

CONDIÇÕES GERAIS

EDP SAÚDE PETS TERMOS E CONDIÇÕES

Entre:

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

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

E

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

Conjuntamente designadas por “**Partes**”,

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

1. Objeto

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

1.2. Plano EDP Saúde PETS

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

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

CONDIÇÕES GERAIS

b) serviços e produtos não clínicos para animais:

- ix) Alimentação;
- x) Banhos;
- xi) Tosquias;
- xii) Grooming;
- xiii) Hotel;
- xiv) Pet-sitting;
- xv) Dog-walking;
- xvi) Transporte;
- xviii) Assistência Telefónica.

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

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

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

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

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

2. Acesso e Utilização dos Serviços

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

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

CONDIÇÕES GERAIS

- 2.3.** Para efeitos de utilização do serviço contratado, a Animadomus encarrega-se de disponibilizar ao Aderente, por e-mail ou através da Área de Clientes, um Cartão de Identificação Virtual com o nome do Animal de Companhia e número de Contrato.
- 2.4.** A utilização dos serviços contratados deve ser precedida do registo do animal em <https://webservice.animadomus.pt/adesaopet/edp>.
- 2.5.** Sempre que o Aderente se dirigir a um Prestador da Rede de Prestadores de Cuidados de Saúde Animal deverá apresentar o respetivo Cartão Virtual, acompanhado dos documentos identificativos do animal e documento de identificação, com fotografia, do titular do animal.
- 2.6.** Em caso de dúvida, os Prestadores poderão solicitar à Animadomus esclarecimentos sobre a validade ou elegibilidade do Cartão Virtual.
- 2.7.** O Aderente é responsável pela correta utilização dos serviços e benefícios, bem como pela posse do Cartão Virtual do animal, que consubstancia um documento pessoal e intransmissível.
- 2.8.** Em caso de perda, roubo ou extravio do Cartão Virtual, o Aderente obriga-se a contactar o serviço de Apoio a Cliente da EDP através do número 210 402 422 (chamada para a rede fixa nacional) ou a obter uma segunda via do Cartão diretamente na Área de Cliente do EDP Saúde PETS.
- 2.9.** Os serviços de Veterinário ao Domicílio serão prestados na morada indicada pelo Aderente aquando da contratação do Plano EDP Saúde PETS. Caso o Aderente indique a morada de um terceiro para a prestação dos serviços ao domicílio, presume-se que foi obtido, pelo Aderente, o necessário consentimento do terceiro em causa para a prestação do Serviço nessa morada.
- 2.10.** O Aderente é o único responsável pela veracidade e autenticidade das informações prestadas. A falsidade de qualquer informação poderá determinar a resolução imediata do Contrato e pode fazer o Aderente incorrer em responsabilidade civil ou penal.
- 2.11.** O Aderente reconhece que a natureza do Contrato celebrado é de um contrato de prestação de serviços e não de um contrato de seguro de saúde.

3. Preço, Faturação e Pagamento

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

Plano EDP Saúde PETS		
Nº de beneficiários	1 beneficiário	2 beneficiários
Preço anual do serviço (Preços com IVA incluído)	70,80€ (12 x 5,90€)	124,80€ (12 x 10,40€)

CONDIÇÕES GERAIS

3.2. Caso o Aderente tenha adquirido um pacote EDP Full, no qual está incluído um Plano EDP Saúde PETS para um animal de companhia, o valor a pagar pelo Plano EDP Saúde PETS considera-se incluído no preço do pacote EDP Full, nos termos da tabela seguinte:

