



Produto Contratado:



Assinatura autorizada por ANTONIO MARIA BORGES GONCALVES, através da confirmação do OTP enviado para o telemovel: +3519586 e para o email: gon*****@gma***.com.

Selo Eletrónico Qualificado criado pela plataforma SigningDesk. Assinado digitalmente pela DigitalSign - Certificadora Digital, S.A.

Electronically Signed Document.



Código de contrato: 160807648486

Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

Dados do titular de contrato

Nome:

Morada d

Email:

Dados da instalação de consumo



Eletricidade

CPE:

Mora

Discr



CUI:

Morada de instalação de consumo igual à de eletricidade



Serviços

Pack EDP Full

Morada de instalação de consumo igual à de eletricidade

Autorizo o acesso aos dados técnicos do(s) meu(s) ponto(s) de entrega junto do Operador Rede de Distribuição, permitindo à EDP Comercial apresentar uma proposta comercial de fornecimento de energia.



Quadro de preços e descontos



Eletricidade

				Descontos				
Descrição	Preço Refª	Unid.	%	Motivo	Início	Fim	Preço a pagar (€)	
Preço a partir da ativação do contrato	Energia	0.1671	€/kWh	15%	Campanha Energia 15%	Data de ativação do contrato	12 meses após ativação do contrato	0.1420
Preço a partir da ativação do contrato	Potência	0.5780	€/Dia	-	-	-	-	0.5780



Gás Natural

Preço a partir da ativação do contrato	Energia	0.0979	€/kWh	5%	débito direto e fatura eletrónica	Data de ativação do contrato	12 meses após ativação do contrato	0.0930
	Termo Tarifário Fixo	0.0752	€/Dia					0.0714



Serviços

Duração do contrato: 12 Meses	Pack EDP Full	15.89	Mês	20%	-	01/06/2026	01/06/2027	12.72
-------------------------------	---------------	-------	-----	-----	---	------------	------------	-------

Contrato Pack EDP Full com duração de 12 meses e valor anual de 152,62 €.



QR Code para gerirmos
a sua correspondência
internamente

Aos preços indicados acrescem quaisquer outros custos, encargos, impostos, taxas e contribuições que, nos termos da legislação e regulamentação aplicáveis, devam ser cobrados aos consumidores finais pelos comercializadores livres.

Os descontos apresentados tem a sua validade condicionada à manutenção dos motivos que lhes deram origem. Caso esses atributos deixem de se verificar os descontos serão revistos face às novas características do contrato.

O escalão de consumo é definido pelo seu Operador de Rede de Distribuição de Gás Natural e pode ser alterado de acordo com o seu consumo anual, com impacto nos preços aplicáveis ao seu contrato de gás natural.

Descrição	Tipo	Faturação	Meio	Pagamento
Eletricidade	Fatura eletrónica	Mensal	Débito direto	Mensal
Gás	Fatura eletrónica	Mensal	Débito direto	Mensal
Pack EDP Full	Fatura eletrónica	Mensal	Débito direto	Mensal

Disponibilizo os dados para o preenchimento do modelo 2 do IMI? ☐ Sim ☒ Não

Os dados pessoais recolhidos no âmbito do contrato de fornecimento de energia serão tratados com base no consentimento prestado pelo titular do contrato, nos termos descritos na cláusula 13 das condições gerais, para as seguintes finalidades:

1. Utilizar o nome, o endereço de correio electrónico, o número de telefone e o endereço postal do Cliente e dados da sua situação geográfica, equipamento instalado e do consumo mensal de energia ou consumo de energia registado a cada 15 minutos ou em períodos maiores, entre as 0 e as 24 horas de cada dia, no caso de o Cliente ter instalado um contador inteligente, para lhe comunicar, por correio electrónico, chamada telefónica, correio ou entrega directa no domicílio, ofertas de planos tarifários ou promoções que melhor se ajustem ao seu perfil de consumo.

