos pelo consumo efetuado durante o período de usufruto do serviço.

14.5. O disposto nos números anteriores é aplicável limitadamente, com as necessárias adaptações, aos serviços a que se refere o número 1.4.

14.6. A cessação do presente Contrato nos casos das alíneas a), c) e d) do n.º 1 não importa qualquer obrigação de indemnização pelo Cliente, sem prejuízo dos montantes devidos e responsabilidades exigíveis nos termos legais e contratuais aplicáveis.

15. Cessão da posição contratual

- 15.1.** A EDP Comercial poderá ceder livremente, total ou parcialmente, a terceiras entidades com as quais se encontre em relação de domínio ou de grupo os direitos e obrigações decorrentes do presente Contrato, devendo para o efeito enviar uma notificação por escrito ao Cliente informando-o da cessão.
- 15.2.** As Condições Particulares podem prever os termos e condições em que seja admitida a cedência ou suspensão temporária do presente Contrato por iniciativa do Cliente.

16. Tratamento Dados Pessoais

- 16.1.** A EDP Comercial compromete-se a cumprir as normas legais e regulamentares aplicáveis em matéria de privacidade e de proteção de dados pessoais na vigência do Contrato de fornecimento de energia e após a sua execução ou cessação.
- 16.2.** A EDP Comercial disponibiliza as informações necessárias e pertinentes sobre o tratamento de dados pessoais no contexto do Contrato no âmbito da Política de Privacidade disponibilizada na sua página de internet.
- 16.3.** O Cliente compromete-se a comunicar aos seus colaboradores, cujos dados pessoais sejam tratados no âmbito do Contrato, as obrigações assumidas pela EDP Comercial no que concerne ao tratamento de dados pessoais.
- 16.4.** A EDP Comercial somente tratará os dados pessoais associados ao Contrato que sejam adequados, pertinentes e limitados às finalidades determinadas, explícitas e legítimas do Contrato, nomeadamente, sem limitar, para efetuar o fornecimento, medição, faturação, cobrança do respetivo preço, comunicações com o Cliente ou outros atos essenciais ao cumprimento do Contrato, comprometendo-se a não tratar os mesmos de forma distinta e incompatível com essas mesmas finalidades.
- 16.5.** A EDP Comercial, na prossecução dos seus interesses legítimos, poderá tratar dados pessoais associados ao Contrato para a realização de auditorias, qualidade e melhoria de serviço/análises de satisfação, ou cobrança de dívidas do Cliente.
- 16.6.** A EDP Comercial conservará os dados pessoais associados ao Contrato durante a vigência do mesmo, acrescido dos prazos de prescrição e caducidade dos direitos associados, sem prejuízo de a EDP Comercial os poder manter para além desses períodos para efeitos de cumprimento de obrigações legais.
- 16.7.** A EDP Comercial compromete-se a aplicar as medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os dados pessoais contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito, sempre com um nível de segurança adequado aos riscos que o tratamento implica para as titulares dos dados a quem os dados respeitam.

- 16.8.** A EDP Comercial poderá subcontratar a prestação de serviços junto de outras empresas para o cumprimento das finalidades identificadas, assegurando que as mesmas se encontram vinculadas mediante contrato escrito e subordinadas às suas instruções.
- 16.9.** A EDP Comercial poderá transmitir dados pessoais de associados ao Contrato aos operadores das redes de distribuição de eletricidade e/ou gás natural para cumprimento das obrigações emergentes do presente contrato, nomeadamente e sem limitar: dados técnicos relativos à instalação e fornecimento de energia, dados de controlo da qualidade do fornecimento e dados respeitantes a avarias ou pedidos de intervenção junto do equipamento.
- 16.10.** A EDP Comercial assegura que só trabalhadores sob sua autoridade e que forem necessários para a execução do Contrato terão acesso aos dados pessoais e que só procederão ao seu tratamento mediante as instruções documentadas da EDP.
- 16.11.** Para o cumprimento de normas legais, regulamentares e/ou contratuais, a EDP Comercial poderá transferir dados pessoais aos operadores de redes, aos seus parceiros, a autoridades judiciais, regulatórias e/ou de supervisão.
- 16.12.** No estrito cumprimento das normas legais em matéria de proteção de dados pessoais, a EDP Comercial assegura as medidas adequadas ao exercício dos direitos por parte dos respetivos titulares dos dados pessoais, nomeadamente os direitos à informação, de acesso, de retificação, limitação do tratamento ou ao apagamento.
- 16.13.** Sempre que o Cliente considere que a EDP Comercial violou as leis de proteção de dados pessoais aplicáveis poderá apresentar reclamação perante a autoridade de controlo competente a nível nacional (Comissão Nacional de Proteção de Dados).
- 16.14.** 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.com.

