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

edp.pt

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO FUNCIONA
CONDIÇÕES GERAIS

1. Objeto

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

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

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

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

1.4. O serviço Funciona não substitui o relacionamento que o Cliente deve manter com o respetivo Operador de Rede de Distribuição ("ORD") no âmbito das intervenções de emergência na instalação de gás e de eletricidade, designadamente a comunicação imediata, através das linhas de emergência, caso seja detetada qualquer anomalia, avaria ou fuga na sua instalação de gás.

1.5. O presente contrato é composto pelas presentes Condições Gerais e pelas Condições Particulares (adiante, abreviadamente "Contrato"), sendo que, em caso de contradição que não possa ser resolvida à luz das regras gerais de interpretação, o disposto nas Condições Particulares prevalece.

2. Duração do contrato

2.1. O presente contrato produz os seus efeitos a partir da data de ativação do serviço Funciona.

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

2.3. O Contrato considera−se celebrado:

a) Na data da sua assinatura por ambas as Partes, quando seja celebrado presencialmente;
b) Na data em que o Cliente receba o Contrato assinado pela EDP Comercial, quando:
   i. Seja celebrado após pedido do Cliente no sítio de internet da EDP Comercial;
   ii. Seja celebrado após contacto telefónico da EDP Comercial (ou prestador de serviços a seu cargo)

EDPC112−R112000033148:2009
PROCESSADO POR COMPUTADOR − CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial − Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249−300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005

ou fora do estabelecimento comercial desta, desde que o Cliente tenha solicitado por escrito a celebração de contrato de fornecimento ou por outra forma dado o seu consentimento escrito.

2.4. No caso de o Contrato ter sido celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial da EDP Comercial, o Cliente dispõe, nos termos da legislação aplicável, de um prazo de 14 (catorze) dias, ou no caso de contratos celebrados fora do estabelecimento comercial mencionados nas subalíneas ii) e v) da alínea i) do artigo 3.º do Decreto−Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na sua versão atual, de um prazo de 30 (trinta) dias de calendário, contados da celebração para resolver o contrato, sem pagamento de indemnização e sem necessidade de indicar o motivo.

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

3. Disponibilização do serviço

3.1. Os serviços identificados na cláusula 1.1 apenas serão realizados a pedido do Cliente, para o que este os deve requerer por telefone, para o número 213 53 53 53 (dias úteis das 9h às 20h | chamada para a rede fixa nacional), ou por via eletrónica, indicando o nome, o número de identificação civil ou fiscal, o contacto telefónico, a morada e o serviço que pretende. A EDP Comercial compromete−se a disponibilizar os referidos serviços no prazo máximo de 30 dias para Clientes com contrato de fornecimento ativo na EDP Comercial e no prazo máximo de 75 dias para Clientes sem contrato de fornecimento de energia ativo com a EDP Comercial.

3.2. Os serviços referidos na cláusula 1.1, excluindo o serviço previsto na alínea g), serão prestados nos dias úteis de 2ª a 6 feira das 9h às 18h, na morada indicada nas Condições Particulares, em data a agendar previamente com o Cliente, de acordo com disponibilidade deste e a capacidade da EDP Comercial.

3.3. O serviço referido na alínea g) da cláusula 1.1, será prestado 24h por dia / 7 dias por semana, na morada indicada nas Condições Particulares, em data a agendar previamente com o Cliente, de acordo com a disponibilidade deste e a capacidade da EDP Comercial.

3.4. A impossibilidade de comparência do Cliente na data previamente agendada deverá ser comunicada pelo mesmo à EDP Comercial, através do serviço de atendimento telefónico referido no número 1 da presente cláusula, com a antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas relativamente à data e hora da realização da visita. Nesta situação, deverá ser reagendada nova data para a realização de uma segunda visita.

3.5. A não comunicação de impossibilidade de comparência no prazo previsto na cláusula anterior e/ou a falta de comparência no local previsto, independentemente do motivo ou causa invocados pelo Cliente, fará impender sobre este a obrigação de pagamento dos custos correspondentes à nova deslocação dos técnicos.