EDP EASY 58,8 €/ANO (12 X 4,90€)	EDP SMART 94,8 €/ANO (12 X 7,90€)	EDPFULL 178,8 €/ANO (12 X 14,90€)
50% DESCONTO EM REVISÃO OU CHECK-UP (REVISÃO DE INSTALAÇÃO DE GÁS NATURAL, REVISÃO DE INSTALAÇÃO ELÉTRICA, CHECK-UP DE EQUIPAMENTOS OU CHECK-UP DE ILUMINAÇÃO)	100% DESCONTO EM REVISÃO OU CHECK-UP (REVISÃO DE INSTALAÇÃO DE GÁS NATURAL, REVISÃO DE INSTALAÇÃO ELÉTRICA, CHECK-UP DE EQUIPAMENTOS OU CHECK-UP DE ILUMINAÇÃO OU SERVIÇO DE ELETRICISTA)	100% DESCONTO EM REVISÃO OU CHECK-UP (REVISÃO DE INSTALAÇÃO DE GÁS NATURAL, REVISÃO DE INSTALAÇÃO ELÉTRICA, CHECK-UP DE EQUIPAMENTOS OU CHECK-UP DE ILUMINAÇÃO OU SERVIÇO DE ELETRICISTA)
100€/ano ASSISTÊNCIA TÉCNICA SERVIÇOS URGENTES (EM PLAFOND DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA)	300€/ano ASSISTÊNCIA TÉCNICA SERVIÇOS URGENTES (EM PLAFOND DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA)	1 DISPONIBILIZAÇÃO GRATUITA DE SERVIÇO DE GESTÃO DE ENERGIA* 600€/ano ASSISTÊNCIA TÉCNICA SERVIÇOS URGENTES (EM PLAFOND DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA)
0% COPAGAMENTO PEÇAS	25% COPAGAMENTO PEÇAS	25% COPAGAMENTO PEÇAS

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

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

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

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

3.7. 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.

CONDIÇÕES GERAIS

- 3.8.** A emissão do Cartão Plano EDP Saúde PETS está pendente da aceitação das condições do serviço EDP Saúde e a prestação dos serviços descritos em 1.2. depende da boa cobrança da mensalidade devida de acordo com o regime de faturação aplicável, após a celebração do contrato.
- 3.9.** Os valores devidos pelo Aderente ou pelos beneficiários por ele indicados aos Profissionais de Saúde Veterinária, nos termos previstos na Rede de Prestadores de Cuidados de Saúde Animal, não se encontram incluídos na mensalidade devida ao abrigo do presente Contrato, sendo aplicável o disposto no número seguinte.
- 3.10.** O Aderente é o único responsável pelo pagamento da mensalidade devida à EDP Comercial pela adesão ao Plano EDP Saúde PETS, bem como pelo pagamento das importâncias que vierem a ser devidas aos Profissionais de Saúde Veterinária pela prestação dos seus serviços, nos termos e condições previstas Rede de Prestadores de Cuidados de Saúde Animal, ficando excluída, de todo, qualquer participação nesses custos por parte da FHC ou da EDP Comercial.
- 3.11.** Sem prejuízo dos casos de exercício do direito de resolução pelo Aderente, a cessação do Contrato por decisão unilateral do Aderente antes do fim do período contratual em vigor, constitui a EDP Comercial no direito de exigir do Aderente o pagamento do preço até à data do termo do período inicial de vigência ou de renovação em curso.
- 4. Duração do Contrato**
- 4.1.** O presente Contrato produz os seus efeitos a partir da data de ativação do serviço Plano EDP Saúde PETS.
- 4.2.** O Contrato tem a duração de 1 (um) ano, considerando-se automática e sucessivamente renovado por iguais períodos, caso nenhuma das Partes o denuncie, através de comunicação escrita às outras Partes, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data do termo inicial de vigência ou de qualquer uma das suas renovações.
- 4.3.** O Contrato considera-se celebrado:
- Na data da sua assinatura por ambas as Partes, quando seja celebrado presencialmente;
 - Na data em que o Cliente receba o Contrato assinado pela FHC e pela EDP Comercial, quando:
 - Seja celebrado após pedido do Cliente no sítio de internet da EDP Comercial;
 - Seja celebrado após contacto telefónico da EDP Comercial (ou prestador de serviços a seu cargo) ou fora do estabelecimento comercial desta, desde que o Cliente tenha solicitado por escrito a celebração de contrato ou por outra forma dado o seu consentimento escrito.
- 4.4.** No caso de o Contrato ter sido celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial da EDP Comercial, o Cliente dispõe, nos termos da legislação aplicável, de um prazo de 14 (catorze) dias, ou no caso de contratos celebrados fora do estabelecimento comercial da EDP Comercial mencionados nas subalíneas ii) e v) da alínea i) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º24/2014, de 14 de fevereiro, na sua versão atual, do prazo de 30 (trinta) dias de calendário, contados da celebração para resolver o Contrato, sem pagamento de indemnização e sem necessidade de indicar o motivo.

