

Atendimento a clientes **808 53 53 53**
 8h às 22h/dias úteis **213 53 53 53**

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 inclui a disponibilização dos seguintes serviços, adiante melhor especificados:

- a) Revisão da instalação de gás;
- b) Revisão da instalação elétrica;
- c) Assistência técnica, em caso de avaria;
- d) Manutenção de extintores (serviço exclusivo para o segmento negócios);
- e) Manutenção de caldeira a gás (serviço opcional);
- f) Manutenção de ar condicionado (serviço opcional e disponível apenas no segmento residencial);
- g) Serviços Urgentes (serviço disponível apenas no segmento residencial).

1.2. 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 degás.

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

3. Disponibilização do serviço

3.1. Salvo quando seja acordado prazo diferente com o cliente nas Condições Particulares, ou quando se verificar uma circunstância de força maior, a EDP Comercial compromete-se a disponibilizar o serviço funciona nos seguintes prazos:

- a) Para clientes titulares de contrato de fornecimento de energia celebrado com a EDP Comercial, no prazo máximo de trinta (30) dias úteis após a ativação do serviço funciona;
- b) Para clientes que não sejam titulares de contrato de fornecimento de energia celebrado com a EDP Comercial, no prazo máximo de setenta e cinco (75) dias úteis após ativação do serviço funciona.

3.2. Após o termo inicial do presente contrato, os serviços identificados na cláusula 1.1. só serão realizados a pedido do cliente.

3.3. Os serviços referidos na cláusula 1.1, excluindo o serviço previsto na alínea g), serão prestados nos dias úteis de 2^a 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. 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 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 na cláusula 18, com a antecedência mínima de 24 horas relativamente à data e hora da realização da visita. Nesta situação, deverá ser reagendada nova data para a realização de uma segunda visita.

3.5. A não comunicação de impossibilidade de comparência no prazo previsto na cláusula 3.4. anterior e/ou a falta de comparência no local previsto, independentemente do motivo ou causa invocados pelo cliente, fará impender sobre este a obrigação de pagamento dos custos correspondentes à nova deslocação dos técnicos, só devendo o reagendamento ser efetuado após prévio pagamento por parte do cliente do valor correspondente à prestação do serviço pretendido.

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 resarcimento, seja de que forma, por não terem sido realizados.

3.7. Os serviços indicados na cláusula 1.1, excluindo o serviço previsto na alínea g), podem ser realizados fora do horário indicado na cláusula 3.3. mediante o pagamento pelo Cliente de um valor extra, por cada serviço solicitado, e sujeito à disponibilidade por parte da EDP Comercial.

4. Preço, faturação e pagamento

4.1. O preço global do serviço Funciona é o indicado na tabela seguinte:

	SEGMENTO					
	RESIDENCIAL (PREÇOS COM IVA INCLUÍDO)				NEGÓCIOS (PREÇOS SEM IVA INCLUÍDO)	
PREÇO ANUAL DO SERVIÇO	FUNCIONA	FUNCIONA + CALDEIRA	FUNCIONA + AR CONDICIONADO	FUNCIONA + CALDEIRA + AR CONDICIONADO	FUNCIONA	FUNCIONA + CALDEIRA
CLIENTE DE ENERGIA DA EDP COMERCIAL	94,8€ (12 x 7,9€)	178,8€ (12 x 14,9€)	178,8€ (12 x 14,9€)	262,8€ (12 x 21,9€)	178,8€ (12 x 14,9€)	238,8€ (12 x 19,9€)
OUTROS CLIENTES	118,8€ (12 x 9,9€)	202,8€ (12 x 16,9€)	202,8€ (12 x 16,9€)	286,8€ (12 x 23,9€)	202,8€ (12 x 16,9€)	262,8€ (12 x 21,9€)

4.2. A cessação do contrato de fornecimento de energia (elétrica e/ou gás) com a EDP Comercial, implica o pagamento do preço indicado na tabela acima para outros clientes, a partir da prestação seguinte em que se efetivar a mudança de comercializador de energia.