☒ **Sim** ☐ **Não**



2. Utilizar o nome, o endereço de correio electrónico, o número de telefone e o endereço postal do Cliente para lhe comunicar, por correio electrónico, chamada telefónica, correio ou entrega directa no domicílio, campanhas e ações de comercialização de produtos ou serviços não relacionados com os transacionados com o Cliente. ☒ Sim ☐ Não

3. Utilizar os dados e efectuar as comunicações referidas nas alíneas anteriores, bem como comunicações de campanhas e ações comerciais de produtos e serviços da EDP Comercial análogos aos transacionados com o Cliente, por correio electrónico, chamada telefónica, correio ou entrega directa no domicílio, durante 12 meses após o término do contrato de fornecimento de energia. ☒ Sim ☐ Não

4. Para efeitos da prestação do serviço descrito na alínea c) da cláusula 5.1 das condições gerais do Contrato de Prestação do Serviço Funciona, autorizo a EDP Comercial a partilhar os meus dados pessoais (dados de identificação, de contacto e relativos à inspeção de gás) com a entidade inspetora de gás mencionada na cláusula 1.2 das condições gerais do referido Contrato; autorizo ainda a EDP Comercial a ter acesso à declaração de inspeção ou resultados da inspeção de gás, após prestação dos serviços de inspeção, pela entidade inspetora de gás. Poderá retirar o seu consentimento prestado para o tratamento dos seus dados pessoais para esta finalidade, a qualquer momento, através do email dpo.pt@edp.pt. Tenha em conta que a revogação do consentimento prestado não tem carácter retroativo, o tratamento efetuado antes da revogação não será afetado. ☒ Sim ☐ Não

Considerações Gerais

Tomei conhecimento das condições gerais e condições particulares do presente contrato de fornecimento de energia, incluindo das condições comerciais, que fazem parte integrante deste contrato, às quais dou o meu acordo. Declaro ainda que recebi, nesta data, uma cópia deste contrato.

EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A.

Nome do Cliente

Nome: Hugo Gouveia
Qualidade: Administrador EDP Comercial S.A.

Qualidade: Cliente
Data: __/__/__



■ EDPCL12-R1120001361037042
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



QR Code para gerirmos
a sua correspondência
internamente

Contactos Comercializador

 Área de Cliente EDP particulares.cliente.edp.pt ou edp.pt/contactos	 Atendimento 213 53 53 53 Dias úteis das 9h às 20h Chamada para a rede fixa nacional	 Para envio de cartas EDP Comercial, Apartado 12121, Loja CTT Picoas, 1061-819 Lisboa
--	---	--

Contactos Distribuidor

 Avarias 800 506 506 24h / 365 dias Chamada gratuita	 Leituras 800 10 53 53 24h / 365 dias Chamada gratuita
--	--



Produto Contratado:



Código de contrato: 160807648486

Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

Dados do titular de contrato

Nome:

Morada

Email:

Dados da instalação de consumo



Eletricidade

CPE:

Mora

Disc



CUI:

Morada de instalação de consumo igual à de eletricidade



Serviços

Pack EDP Full

Morada de instalação de consumo igual à de eletricidade

Autorizo o acesso aos dados técnicos do(s) meu(s) ponto(s) de entrega junto do Operador Rede de Distribuição, permitindo à EDP Comercial apresentar uma proposta comercial de fornecimento de energia.

Quadro de preços e descontos



Eletricidade

				Descontos				
Descrição	Preço Ref ^a	Unid.	%	Motivo	Início	Fim	Preço a pagar (€)	
Preço a partir da ativação do contrato	Energia	0.1671	€/kWh	15%	Campanha Energia 15%	Data de ativação do contrato	12 meses após ativação do contrato	0.1420
Preço a partir da ativação do contrato	Potência	0.5780	€/Dia	-	-	-	-	0.5780



Gás Natural

Preço a partir da ativação do contrato	Energia	0.0979	€/kWh	5%	débito direto e fatura eletrónica	Data de ativação do contrato	12 meses após ativação do contrato	0.0930
	Termo Tarifário Fixo	0.0752	€/Dia					0.0714



Serviços

Duração do contrato: 12 Meses	Pack EDP Full	15.89	Mês	20%	-	01/06/2026	01/06/2027	12.72
-------------------------------	---------------	-------	-----	-----	---	------------	------------	-------

Contrato Pack EDP Full com duração de 12 meses e valor anual de 152,62 €.