17. Comunicações

- 17.1.** O Cliente aceita que a EDP Comercial o notifique, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, através de correio normal, correio eletrónico ou em campo autónomo na fatura (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação), bem como que o contacte, para efeitos de comercialização de quaisquer produtos e serviços ou qualquer outra finalidade conexas ou relacionadas com o presente Contrato, por qualquer daqueles meios ou por via telefónica.
- 17.2.** Em particular, o Cliente aceita que as modificações ao Preço a cobrar pela energia elétrica para a mobilidade elétrica e/ou pela prestação dos serviços fornecidos pela EDP Comercial lhe possam ser comunicadas previamente por escrito, em campo autónomo, nas faturas a emitir pela EDP Comercial ou correio eletrónico.
- 17.3.** Sempre que a EDP Comercial tenha disponibilizado à entidade gestora da mobilidade elétrica o e-mail de contacto ou o número de telefone móvel do Cliente, a entidade gestora da mobilidade

elétrica informa diretamente o Cliente, assim como a EDP Comercial, do fim do carregamento, por forma a dar cumprimento ao previsto nos n.os 4 a 7 do artigo 7.º da Portaria n.º 222/2016, de 3 de agosto, publicada no Diário da República, 1.ª série, n.º 154, de 11 de agosto.

17.4. 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.

18. Reclamações

18.1. Os Clientes poderão apresentar reclamações por escrito, com identificação do nome completo e do número de um documento identificativo, devendo ser acompanhadas, se necessário, de outra documentação considerada relevante.

18.2. As reclamações poderão ser apresentadas:

- a) por correio normal dirigido à EDP Comercial, Avenida 24 de Julho, 12, 1249-300 Lisboa;
- b) por correio normal dirigido ao respetivo gestor do Cliente, se aplicável; e
- c) formulário on-line no sítio na internet em www.edp.pt;

18.3. A reclamação deverá ser respondida no prazo máximo de 30 (trinta) dias da receção da reclamação pela EDP Comercial. Na impossibilidade de cumprimento deste prazo, a EDP Comercial informará o cliente através de comunicação intercalar das diligências efetuadas e dos motivos que impossibilitaram a resposta no prazo estabelecido, indicando adicionalmente o prazo expectável de resposta e fornecendo um contacto.

18.4. O tratamento das reclamações será gratuito para o Cliente.

19. Provedor do Cliente

19.1. 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.

20. Resolução de conflitos

20.1. Os litígios emergentes do presente Contrato, depois de tentada sem sucesso a sua resolução amigável, podem ser resolvidos através de mediação, conciliação e arbitragem voluntária, a promover pela ERSE, a solicitação da EDP Comercial ou do Cliente.

20.2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, as Partes podem optar livremente por recorrer a arbitragem não promovida pela ERSE, aplicando-se em tudo o que a presente cláusula for omissa o disposto na Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro.

20.3. No caso referido no número anterior, cada uma das Partes deve designar um árbitro e os árbitros designados pelas Partes deverão designar um terceiro que presidirá, podendo os árbitros julgar *ex aequo et bono*. A arbitragem será realizada em Lisboa.

20.4. O disposto nos números anteriores não impede o recurso aos tribunais judiciais.

20.5. A opção por qualquer das Partes por um dos métodos de resolução de conflitos é vinculativa para a outra parte.

21. Legislação aplicável

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