CONDIÇÕES GERAIS

4.5. 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, que poderá enviar para a morada Apartado 12121 Loja CTT Picoas, 1061-819 Lisboa, ou mediante o formulário eletrónico disponível em www.edp.pt/contactos.

5. Cessaçãõ do Contrato

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

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

6. Comunicações

- As notificações e comunicações a efetuar pela EDP Comercial ao Cliente sãõ 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 transmissãõ de todo o conteúdo da notificaçãõ ou comunicaçãõ, por SMS ou contacto telefónico.
- Em particular, o Cliente aceita que a data da ativaçãõ do Serviço Ihe possa ser notificada por SMS e/ou correio eletrónico a enviar pela EDP Comercial/Animadomus, assim como informações sobre o agendamento dos servições prestados no âmbito do Plano.
- As atualizações de Preço referidas na Cláusula 3.3. podem ser notificadas ao Cliente através das faturas, em campo autónomo devidamente evidenciado.
- As notificações e comunicações do Cliente à EDP Comercial sãõ feitas por correio eletrónico ou por correio normal para os endereços identificados nas Condições Particulares, podendo ainda ser efetuadas ou no sítio institucional da EDP Comercial (www.edp.pt), ou por escrito junto de loja ou agente comercial da EDP Comercial.
- Qualquer alteraçãõ dos elementos constantes do presente Contrato relativos à identificaçãõ ou residênciã do Cliente, deve ser comunicada por este à EDP Comercial, através de comunicaçãõ escrita, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data da alteraçãõ, devendo ainda o Cliente apresentar comprovativos da alteraçãõ verificada, quando tal Ihe for exigido pela EDP Comercial.

7. Modificaçãõ do Contrato

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

CONDIÇÕES GERAIS

- 7.2.** O Cliente pode resolver o Contrato no prazo de 30 (trinta) dias contados da receção da comunicação referida no número anterior.
- 7.3.** Caso o Cliente resolva o Contrato nos termos do número precedente ficará apenas obrigado a pagar o serviço Plano EDP Saúde PETS até à data da resolução do contrato.
- 7.4.** O disposto na cláusula anterior não se aplica caso a revisão das condições contratuais relativas aos preços a pagar consistir na aplicação de um aumento inferior ou igual ao valor da inflação prevista para o ano de aplicação do referido aumento.

8. Privacidade e Dados Pessoais

- 8.1.** Os dados pessoais do Aderente são objeto de tratamento pela EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. e pela Future Healthcare - Corporate Services, Unip, Lda. que atuam na qualidade de responsáveis independentes pelo tratamento dos dados para as finalidades que, cada uma das Partes, prossegue nos termos do presente contrato.
- 8.2.** Os dados pessoais recolhidos pela EDP Comercial no âmbito da adesão ao presente contrato de prestação de serviços designado “Plano EDP Saúde PETS” serão tratados para proceder à cobrança do respetivo preço, comunicações com o Aderente e outros atos de cumprimento do contrato, tratamento esse que é necessário para a execução do contrato. Os dados pessoais do Aderente serão entregues à FHC que os irá tratar para assegurar a prestação dos serviços de assistência animal, que integram o Plano EDP Saúde PETS indicados no Ponto 1.2., e, para esse efeito, os irá partilhar com a Animadomus. Os dados pessoais tratados pela FHC limitam-se aos estritamente necessários para prosseguir a finalidade do tratamento indicada, nomeadamente, o nome, a morada, número de contribuinte, número de telefone ou correio eletrónico do Aderente, nome do animal de companhia, raça, espécie, sexo, cor, data de nascimento e microchip (quando exista).
- 8.3.** A EDP Comercial fará tratamento de dados pessoais na medida do que for necessário para cobrança de dívidas pela prestação do serviço, com fundamento quer na execução deste contrato quer no interesse legítimo da EDP Comercial em fazer valer o seu direito a essa cobrança. Com esse fim, poderá comunicar os dados a empresas de recuperação extrajudicial de créditos em atraso.
- 8.4.** A EDP Comercial e a FHC, no seu interesse legítimo, farão, respetivamente, tratamento de dados pessoais para realização de auditorias, qualidade e melhoria de serviço/análises de satisfação.
- 8.5.** A EDP Comercial e a FHC, no seu interesse legítimo, poderão também, respetivamente, utilizar o nome, o endereço de correio eletrónico, o número de telefone e o endereço postal do Aderente para lhe comunicar, por correio eletrónico, correio ou entrega direta no domicílio, campanhas e ações de comercialização de produtos ou serviços da EDP Comercial e da FHC análogos aos transacionados com o Aderente. Caso não pretenda receber as referidas comunicações o Aderente poderá recusá-las no momento da recolha daqueles dados ou por ocasião de cada comunicação.
- 8.6.** A FHC poderá comunicar os dados pessoais recolhidos a outras empresas do grupo empresarial a que esta pertence, denominado grupo Future Healthcare com sede em Portugal, para fins administrativos internos, sendo integralmente garantidos os níveis de confidencialidade, segurança e proteção, com fundamento no seu interesse legítimo nessa transmissão no grupo empresarial envolvidos numa atividade económica conjunta.