Quadro de preços e descontos (continuação)

Aos preços indicados acrescem quaisquer outros custos, encargos, impostos, taxas e contribuições que, nos termos da legislação e regulamentação aplicáveis, devam ser cobrados aos consumidores finais pelos comercializadores livres.

Os descontos apresentados tem a sua validade condicionada à manutenção dos motivos que lhes deram origem. Caso esses atributos deixem de se verificar os descontos serão revistos face às novas características do contrato.

O escalão de consumo é definido pelo seu Operador de Rede de Distribuição de Gás Natural e pode ser alterado de acordo com o seu consumo anual, com impacto nos preços aplicáveis ao seu contrato de gás natural.

Faturação e pagamento

Descrição	Tipo	Faturação	Meio	Pagamento
 Eletricidade	Fatura eletrónica	Mensal	Débito direto	Mensal
 Gás	Fatura eletrónica	Mensal	Débito direto	Mensal
 Pack EDP Full	Fatura eletrónica	Mensal	Débito direto	Mensal

Informação do imóvel para a Autoridade Tributária

Disponibilizo os dados para o preenchimento do modelo 2 do IMI? ☐ Sim ☒ Não

Proteção de dados pessoais

Os dados pessoais recolhidos no âmbito do contrato de fornecimento de energia serão tratados com base no consentimento prestado pelo titular do contrato, nos termos descritos na cláusula 13 das condições gerais, para as seguintes finalidades:

1. Utilizar o nome, o endereço de correio electrónico, o número de telefone e o endereço postal do Cliente e dados da sua situação geográfica, equipamento instalado e do consumo mensal de energia ou consumo de energia registado a cada 15 minutos ou em períodos maiores, entre as 0 e as 24 horas de cada dia, no caso de o Cliente ter instalado um contador inteligente, para lhe comunicar, por correio electrónico, chamada telefónica, correio ou entrega directa no domicílio, ofertas de planos tarifários ou promoções que melhor se ajustem ao seu perfil de consumo.

☒ Sim ☐ Não



2. Utilizar o nome, o endereço de correio electrónico, o número de telefone e o endereço postal do Cliente para lhe comunicar, por correio electrónico, chamada telefónica, correio ou entrega directa no domicílio, campanhas e ações de comercialização de produtos ou serviços não relacionados com os transacionados com o Cliente.

☒ Sim ☐ Não

3. Utilizar os dados e efectuar as comunicações referidas nas alíneas anteriores, bem como comunicações de campanhas e ações comerciais de produtos e serviços da EDP Comercial análogos aos transacionados com o Cliente, por correio electrónico, chamada telefónica, correio ou entrega directa no domicílio, durante 12 meses após o término do contrato de fornecimento de energia.

☒ Sim ☐ Não

4. Para efeitos da prestação do serviço descrito na alínea c) da cláusula 5.1 das condições gerais do Contrato de Prestação do Serviço Funciona, autorizo a EDP Comercial a partilhar os meus dados pessoais (dados de identificação, de contacto e relativos à inspeção de gás) com a entidade inspetora de gás mencionada na cláusula 1.2 das condições gerais do referido Contrato; autorizo ainda a EDP Comercial a ter acesso à declaração de inspeção ou resultados da inspeção de gás, após prestação dos serviços de inspeção, pela entidade inspetora de gás. Poderá retirar o seu consentimento prestado para o tratamento dos seus dados pessoais para esta finalidade, a qualquer momento, através do email dpo.pt@edp.pt. Tenha em conta que a revogação do consentimento prestado não tem carácter retroativo, o tratamento efetuado antes da revogação não será afetado.

☒ Sim ☐ Não

Considerações Gerais

Tomei conhecimento das condições gerais e condições particulares do presente contrato de fornecimento de energia, incluindo das condições comerciais, que fazem parte integrante deste contrato, às quais dou o meu acordo. Declaro ainda que recebi, nesta data, uma cópia deste contrato.

EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A.

Nome do Cliente

Nome: Hugo Gouveia

Qualidade: Administrador EDP Comercial S.A.