3.6. Os serviços referidos na cláusula 1.1 e subscritos pelo Cliente devem ser prestados por cada ano de vigência do contrato, pelo que se, por motivos não imputáveis à EDP Comercial, os referidos serviços não forem prestados no período a que respeitam, não podem ser cumulados com os serviços devidos no ano seguinte (em caso de renovação do contrato), não podendo o Cliente solicitar que os mesmos sejam prestados fora do âmbito do presente Contrato ou exigir o seu ressarcimento, seja de que forma, por não terem sido realizados.

3.7. Os serviços indicados na cláusula 1.1, excluindo o serviço previsto na alínea i), podem ser realizados fora do horário indicado na cláusula 3.2 mediante o pagamento pelo Cliente de um valor extra, por cada serviço solicitado, e sujeito à disponibilidade por parte da EDP Comercial.

4. Preço, faturação e pagamento

4.1. O preço global do serviço Funciona está incluído no preço dos Pacotes, nos termos indicados nas Condições Particulares do Contrato.

4.2. O Cliente pode, a todo o tempo, solicitar à EDP Comercial a alteração do Pacote escolhido e, consequentemente, das condições do serviço Funciona que lhe está associado, sem prejuízo da adaptação do preço a pagar pelo Cliente, nos termos da tabela incluída no número precedente, e do pagamento da compensação prevista no número 4.10 da presente cláusula em caso de alteração para um Pacote com um valor anual inferior, tendo em conta os custos em que a EDP Comercial incorre com a oferta de um Pacote com valor superior durante apenas parte do período anual de vigência e pagamento previstos.

4.3. O Cliente poderá continuar a usufruir do serviço Funciona caso opte por outro comercializador de energia sem qualquer agravamento do preço indicado na tabela, das condições ou dos prazos de pagamento do serviço constantes das condições particulares.

4.4. Os descontos ou promoções do serviço Funciona associados a cada um dos Pacotes são aplicáveis por instalação e uma vez usufruídos não podem ser novamente aplicados.

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

4.6. A EDP Comercial pode rever as condições contratuais relativas aos preços a pagar, através de comunicação escrita dirigida ao Cliente nos termos previstos na cláusula 7 do presente Contrato.

4.7. Sem prejuízo do disposto nas Condições Particulares, a faturação do Pacote, onde se inclui o serviço Funciona, tem periodicidade mensal, sendo feita por via eletrónica, para o endereço de email indicado nas Condições Particulares, exceto se o Cliente optar pela modalidade de faturação em papel.

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

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

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

EDPC122-R11200003334820O9
PROCESSADO POR COMPUTADOR – CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial – Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249–300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005

5. Descrição do serviço FUNCIONA

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

	EDP EASY	**EDP SMART**	**EDP FULL**
STANDARD	**50% Desconto Em 1 (Uma) Revisão Anual** (Revisão De Instalação De Gás Ou Revisão De Instalação Elétrica)	**1 (Uma) Revisão Anual Gratuita** (Revisão De Instalação De Gás, Revisão De Instalação Elétrica, Manutenção À Caldeira, Manutenção Ao Ar Condicionado Ou Certificação De Gás)	**1 (Uma) Revisão Anual Gratuita** (Revisão De Instalação De Gás, Revisão De Instalação Elétrica, Manutenção À Caldeira, Manutenção Ao Ar Condicionado Ou Certificação De Gás)
	100€/ano Assistência Técnica	**300€/ano Assistência Técnica**	**600€/ano Assistência Técnica**
	Serviços Urgentes (Em Plafond De Assistência Técnica)	**Serviços Urgentes** (Em Plafond De Assistência Técnica)	**Serviços Urgentes** (Em Plafond De Assistência Técnica)
	0% Copagamento Peças	**25% Copagamento Peças**	**25% Copagamento Peças**

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

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

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

b) Assistência técnica, em caso de avaria: inclui (i) reparação de avarias, referentes a instalações de fornecimento de energia elétrica e de gás e aos equipamentos associados (esquentador, fogão, exaustor,