Atendimento a clientes 808 53 53 53
8h às 22h/dias úteis 213 53 53 53

edp.pt

- 4.3. Sem prejuízo no disposto do número anterior, 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 do prazos de pagamento do serviço constantes das condições particulares.
- 4.4. Os descontos ou promoções do serviço funciona são aplicáveis por instalação e uma vez usufruídos não podem ser novamente aplicados.
- 4.5. A EDP Comercial pode rever as condições contratuais relativas aos preços a pagar, através de comunicação escrita dirigida ao cliente nos termos previstos na cláusula 7 das presentes Condições Gerais.
- 4.6. A faturação é emitida com a periodicidade definida nas condições particulares. Os preços anuais indicados na tabela serão faturados ao cliente em 12 prestações.
- 4.7. 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.
- 4.8. Sem prejuízo do disposto na cláusula 11, a cessação do contrato por incumprimento do cliente ou por sua decisão unilateral, antes do fim do período contratual em vigor, determina o pagamento do serviço funciona de acordo com os preços constantes da tabela em vigor à data da sua execução.
- 4.9. Caso o preço do serviço funciona seja pago em prestações, a cessação do contrato dará lugar ao vencimento e subsequente pagamento de todas as prestações vincendas relativas ao serviço funciona.

5. Descrição do serviço FUNCIONA

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

a. Revisão da Instalação de Energia

a.1. Revisão da Instalação de Gás: inclui uma verificação anual à instalação de gás e dos equipamentos a ela associados a qual comporta (i) diagnóstico das partes visíveis da instalação; (ii) verificação do local de instalação e dos dispositivos de corte dos equipamentos a gás; (iii) verificação da válvula de corte da instalação; (iv) verificação de estanquidade da instalação; (v) verificação das condições de ventilação e exaustão dos equipamentos de combustão; (vi) verificação das condições de funcionamento dos aparelhos a gás; (vii) verificação da qualidade da queima dos aparelhos a gás; (viii) verificação da ligação dos aparelhos a gás; (ix) concentração do monóxido de carbono.

a.2. Revisão da Instalação Elétrica: inclui uma verificação anual à instalação elétrica, a qual comporta (i) verificação da localização e da eletrificação dos quadros elétricos; (ii) verificação dos volumes de interdição/proteção das casas de banho; (iii) verificação da continuidade do circuito de proteção; (iv) verificação da proteção contra sobreintensidades das canalizações; (v) medição do valor da resistência de terra de proteção; (vi) verificação de disparo dos interruptores diferenciais principais;

b. Assistência técnica, em caso de avaria, com as seguintes características: (i) reparação de avarias, referentes a instalações de fornecimento de energia elétrica e de gás e aos equipamentos associados (esquentador, fogão, exaustor, máquina de lavar loiça, máquina de lavar e secar a roupa, frigorífico, placa a gás, placa elétrica, placa vitrocerâmica, placa de indução, arca congeladora, termoacumulador elétrico até 300 litros; quando equipamento único de aquecimento de águas sanitárias; e forno; excluindo micro-ondas); (ii) a reparação da caldeira a gás estará também incluída no serviço, caso o cliente tenha aderido ao Funciona Plus ou Funciona + Caldeira que inclua a caldeira para a qual está a pedir a reparação; (iii) a reparação do ar condicionado estará também incluída no serviço, caso o cliente tenha aderido ao Funciona + Ar Condicionado, mas limitada a uma assistência técnica por sistema (independentemente do número de equipamentos existentes na instalação) e por cada ano de duração do contrato; (iv) inclui até três assistências técnicas, considerando-se assistência técnica as intervenções que resultem da deslocação de um técnico à instalação do cliente (podendo, ou não, dar origem a uma reparação), até ao valor máximo de 600€/ano (custo de deslocação, mão de obra e peças) no segmento residencial e de 1.200€/ano (custo de deslocação e mão de obra) no segmento negócios, por cada ano de duração do contrato sem prejuízo do disposto na cláusula 5.1. f) abaixo; o valor das peças no segmento residencial será parcialmente suportado pela EDP Comercial de acordo com o valor publicitado na página institucional da EDP Comercial (edp.pt), no segmento negócios o valor dos materiais, peças ou outros será suportado exclusivamente pelo cliente; o valor de comparticipação será revisto pela EDP Comercial anualmente no início de cada ano civil (v) período de carência: 30 dias, após data de ativação do serviço funciona.