Qualidade: Cliente

Data: __/__/__





Contactos Comercializador



Área de Cliente EDP

particulares.cliente.edp.pt
ou edp.pt/contactos



Atendimento **213 53 53 53**

Dias úteis das 9h às 20h
Chamada para a rede fixa
nacional



Para envio de cartas

EDP Comercial,
Apartado 12121, Loja CTT
Picoas, 1061-819 Lisboa

Contactos Distribuidor



Avarias **800 506 506**

24h / 365 dias
Chamada gratuita



Leituras **800 10 53 53**

24h / 365 dias
Chamada gratuita



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE ENERGIA

1. Objeto

- 1.1.** O Contrato tem por objeto o fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural pela EDP Comercial – Comercialização de Energia, S.A. (adiante abreviadamente designada por “**EDP Comercial**”) às instalações de consumo do Cliente identificadas nas Condições Particulares e é composto pelas presentes Condições Gerais e pelas Condições Particulares (adiante abreviadamente designado por “**Contrato**”).
- 1.2.** Em caso de contradição entre as Condições Gerais e as Condições Particulares do Contrato que não possa ser resolvida à luz das regras gerais de interpretação, considerando a diferente natureza de ambas, o disposto nas Condições Particulares prevalece.
- 1.3.** O Contrato inclui também, quando for essa a opção do Cliente expressa nas Condições Particulares, a prestação dos serviços complementares descritos nas mesmas.
- 1.4.** A prestação dos serviços complementares a que se refere o número anterior é regulada pelas Condições Específicas desse serviço, que constituirão um anexo ou serão aditadas às Condições Particulares quando o serviço em causa for contratado pelo Cliente.
- 1.5.** Acessoriamente ao serviço referido no ponto 1.1, a EDP Comercial disponibiliza ao Cliente, por via de um portal online e/ou uma aplicação para dispositivos móveis, disponível para os sistemas operativos iOS e Android (adiante “plataformas”), diversas funcionalidades relacionadas com o fornecimento de energia:
 - a) Acesso a informação histórica da faturação emitida no âmbito do Contrato, bem como dos pagamentos efetuados pelo Cliente;
 - b) Possibilidade de comunicação de leituras de equipamento de medição;
 - c) Quando tal for tecnicamente possível, acesso a informação detalhada sobre os consumos de energia do Cliente, incluindo os respetivos diagramas de carga;
 - d) Possibilidade de iniciar a contratação de outros serviços/produtos disponibilizados pela EDP Comercial.
- 1.6.** A EDP Comercial poderá, a todo o momento, acrescentar novas funcionalidades às referidas no ponto anterior ou proceder à remoção de funcionalidades disponibilizadas nessas Plataformas, nos termos e condições das respetivas Plataformas.

2. Duração

- 2.1.** O Contrato tem a duração de 3 (três) meses, com exceção do primeiro período contratual que durará até ao termo do trimestre civil em curso, desde a data de início de fornecimento, renovando-se automática e sucessivamente por iguais períodos, sem prejuízo da faculdade de denúncia prevista na Cláusula 12.1. das presentes Condições Gerais.
- 2.2.** 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 e o aceite de forma expressa, quando:
 - i. Seja celebrado após pedido do Cliente no sítio de internet da EDP Comercial;



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

ii. Seja celebrado após contacto telefónico da EDP Comercial (ou prestador de serviços a seu cargo) ou fora do estabelecimento comercial desta, desde que o Cliente tenha solicitado por escrito a celebração de contrato de fornecimento ou por outra forma dado o seu consentimento escrito.

2.3. A celebração do contrato fica condicionada:

- a) À disponibilização pelo Cliente, em suporte físico ou eletrónico, de documentação que ateste a sua legitimidade para a celebração do contrato naquele local; e,
- b) À inexistência de valores em dívida pelo Cliente para com a EDP Comercial.