CONDIÇÕES GERAIS

- 8.7.** Os tratamentos dos dados pessoais serão sempre realizados em observância da legislação aplicável e quando sobre os referidos interesses legítimos não prevaleçam os direitos e liberdades fundamentais dos titulares dos dados.
- 8.8.** A EDP Comercial e a FHC poderão, respetivamente, subcontratar a prestação de serviços junto de terceiros com vista ao cumprimento das finalidades acima identificadas que cada empresa prossegue, os quais atuarão mediante as instruções.
- 8.9.** O tratamento dos dados pessoais do Aderente será realizado integralmente em território do Espaço Económico Europeu, pelo que não prevê realizar qualquer transferência internacional de dados.
- 8.10.** Os dados pessoais do Aderente serão conservados durante o prazo de vigência do contrato acrescido dos prazos de prescrição e caducidade dos direitos associados, sem prejuízo de poderem ser mantidos para além deste(s) período(s) para o cumprimento de obrigações legais e para fins estatísticos, devendo, para este último efeito, anonimizá-los.
- 8.11.** O Aderente pode contactar a EDP Comercial para qualquer questão relacionada com proteção de dados pessoais, através do website edp.pt/contactos, selecionando o motivo de contacto “Segurança e Privacidade” ou por correio postal para a morada Apartado 12121, Loja CTT Picoas, 1061-819 Lisboa.
- 8.12.** O Aderente pode exercer os seus direitos de acesso, retificação, apagamento, oposição, limitação, bem como o direito à portabilidade dos seus dados, através dos contactos mencionados no número anterior, nos termos previstos na legislação aplicável.
- 8.13.** Sempre que o Aderente considere que a EDP Comercial violou os direitos de que dispõe nos termos da legislação aplicável sobre proteção de dados, poderá apresentar reclamação perante a autoridade de controlo competente (Comissão Nacional de Proteção de Dados).
- 8.14.** O Aderente pode ainda contactar o encarregado de proteção de dados (“Data Protection Officer”) da EDP Comercial, sobre todas as questões relacionadas com o tratamento dos seus dados pessoais e com o exercício dos seus direitos, dirigindo o seu pedido escrito através do endereço de correio eletrónico dpo.pt@edp.pt.
- 8.15.** O Aderente pode contactar a FHC para qualquer questão relacionada com proteção de dados pessoais, para os seguintes meios de contacto: através do telefone 217 818 283 (chamada para a rede fixa nacional); por e-mail, para o endereço eletrónico: protecaodados@future-healthcare.eu ou, por escrito, para a morada da sede da FHC sita na Avenida Marechal Craveiro Lopes, 6 - Campo Grande 1700 - 284 Lisboa.
- 8.16.** Sempre que o Aderente considere que a FHC violou os direitos de que dispõe nos termos da legislação aplicável sobre proteção de dados, poderá contactar a empresa através dos meios indicados no nº anterior ou, se for o caso, apresentar reclamação perante a autoridade de controlo competente (Comissão Nacional de Proteção de Dados).
- 8.17.** O Aderente poderá igualmente apresentar reclamação relativa aos serviços prestados pelos Profissionais de Saúde Veterinária e pela Animadomus ao abrigo do presente Contrato e/ou exercer os direitos que lhe são conferidos pela legislação de dados pessoais aplicável, diretamente junto dos mesmos.