EDPC12-R11200003334B2009
PROCESSADO POR COMPUTADOR – CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial – Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249-300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005

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

O serviço Assistência Técnica Avarias está limitado ao valor máximo do plafond previsto na tabela da cláusula 5 associado ao Pacote escolhido pelo Cliente e indicado nas Condições Particulares e ao número de duas, três ou quatro assistências técnicas associados aos Pacotes EDP Easy, EDP Smart e EDP Full, respetivamente. Considera−se assistência técnica as intervenções que resultem da deslocação de um técnico à instalação do Cliente, podendo, ou não, dar origem a uma reparação. Após ultrapassado o valor máximo do plafond previsto na tabela da cláusula 5 e o número máximo de assistências técnicas, a EDP Comercial prestará os serviços de assistência técnica e os serviços urgentes, mediante o pagamento dos mesmos pelo Cliente, de acordo com a tabela de preços em vigor ou com o orçamento aprovado pelo Cliente.

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

execução, sendo a visita realizada em conjunto por um inspetor credenciado e por um técnico da empresa distribuidora de gás da sua área geográfica.

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

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

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

g) Serviços Urgentes: inclui (i) serviço de contenção em ruturas e reparação de fugas em canalizações de água, em caso de risco de inundações, entendendo−se como tal as canalizações fixas de água sanitária ou de entrada de água na instalação pertencente ao Cliente; (ii) serviços de substituição urgente de vidros, sempre que, em resultado da quebra de vidros exteriores, a instalação do Cliente fique desprotegida, colocando em causa a segurança de pessoas e bens. No caso de não estar disponível o material adequado para substituir o vidro, é utilizado um material provisório; (iii) serviço de abertura de porta, sempre que, no interior da instalação estejam pessoas vulneráveis, como crianças, idosos, pessoas acamadas, em consequência de qualquer evento acidental como a perda, extravio ou roubo de chaves, sem que o acesso a duplicados não seja de todo possível, ou inutilização da fechadura, por tentativa de roubo, o Cliente seja incapaz de aceder à instalação ou dela não possa sair; (iv) serviço em situação de

falha de energia, sempre que, em consequência de avaria nas instalações elétricas da instalação do Cliente, ocorram falhas de energia em toda a instalação. A assistência prestada por este serviço de urgência consiste apenas em restabelecer a energia elétrica, se tal se afigurar possível; (v) serviço de contenção em ruturas e fugas da instalação de gás do Cliente, limitado ao valor máximo do plafond previsto na tabela da cláusula 4 associado ao Pacote escolhido pelo Cliente e indicado nas Condições Particulares e ao número de duas, três ou quatro assistências técnicas associados aos Pacotes EDP Easy, EDP Smart e EDP Full, respetivamente. Considera−se assistência técnica as intervenções que resultem da deslocação de um técnico à instalação do Cliente, podendo, ou não, dar origem a uma reparação. Após ultrapassado o valor máximo do plafond previsto na tabela da cláusula 4 e o número máximo de assistências técnicas, a EDP Comercial prestará os serviços de assistência técnica e os serviços urgentes, mediante o pagamento dos mesmos pelo Cliente, de acordo com a tabela de preços em vigor ou com o orçamento aprovado pelo Cliente.

h) Serviço de eletricista: inclui a) montagem de tomadas elétricas e interruptores a fornecer pelo Cliente; (b) instalação ou substituição de candeeiros a fornecer pelo Cliente; (c) instalação ou substituição de pontos de luz; (d) instalação de calhas para cabos elétricos. No dia agendado para a intervenção o Cliente será responsável por fornecer o material a instalar (exceto tomadas e calha técnica), caso não aceite a instalação de material genérico fornecido pelo técnico; pelo pagamento de peças e materiais aplicados na intervenção e que sejam considerados como extras; e pelo pagamento de uma eventual segunda intervenção sempre que a primeira intervenção for interrompida por responsabilidade do Cliente. As peças necessárias para a execução do serviço estão a cargo do Cliente. Serviço limitado ao máximo de 1h de mão de obra. Após ultrapassado o limite da hora de mão de obra, a EDP Comercial prestará o serviço de eletricista, mediante o pagamento mesmo pelo Cliente, de acordo com a tabela de preços em vigor ou com o orçamento aprovado pelo Cliente.