c. Manutenção de extintores (apenas no segmento negócios): o serviço inclui a manutenção anual de até 5 extintores, existentes na instalação, comportando (i) verificação do selo e do manômetro; (ii) exame exterior do corpo do extintor e do conjunto da válvula; (iii) verificação da mangueira e do difusor; (iv) verificação das instruções de utilização; (v) verificação da pressão, através do manômetro; (vi) abertura do extintor, se necessário, para verificação de possíveis danos interiores; (vii) etiquetagem. Caso o cliente pretenda a manutenção de mais extintores ser-lhe-á cobrado um valor adicional por cada serviço extra.

d. Manutenção de caldeira a gás (no Funciona Plus ou Funciona + Caldeira): o serviço 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.

e. Manutenção de ar condicionado (no Funciona + Ar Condicionado): o serviço 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 frigorífico; (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, será cobrado um valor adicional por cada unidade extra.

f. Serviços Urgentes (apenas no segmento residencial): o serviço inclui (i) serviço de contenção em ruturas e reparação de fugas em canalizações de água, em caso de risco de inundações, entendendo-se como tal as canalizações fixas de água sanitária ou de entrada de água na instalação pertencente ao Cliente; (ii) serviços de substituição urgente de vidros, sempre que, em resultado da quebra de vidros exteriores, a instalação do Cliente fique desprotegida, colocando em causa a segurança de pessoas e bens. No caso de não estar disponível o material adequado para substituir o vidro, é utilizado um material provisório. (iii) serviço de abertura de porta, sempre que, no interior da instalação estejam pessoas vulneráveis, como crianças, idosos, pessoas acamadas, em consequência de qualquer evento 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



Atendimento a clientes **808 53 53 53**
8h às 22h/dias úteis **213 53 53 53**

edp.pt

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

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

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

5.4. Na situação prevista na cláusula anterior, o cliente poderá cancelar a reparação, sem incorrer em custos, sempre que o tempo da reparação ultrapassar 30 dias da data de aceitação do orçamento. A contagem deste tempo inicia-se sempre que o cliente dê a sua aceitação para o seu prolongamento.

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

5.6. O cliente do segmento residencial poderá optar (invés do serviço indicado na cláusula 1.1. a. e b.), sem qualquer encargo adicional e mediante disponibilidade da EDP Comercial, pela realização de uma auditoria à iluminação da sua habitação ou uma auditoria aos equipamentos elétricos da sua habitação. Para tal, o cliente terá de informar a EDP Comercial antes da marcação e agendamento da revisão da instalação de energia.

O serviço de auditoria à iluminação inclui uma análise às lâmpadas existentes na habitação (com potencial de substituição) e ao seu perfil de utilização, de forma a identificar soluções de iluminação mais eficientes, capazes de gerar poupanças económicas com um baixo custo de investimento.

O serviço de auditoria aos equipamentos elétricos inclui a observação dos principais equipamentos elétricos e inquérito ao cliente sobre a sua utilização, de forma a identificar propostas concretas de melhoria para reduzir os consumos de energia elétrica.