CONDIÇÕES GERAIS

9. Âmbito territorial

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

10. Reclamações e Resolução de Conflitos

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

10.2. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais, nos termos da lei, o Aderente pode submeter as reclamações ou conflitos decorrentes do contrato à mediação voluntária e independente do Provedor de Cliente EDP ou solicitar a intervenção de entidades com competências na resolução extrajudicial de conflitos, conforme previsto nas cláusulas 11 e 13.

11. Provedor do Cliente

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

12. Resolução de Conflito

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

12.2. Os centros de arbitragem de consumo, que constituem entidades de resolução alternativa de litígios, estão identificados na folha em anexo ao presente Contrato, que dele faz parte integrante.

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

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



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h
chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

CONDIÇÕES GERAIS

13. Legislação Aplicável

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

14. Integração

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



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

MENSAGENS

Anexo - Lista de centros de resolução alternativa de conflitos

Lista de centros de arbitragem a que a EDP Comercial se encontra vinculada, ao abrigo da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, referida na Cláusula de resolução de conflitos das condições gerais do Contrato.

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

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

Telefone: 253 619 107

Email: geral@cniacc.pt

Site: www.cniacc.pt

2. CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

Morada: Avenida Fernão Magalhães, nº 240, 1º andar 3000-172 Coimbra

Telefone: 239 821 690 Fax: 239 821 289

Email: geral@cacrc.pt

Site: www.cacrc.pt

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

Morada: Rua dos Douradores, nº 112, 2º andar, 1100-207 Lisboa

Telefone: 218 807 030 Fax: 218 807 038

Email: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Site: www.centroarbitragemlisboa.pt

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

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

Telefone: 213 177 660

Email: centrodearbitragem@autonoma.pt

Site: www.arbitragem.autonoma.pt

5. CACC RAM - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira

Morada: Rua Direita nº 27, 1º andar esq., 9050-450 Funchal

Telefone: 291 750 330 Fax: 291 750 339

Email: centroarbitragem.srem@madeira.gov.pt

Site: www.madeira.gov.pt

6. CICAP - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

Morada: Rua Damião de Góis, nº 31, Loja 6, 4050-225 Porto Telefone:

225 508 349 / 225 029 791 Fax: 225 026 109

Email: cicap@cicap.pt

Site: www.cicap.pt



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h
chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

7. TRIAVE - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa

Morada: Rua Capitão Alfredo Guimarães, nº 1, 4800-019 Guimarães

Telefone: 253 422 410 Fax: 253 422 411

Email: geral@triave.pt

Site: www.triave.pt

8. CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)

Morada:

Braga: Rua D. Afonso Henriques, nº 1, 4700-030 Braga

Telefone: 253 617 604 Fax: 253 617 605

Email: geral@ciab.pt

Viana do Castelo: Avenida Rocha Paris, nº 103, 4900-394 Viana do Castelo

Telefone: 258 809 335 Fax: 258 809 389

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

Site: www.ciab.pt

9. CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve

Morada: Avenida e de Outubro, nº5 R/C Dto 8000-075 Faro

Telefone: 289 823 135

Email: info@consumoalgarve.pt

Site: www.consumidoronline.pt

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

Morada:

Lisboa: Avenida Fontes Pereira de Melo nº 11, 9.º esq. 1050-115 Lisboa

Telefone: 213 827 700 Fax: 213 827 708

Email: geral@cimpas.pt

Porto: Rua Infante D. Henrique n.º 73, 1.º Piso 4050-297 Porto

Telefone: 226 069 910 Fax: 226 094 110

Email: cimpasnorte@cimpas.pt

Site: www.cimpas.pt

Informação atualizada com base na lista de entidades de resolução alternativa de litígios constante o site do Portal da Direção Geral dos Consumidores em julho de 2022.