2.4. O Contrato entra em vigor na data de início de fornecimento, a qual será notificada ao Cliente pela EDP Comercial.

2.5. O fornecimento só se inicia quando se mostrarem satisfeitos todos os requisitos legais ou regulamentares, designadamente (i) a conclusão do processo de mudança de comercializador, (ii) o respeito pelas regras de conservação, segurança e demais regras técnicas aplicáveis e (iii) a realização de inspeção da instalação de utilização de gás natural, por entidade inspetora devidamente licenciada, cabendo ao Cliente promover esta inspeção e suportar os respetivos encargos, quando aplicável.

2.6. No caso de o Contrato ser celebrado à distância, o fornecimento pode iniciar-se antes do decurso do 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.º24/2014, de 14 de fevereiro, na sua versão atual, do prazo de 30 (trinta) dias, contados do dia da celebração do Contrato se o Cliente assim o pedir expressamente por escrito, podendo o pedido ser feito em suporte eletrónico.

2.7. Caso o Cliente exerça o direito de resolução após ter apresentado o pedido previsto no número anterior, deve pagar à EDP Comercial um montante proporcional ao que lhe foi fornecido até ao momento da comunicação da resolução, em relação ao conjunto das prestações previstas no Contrato.

3. Preço

3.1. É devido pelo Cliente o Preço que se encontra definido nas Condições Particulares do presente Contrato, acrescido do valor dos impostos, taxas e contribuições a cada momento aplicáveis.

3.2. O Preço incorpora as seguintes parcelas:

- a) Tarifa de acesso às redes de energia elétrica e/ou gás natural aplicável a consumidores fornecidos por comercializadores livres;
- b) Custo de aquisição da energia elétrica e/ou gás natural fornecidos pela EDP Comercial ao Cliente.

3.3. Durante o período contratual, e sem que tal possa ser considerado uma alteração do Contrato por parte da EDP Comercial, o Preço poderá ser atualizado, designadamente nas seguintes situações:

- a) Sempre que ocorram alterações no valor das tarifas de acesso às redes publicadas pela ERSE a repercutir obrigatoriamente no Cliente;
- b) No caso de alterações das taxas, impostos ou encargos aplicáveis, desde que legalmente exigidos à EDP Comercial.

3.4. O Cliente deve ser notificado de qualquer atualização prevista no número anterior, podendo a explicitação da alteração ocorrida e sua repercussão no preço final ser feita na primeira fatura que o



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

aplique.

- 3.5.** Fora dos casos previstos na Cláusula 3.3, a EDP Comercial pode alterar livremente o Preço, mas essa alteração depende de notificação ao Cliente em momento anterior ao período de faturação que a inclua. No caso de a alteração consistir num aumento do Preço, o Cliente pode resolver livremente o Contrato, nos termos e prazos fixados na Cláusula 11.2.

4. Faturação e acertos de faturação

- 4.1.** Salvo acordo em contrário previsto nas Condições Particulares, a faturação é emitida com periodicidade mensal, sendo feita por via eletrónica, para o endereço de correio eletrónico indicado nas Condições Particulares, exceto se o Cliente optar pela modalidade de faturação em papel, opção que deve constar das Condições Particulares.
- 4.2.** O Cliente pode a todo o tempo solicitar à EDP Comercial a alteração da modalidade de faturação, podendo também a EDP Comercial cancelar a modalidade de faturação eletrónica quando se mostre impossível confirmar a entrega de qualquer fatura no correio eletrónico do Cliente.
- 4.3.** A faturação tem por base a informação sobre o consumo real ou estimado de energia elétrica e/ou gás natural do Cliente no mês anterior disponibilizada pelos operadores das redes ou diretamente pelo Cliente. A EDP Comercial pode realizar estimativas de consumo para efeitos de faturação aos seus clientes, desde que estas se refiram a um período não abrangido pelos dados de consumo ou estimativas disponibilizadas pelos operadores das redes e que utilize as metodologias de estimativa escolhidas pelo Cliente no seu contrato de fornecimento. A leitura de equipamentos de medição em instalações de consumo que estiverem associadas a unidades de produção para autoconsumo, e a respetiva faturação, tem em consideração o disposto na regulamentação aplicável.
- 4.4.** A leitura dos equipamentos de medição é da responsabilidade do operador de rede, sem prejuízo de o Cliente e a EDP Comercial o poderem fazer diretamente. No sentido de evitar a faturação por estimativa, a EDP Comercial deve incluir na fatura mensal as indicações necessárias para que o Cliente possa transmitir ao operador da rede ou diretamente à EDP Comercial as leituras por si feitas diretamente.
- 4.5.** São feitos acertos de faturação após leituras por estimativa ou após a verificação de erros de medição, leitura ou faturação, de anomalias de funcionamento dos equipamentos de medição ou de procedimento fraudulento. Os acertos de faturação são feitos, sempre que possível, na primeira fatura emitida depois da verificação da necessidade do acerto.
- 4.6.** Salvo no caso de procedimento fraudulento, quando o valor do acerto for a favor da EDP Comercial, sempre que o acerto de faturação baseada em estimativas de consumo resulte em valor igual ou superior ao do consumo médio mensal da instalação de consumo nos seis meses anteriores ao mês em que é realizado esse acerto, a EDP Comercial apresentará ao Cliente, na fatura de acerto, um plano de regularização mensal do valor em dívida, num máximo de 12 prestações, nos termos do qual o valor a regularizar em cada fatura individualmente considerada não deve exceder a percentagem do consumo médio.