5.2. Em virtude da reparação dos equipamentos estar dependente de peças, detidas na sua maioria por terceiros à EDP Comercial, às empresas e aos técnicos que prestam serviços no âmbito do serviço Funciona, estes não se responsabilizam por custos de inoperação dos equipamentos avariados durante o tempo de reparação.

5.3. No caso previsto no número anterior, o Cliente poderá cancelar a reparação, sem incorrer em custos, sempre que o tempo da reparação ultrapassar 30 (trinta) dias contados da data de aceitação do orçamento. O prazo aqui previsto interrompe−se sempre que o Cliente dê a sua aceitação expressa ao prolongamento do tempo de reparação.

6. Exclusão do serviço funciona

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

a) realização da revisão da instalação de gás e de eletricidade em separado. O serviço terá de ser realizado ao mesmo tempo;
b) inspeção e certificação da instalação de eletricidade;
c) realização do serviço numa instalação diferente da indicada nas Condições Particulares;
d) manutenção de sistemas de ar condicionado portáteis ou monobloco;
e) limpeza e ou desinfeção de condutas de distribuição de ar;

EDPC122-R112000033482009
PROCESSADO POR COMPUTADOR – CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial – Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249–300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005

f) limpeza dos dispositivos exteriores aos equipamentos;

g) todo o tipo de serviços, materiais, equipamentos ou outros não mencionados.

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

a) reparação de avarias com peças fornecidas pelos Clientes;

b) reparação de avarias em equipamentos que não se encontrem ligados às instalações de gás ou de eletricidade constantes do local da instalação identificado nas Condições Particulares e, bem assim, em que o Cliente não consiga provar que o equipamento lhe pertença (ex. através do comprovativo da fatura de compra do mesmo, caso tal lhe seja solicitado);

c) reparação de avarias provocadas por falta de manutenção do equipamento;

d) reparação de equipamentos inviáveis ou economicamente inviáveis. A reparação do equipamento considera−se inviável sempre que o fabricante não disponha ou não disponibilize peças originais para a reparação do aparelho num prazo máximo de 15 dias, sendo economicamente inviável quando o valor da reparação do equipamento seja superior ao valor comercial do mesmo, aplicando−se a regra de desvalorização de 1% ao mês desde a compra do equipamento;

e) substituição do equipamento avariado, nas situações referidas na alínea anterior;

f) empréstimo ou cedência de equipamentos;

g) reparação de avarias causadas por agentes externos (roedores, aves, aranhas, etc.), fenómenos atmosféricos e/ou geológicos (terramotos, tempestades, geadas, granizos, trovoadas, chuvas, etc.), ambientes agressivos ou salinos, assim como, as derivadas de pressão de água excessiva, alimentação elétrica inadequada, pressão ou abastecimento dos circuitos inadequados, atos de vandalismo, confrontos urbanos e conflitos armados de qualquer tipo bem como derivados;

h) reparação de avarias em equipamentos que só possam ser intervencionados por fabricantes ou por equipas técnicas especializadas;

i) reparação de avarias detetadas no serviço de revisão ou de manutenção indicado na cláusula 1.1;

j) reparação de anomalias (em que se incluem, mas sem limitação, os defeitos relacionados com o incorreto dimensionamento da instalação de gás e/ou de eletricidade, com o incumprimento das normas regulamentares e da legislação em vigor, com a má utilização de equipamentos, com a má utilização da instalação de gás e/ou de eletricidade), detetadas, nomeadamente, no serviço de revisão indicado na cláusula 1.1;

k) reparação de fugas de gás na instalação;

l) reparação dos defeitos detetados na inspeção à instalação de gás ou à instalação de eletricidade;

m) reparação de avarias de equipamentos não comprados em Portugal ou não adequados ao mercado português;

n) reparação de equipamentos que implique apenas a substituição de peças, materiais ou equipamentos de desgaste (ex: lâmpadas, ânodo de magnésio, borrachas, etc.);

o) reparação de avarias em equipamentos não mencionados na alínea b), da cláusula 5.1;

p) reparação de avarias ocorridas antes de decorrido o prazo previsto na cláusula 3.1;

q) reparações de avarias em equipamentos que estejam em período de garantia ou que disponham de contrato de manutenção não pertencente ao serviço Funciona;