6. Exclusão do serviço funciona

6.1 Estão excluídos do âmbito da oferta dos serviços indicados em a., c., d. e e. da cláusula 5.1. os seguintes serviços e/ou materiais:

- a) realização da revisão da instalação de gás e de eletricidade em separado. O serviço terá de ser realizado ao mesmo tempo;
- b) realização da revisão da instalação elétrica, caso o cliente opte por realizar uma inspeção de gás à sua instalação. Nesta situação e caso o cliente pretenda a realização da revisão da instalação elétrica, ser-lhe-á cobrado um valor adicional;
- c) inspeção e certificação da instalação de eletricidade;
- d) inspeção e certificação da instalação de gás, para além do indicado na cláusula 5.1. a.1.;
- e) realização do serviço numa instalação diferente da indicada nas Condições Particulares;
- f) manutenção de extintores não associados às instalações de gás e de eletricidade ou com outras finalidades;
- g) reparação, recarregamento, montagem e selagem dos extintores. O cliente poderá recorrer, se assim o entender, a este serviço existente na EDP Comercial, com preços tabelados;
- h) manutenção de sistemas de ar condicionado portáteis ou monobloco;
- i) limpeza e ou desinfeção de condutas de distribuição de ar;
- j) Limpeza dos dispositivos exteriores aos equipamentos;
- k) todo o tipo de serviços, materiais, equipamentos ou outros não mencionados.

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

- a) reparação de avarias com peças fornecidas pelos clientes;
- b) reparação de avarias em equipamentos que não se encontrem ligados às instalações de gás ou de eletricidade constantes do local da instalação identificado nas Condições Particulares e, bem assim, em que o cliente não consiga provar que o equipamento lhe pertença (ex. através do comprovativo da fatura de compra do mesmo, caso tal lhe seja solicitado);
- c) reparação de avarias provocadas por falta de manutenção do equipamento;
- d) reparação de equipamentos inviáveis ou economicamente inviáveis. A reparação do equipamento considera-se inviável sempre que o fabricante não disponha ou não disponibilize peças originais para a reparação do aparelho num prazo máximo de 15 dias, sendo economicamente inviável quando o valor da reparação do equipamento seja superior ao valor comercial do mesmo, aplicando-se a regra de desvalorização de 1% ao mês desde a compra do equipamento;
- e) substituição do equipamento avariado, nas situações referidas na alínea anterior;
- f) empréstimo ou cedência de equipamentos;
- g) reparação de avarias causadas por agentes externos (roedores, aves, aranhas, etc.), fenómenos atmosféricos e/ou geológicos (terramotos, tempestades, geadas, granizos, trovoadas, chuvas, etc.), ambientes agressivos ou salinos, assim como, as derivadas de pressão de água excessiva, alimentação elétrica inadequada, pressão ou abastecimento dos circuitos inadequados, atos de vandalismo, confrontos urbanos e conflitos armados de qualquer tipo bem como derivados;
- h) reparação de avarias em equipamentos que só possam ser intervencionados por fabricantes ou por equipas técnicas especializadas;
- i) reparação de avarias detetadas no serviço de revisão ou de manutenção indicado na cláusula 1.1.;
- j) reparação de anomalias (em que se incluem, mas sem limitação, os defeitos relacionados com o incorreto dimensionamento da instalação de gás e/ou de eletricidade, com o incumprimento das normas regulamentares e da legislação em vigor, com a má utilização de equipamentos, com a má utilização da instalação de gás e/ou de eletricidade), detetadas, nomeadamente, no serviço de revisão indicado na cláusula 1.1.;
- k) reparação de fugas de gás na instalação;