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

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

a) Instalação/reparação de ligações de terra;
b) Intervenções que impliquem trabalhos acima de uma altura de 3 metros;
c) Remodelações e resoluções de anomalias/avarias;
d) Instalação de candeeiros de jardim (exemplo: de chão, de poste, em terra, gravilha, etc.);

EDPC122-R112000033482009
PROCESSADO POR COMPUTADOR – CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial – Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249-300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005

e) Qualquer trabalho acessório não relacionado com o serviço de eletricista, designadamente, trabalhos de pintura, abertura e fecho de roços e todos os trabalhos de construção civil;
f) Qualquer trabalho realizado num espaço exterior à habitação do cliente (ex: jardim; quintal, etc.);
g) A aplicação de fitas LED, exceto nas situações identificados pelo técnico como sendo de fácil acesso à zona de instalação e/ou não se verifique a possibilidade de danificar a instalação do Cliente, nomeadamente de componentes que não são alvo de intervenção (parede, calhas, entre outros);
h) Pequenos trabalhos de eletricidade;
i) Corte de bancada para instalação de lava−loiças ou lavatórios;
j) Colagem de lavatório por baixo de bancadas;
k) Fecho de roços efetuados para contenção de rotura ou outras tarefas;
l) Desentupimentos complexos que impliquem a utilização de máquina;
m) Sistemas de furo;
n) Bombas de águas;
o) Limpeza ou desentupimentos de fossas;
p) Roturas em tubagem de abastecimento (interior) que obrigue a abertura de roços;
q) Pesquisas de roturas no exterior (da fração em prédios e imóvel em moradias);
r) Pesquisas de roturas que obriguem a utilização de equipamento especializado (máquina de pressão ou gás traçador);
s) Substituição de válvulas de banheira ou base de duche. Exceto quando exista janela de visita que permita o acesso á válvula;
t) Substituição de emboque de sanita se houver trabalhos de construção civil;
u) Todo e qualquer trabalho que envolva a prumada do edifício e partes comuns;
v) Montagem de bases de duche, resguardos, banheiras;
w) Substituição de Lavatórios incorporados em móvel fixo que implique trabalhos de carpintaria;
x) Loiças suspensas.

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

a) reparação de avarias com peças fornecidas pelos Clientes;
b) reparação de avarias provocadas por falta de manutenção do equipamento ou da instalação de gás, eletricidade ou de água;
c) reparação de avarias detetadas no serviço de revisão ou de manutenção indicado na cláusula 1.1;
d) reparação de anomalias (em que se incluem, mas sem limitação, os defeitos relacionados com o incorreto dimensionamento da instalação de gás, eletricidade ou água, com o incumprimento das normas regulamentares e da legislação em vigor, com a má utilização de equipamentos, com a má utilização da instalação de gás, eletricidade ou água), detetadas, nomeadamente, no serviço de revisão indicado na cláusula 1.1;
e) reparação dos defeitos detetados na inspeção à instalação de gás ou à instalação de eletricidade;
f) reparação de avarias ou intervenções compreendidas no âmbito dos serviços urgentes antes de decorrido o prazo previsto na cláusula 3.1;
g) intervenções ou reparações para além do necessário à contenção do dano;

h) intervenções que decorram de serviços que não tenham sido solicitados através da linha de assistência técnica do serviço Funciona;

i) reparações de equipamentos ou aparelhagem elétrica (ex: tomadas, cabos, interruptores, lâmpadas, tubos fluorescentes, aquecedores, eletrodomésticos, etc) e, em geral, qualquer avaria de um dispositivo que funcione através da eletricidade;

j) reparações de equipamentos que funcionem a gás (ex: esquentadores, fogões, etc);

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

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

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

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

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

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

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

r) trabalhos de construção civil;

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

t) intervenções ou reparações para além das mencionadas.