Atendimento a clientes 808 53 53 53
8h às 22h/dias úteis 213 53 53 53

edp.pt

- I) 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, anôdo 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 entrada em vigor do serviço de assistência técnica (seja antes e/ou durante o período de carência);
q) reparações de avarias em equipamentos que estejam em período de garantia ou que disponham de contrato de manutenção não pertencente ao serviço funciona;
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 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) reparações antes da realização do serviço de manutenção indicado na cláusula 1.1..
- 6.3 Estão excluídos, do âmbito dos serviços urgentes indicados em f. da cláusula 5.1., os seguintes serviços e/ou materiais:
- a) reparação de avarias com peças fornecidas pelos clientes;
b) reparação de avarias provocadas por falta de manutenção do equipamento ou da instalação de gás, eletricidade ou de água;
c) reparação de avarias detetadas no serviço de revisão ou de manutenção indicado na cláusula 1.1.;
d) reparação de anomalias (em que se incluem, mas sem limitação, os defeitos relacionados com o incorreto dimensionamento da instalação de gás, eletricidade ou água, com o incumprimento das normas regulamentares e da legislação em vigor, com a má utilização de equipamentos, com a má utilização da instalação de gás, eletricidade ou água), detetadas, nomeadamente, no serviço de revisão indicado na cláusula 1.1.;
e) reparação dos defeitos detetados na inspeção à instalação de gás ou à instalação de eletricidade;
f) reparação de avarias ou intervenções, ocorridas antes de entrada em vigor do Serviço Urgente;
g) intervenções ou reparações para além do necessário à contenção do dano;
h) intervenções que decorram de serviços que não tenham sido solicitados através da linha de assistência técnica do serviço funciona;
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 comercializadora/distribuidora de energia elétrica;
n) reparação de um vidro definitivo, após a colocação de um material provisório
o) intervenções em situações que não exista risco eminente e elevado de perda de bens na instalação do cliente;
p) intervenções em que exista a possibilidade de efetuar o seccionamento / isolamento da rutura ou da fuga sem necessidade de intervenção técnica;
q) intervenções ou reparações em instalações que não sejam propriedade do cliente;
r) trabalhos de construção civil;
s) todos os materiais, peças ou outros necessários à realização do serviço;
t) intervenções ou reparações para além das mencionadas.
- Nestas situações de exclusões do serviço funciona, 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.
- 6.4 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 referido na cláusula 1.1., sendo nestes casos a respetiva contratação e pagamento da inteira responsabilidade do cliente;
- 6.5 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.
- 6.6 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 das anomalias e das avarias detetadas e/ou pelos custos decorrentes da interrupção do fornecimento de gás/electricidade à instalação, realizado pelo Distribuidor de Gás/Electricidade ou por empresas por si mandatadas.
- 7 Modificação das Condições Gerais e Particulares**
- 7.1 A EDP Comercial reserva-se o direito de modificar o conteúdo ou teor de qualquer cláusula das presentes Condições Gerais e/ou das Condições Particulares, incluindo o Preço a cobrar pelos serviços fornecidos pela EDP Comercial.
- 7.2 As modificações contratuais são previamente comunicadas por escrito ao Cliente e consideram-se aceites se, no prazo de 20 (vinte) dias a contar da receção da aludida comunicação pelo Cliente, não houver rescisão do contrato pelo Cliente, entrando as mesmas em vigor a partir da data definida pela EDP Comercial para o efeito.

**Atendimento a clientes 808 53 53 53**

8h às 22h/dias úteis

213 53 53 53**edp.pt**

7.3 No prazo acima referido, o cliente poderá rescindir o contrato se não aceitar as novas condições, caso em que ficará apenas obrigado a pagar o serviço funciona até à data da rescisão do contrato.

7.4 O disposto na cláusula anterior não se aplica (i) caso a revisão das condições contratuais relativas aos preços a pagar consistir na aplicação de um aumento inferior ou igual ao valor da inflação prevista para o ano de aplicação do referido aumento; e (ii) sempre que a modificação das condições contratuais constitua uma vantagem objetiva para o Cliente.

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

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 11;

c) por rescisão, a todo o tempo e por qualquer uma das partes, mediante pré-aviso escrito enviado à outra parte com a antecedência mínima de sessenta (60) dias em relação à data prevista para a produção de efeitos da rescisão;

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 respectivo preço, comunicações com o Cliente e outros actos 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 são os dados fornecidos pelo Cliente.

10.6 A EDP Comercial, acima melhor identificada, é a entidade responsável pelo tratamento dos referidos dados. O Cliente pode contactar a EDP Comercial para qualquer questão relacionada com proteção de dados pessoais, bem como para o exercício dos seus direitos referentes aos seus dados pessoais, dirigindo o seu pedido escrito através do site edp.pt/contactos, selecionando o motivo de contacto "Segurança e Privacidade", ou por correio postal utilizando a morada Rua do Pólo Norte, nº 10A, 1998-034 Lisboa.