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

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

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

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

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

6.8. A EDP Comercial, as empresas e os técnicos que prestam serviços no âmbito do serviço Funciona, não podem ser responsabilizadas pelos danos decorrentes da falta de atuação do Cliente na resolução

EDPC122-R11200003334B2009
PROCESSADO POR COMPUTADOR – CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial – Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249–300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005

das anomalias e das avarias detetadas e/ou pelos custos decorrentes da interrupção do fornecimento de gás/eletricidade à instalação, realizada pelo respetivo operador da rede de distribuição ou por empresas por si mandatadas.

7. Modificação do Contrato

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

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

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

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

8. Cessão da posição contratual

A EDP Comercial pode ceder livremente, total ou parcialmente, a terceiras empresas com as quais se encontre em relação de grupo, os direitos e obrigações decorrentes do contrato de prestação do serviço Funciona, mantendo−se as condições ora acordadas.

9. Cessação do contrato

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

a) por revogação, mediante acordo entre o Cliente e a EDP Comercial;
b) por resolução do Cliente ao abrigo do disposto na cláusula 2.4;
c) por resolução da EDP Comercial ou pelo Cliente, em caso de incumprimento definitivo da outra parte, nos termos gerais de Direito;
d) por denúncia, nos termos previstos na cláusula 2.2.

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

10. Proteção de Dados Pessoais

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

10.2. A EDP Comercial fará tratamento de dados pessoais na medida do que for necessário para cobrança de dívidas do Cliente pelo contrato de prestação do serviço funciona, com fundamento quer na

execução deste contrato quer no interesse legítimo da EDP Comercial em fazer valer o seu direito a essa cobrança.

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

10.4. A EDP Comercial, no seu interesse legítimo, fará também tratamento de dados pessoais recolhidos no âmbito do presente contrato, e durante a vigência do mesmo, para comunicações de campanhas e ações de comercialização de produtos e serviços relacionados com os transacionados com o Cliente. Caso não pretenda receber as referidas comunicações o Cliente poderá recusá−las de imediato ou por ocasião de cada comunicação, usando os meios indicados no nº 10.6 da presente cláusula.

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

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

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

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

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

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

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

11. Reclamações e resolução de conflitos

11.1. A apresentação de reclamações decorrentes do presente contrato pode ser efetuada, sem qualquer custo, através das modalidades de atendimento disponibilizadas pela EDP Comercial,

EDPC122−R1200013148200 9
PROCESSADO POR COMPUTADOR − CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial − Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249−300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005

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

11.2. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais, nos termos da lei, o Cliente pode submeter as reclamações ou conflitos decorrentes do contrato à mediação voluntária e independente do Provedor de Cliente EDP ou solicitar a intervenção de entidades com competências na resolução extrajudicial de conflitos, conforme previsto nas cláusulas 12 e 13.

12. Provedor do cliente

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

13. Resolução de conflitos

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

13.2. A EDP Comercial está sujeita a arbitragem necessária nos termos da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, com a última redação dada pela Lei n.º 10/2013 de 28 de janeiro, quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, os litígios de consumo sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados. Os centros de arbitragem de consumo, que constituem entidades de resolução alternativa de litígios, e aos quais a EDP Comercial está vinculada, estão identificados no Anexo A das presentes Condições Gerais.

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

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

14. Comunicações

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

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

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

edp.pt

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

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

15. Legislação aplicável

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

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

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

16. Integração

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

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

EDPC112−R11200001331482009
PROCESSADO POR COMPUTADOR − CONSERVE ESTE DOCUMENTO
EDP Comercial − Comercialização de Energia, S.A. Sede social Avenida 24 de Julho, n.º 12 1249−300 Lisboa
Registo na CRC e NIPC 503504564 Capital social: € 64 500 005