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

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

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

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

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

11 Contratos celebrados à distância

11.1 Caso o Cliente tenha solicitado a celebração do Contrato, via telefone ou internet, dispõe ainda, nos termos da legislação aplicável, de um prazo de 14 (catorze dias) para resolver o Contrato, sem pagamento de indemnização e sem necessidade de indicar o motivo, a contar da data de início de prestação do serviço.

11.2 O cliente pode exercer o direito de livre resolução referido na presente cláusula através do envio do modelo de formulário de livre resolução constante do Anexo a este contrato.

11.3 O cliente reconhece e aceita que o disposto na cláusula 11.1. acima não se aplica se os serviços tiverem sido integralmente prestados após o prévio consentimento expresso do consumidor.

12 Reclamações e resolução de conflitos

12.1 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.

12.2 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 13 e 14 abaixo.

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

13 Provedor do cliente



Atendimento a clientes 808 53 53 53

8h às 22h/dias úteis

213 53 53 53

edp.pt

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.

14 Resolução de conflitos

14.1 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.

14.2 Os centros de arbitragem de consumo, que constituem entidades de resolução alternativa de litígios, e aos quais a EDP está vinculada, são os seguintes:

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. CIMAAL - Centro de Arbitragem de Consumo do Algarve

Morada: Ninho de Empresas, Edif. ANJE Estrada da Penha, 3º andar, sala 26 8000 Faro

Telefone: 289 823 135

Email: info@consumoalgarve.pt

Site: www.consumidoronline.pt

3. 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: 239 821 690

Email: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com

Site: www.centrodearbitragemdecoimbra.com

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

Morada: Rua dos Douradores, nº 116 - 2º andar - 1100-207 Lisboa

Telefone: 218 807 030 Fax: 218 807 038

Email: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Site: www.centroarbitragemlisboa.pt

5. CACCRAM - 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

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: triave@gmail.com

Site: www.triave.pt

8. CIAB - Centro de Informação e Arbitragem do Vale do Cávado (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. CIMPAS - Centro de Informação, Mediação, e Arbitragem de Seguros



COMERCIAL

Atendimento a clientes 808 53 53 53

8h às 22h/dias úteis

213 53 53 53

edp.pt

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 maio de 2020.

14.3 O Cliente pode obter informação adicional e atualizada sobre estes 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.

14.4 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.

15. Comunicações

15.1 O Cliente aceita que a EDP Comercial o notifique, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, através de correio normal, formulário eletrónico ou sms (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 conexa ou relacionada com o presente Contrato, por qualquer daqueles meios ou por via telefónica.

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

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

Qualquer alteração dos elementos constantes do contrato de prestação do serviço funciona relativos à identificação, residência ou sede do cliente, deve ser comunicada, por este, à EDP Comercial, através de comunicação escrita, no prazo de trinta (30) dias a contar da data da alteração, devendo ainda o cliente apresentar comprovativos da alteração verificada, quando tal lhe for exigido pela EDP Comercial.

16 Legislação aplicável

a. Ao contrato, incluindo a sua interpretação, aplicação e execução, bem como às situações omissas, aplica-se a lei portuguesa.
b. Quaisquer alterações posteriores às leis e regulamentos aplicáveis no âmbito do presente contrato ser-lhe-ão automaticamente aplicáveis

17 Integração

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

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

18 Atendimento

a. O cliente tem à sua disposição um serviço de atendimento telefónico através dos números 808 53 53 53 ou 213 53 53 53, nos dias úteis, das 8 horas às 22 horas, com exceção dos pedidos de Serviços Urgentes, indicados na cláusula 5.1. g), os quais poderão ser solicitados a qualquer hora, 24 horas/7 dias por semana.

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

c. Sempre que necessite de algum dos serviços incluídos no serviço funciona que subscreveu, o cliente deve requerê-lo por telefone para os números 808 53 53 53 ou 213 53 53 53, indicando o nome, o número de identificação civil ou o número de contribuinte, o número de telefone, a morada e o serviço que pretende.

Declaro que li e aceito as presentes condições gerais.

Assinatura do Cliente: _____
(Idêntica à do documento de identificação apresentado)

Data: ____/____/____
(Ano/Mês/Dia)

ANEXO

A. Formulário de informação sobre o direito de livre resolução no caso de contratos celebrados à distância

Direito de livre resolução:

O consumidor tem o direito de livre resolução do presente contrato no prazo de 14 dias de calendário, sem necessidade de indicar qualquer motivo.

O prazo para exercício do direito de livre resolução expira 14 dias a contar do dia seguinte ao dia da celebração do contrato.



Atendimento a clientes **808 53 53 53**
8h às 22h/dias úteis **213 53 53 53**

edp.pt

A fim de exercer o seu direito de livre resolução, tem de comunicar, para a EDP Comercial, através do formulário edp.pt/contactos ou da morada Apartado 12121, Loja CTT Picoas, 1061-001 Lisboa, a sua decisão de resolução do presente contrato por meio de uma declaração inequívoca (por exemplo, carta enviada pelo correio, ou formulário eletrónico). Pode utilizar o modelo de formulário de resolução, mas tal não é obrigatório.

Para que o prazo de livre resolução seja respeitado, basta que a sua comunicação referente ao exercício do direito de livre resolução seja enviada antes do termo do prazo de resolução.

Efeitos da livre resolução:

Em caso de resolução do presente contrato, ser-lhe-ão reembolsados todos os pagamentos efetuados, incluindo os custos de entrega (com exceção de custos suplementares resultantes da sua escolha de uma modalidade de envio diferente da modalidade menos onerosa de envio normal por nós oferecida), sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias a contar da data em que formos informados da sua decisão de resolução do presente contrato. Efetuamos esses reembolsos usando o mesmo meio de pagamento que usou na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário da sua parte; em qualquer caso, não incorre em quaisquer custos como consequência de tal reembolso.

Se tiver solicitado que a prestação de serviços comece durante o prazo de livre resolução, pagar-nos-á um montante razoável proporcional ao que lhe foi fornecido até ao momento em que nos comunicou a sua resolução do presente contrato, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato.

B. Modelo de formulário de livre resolução no caso de contratos celebrados à distância

(só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser resolver o contrato)

- Para [inserir aqui o nome, o endereço geográfico e, eventualmente, o número de fax e o endereço de correio eletrónico profissional]:
- Pela presente comunico/comunicamos (*) que resolvo/resolvemos (*) o meu/nosso (*) contrato de/para a (*) prestação do seguinte serviço (*)
- Solicitado em (*)/recebido em (*)
- Nome do(s) consumidor(es)
- Endereço do(s) consumidor(es)
- Assinatura do(s) consumidor(es) (só no caso de o presente formulário ser notificado em papel)

(*) Riscar o que não interessa

**Atendimento a clientes 808 53 53 53**

8h às 22h/dias úteis

213 53 53 53**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. CIMAAL - Centro de Arbitragem de consumo do Algarve**

Morada: Ninho de Empresas, Edif. ANJE Estrada da Penha, 3º andar, sala 26 8000 Faro

Telefone: 289 823 135

Email: info@consumoalgarve.ptSite: www.consumidoronline.pt**3. 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: 239 821 690

Email: geral@centrodearbitragemdecoimbra.comSite: www.centrodearbitragemdecoimbra.com**4. CACCL - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa**

Morada: Rua dos Douradores, nº 116 - 2º andar - 1100-207 Lisboa

Telefone: 218 807 030 Fax: 218 807 038

Email: juridico@centroarbitragemlisboa.ptSite: www.centroarbitragemlisboa.pt**5. CACCRAM - 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.ptSite: 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.ptSite: www.cicap.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: triaive@gmail.comSite: www.triaive.pt**8. CIAB - Centro de Informação e Arbitragem do Vale do Cávado (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.ptSite: www.ciab.pt**9. 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.ptSite: www.cimpas.pt

Informação atualizada com base na lista de entidades de resolução alternativa de litígios constante do site do Portal da Direção Geral dos Consumidores em maio de 2020.