5. Pagamento

- 5.1.** As faturas emitidas pela EDP Comercial devem ser pagas pelo Cliente no prazo de 10 (dez) dias úteis contados a partir da data da sua apresentação ao Cliente, ou de 20 (vinte) dias úteis, no caso de



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

clientes economicamente vulneráveis, através dos meios de pagamentos disponibilizados pela EDP Comercial, designadamente através de débito direto, pagamento direto nas lojas EDP, junto de agente comercial, e meios de pagamento especificamente acordados nas Condições Particulares.

- 5.2. Quando o Cliente optar pelo pagamento por débito direto, deve assinar e entregar à EDP Comercial um mandato de autorização do débito direto a seu favor, conforme modelo disponibilizado pela EDP Comercial, ou ativar o débito direto por multibanco ou *homebanking*.
- 5.3. O Cliente pode a todo o tempo solicitar à EDP Comercial a alteração da modalidade de pagamento definida nas Condições Particulares.
- 5.4. O atraso no pagamento das faturas confere à EDP Comercial o direito de cobrar juros de mora sobre o valor em dívida calculados à taxa legal em vigor a partir do primeiro dia seguinte ao vencimento (inclusive) e até à data do pagamento integral.
- 5.5. A EDP Comercial pode ainda solicitar ao operador de rede a interrupção do fornecimento com fundamento na falta de pagamento pelo Cliente de qualquer quantia devida ou falta de prestação ou atualização da caução, quando exigível, desde que avise o Cliente por escrito com a antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data da interrupção, ou de 30 (trinta) dias, no caso dos clientes economicamente vulneráveis, informando-o do fundamento da interrupção e meios que tem ao seu dispor para a evitar.
- 5.6. Para os clientes do fornecimento de energia elétrica em baixa tensão normal, o pré-aviso referido no ponto anterior deve conter uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias para a concretização de redução da potência contratada para o escalão de potência contratada de 1,15 kVA, e de 20 (vinte) dias para a concretização de interrupção se não for possível concretizar a referida redução de potência, ou de 30 (trinta) dias no caso dos clientes economicamente vulneráveis. Nas situações em que é concretizada esta redução da potência, a contagem do prazo para interrupção inicia-se na data em que é efetuada esta redução de potência contratada.
- 5.7. Em caso de interrupção do fornecimento, a EDP Comercial não fica obrigada a retomar o fornecimento se o Cliente não pagar todos os valores em dívida, incluindo juros de mora, o valor estabelecido na Cláusula 5.9. e as despesas resultantes da interrupção e do restabelecimento do fornecimento.
- 5.8. A EDP Comercial pode exigir que o Cliente preste caução, destinada a garantir o cumprimento das respetivas obrigações de pagamento, nas situações de restabelecimento do fornecimento após interrupção de fornecimento por incumprimento contratual do Cliente, exceto se o Cliente optar pela transferência bancária como forma de pagamento das suas obrigações. O valor da caução deve corresponder ao valor médio de faturação (considerando os últimos 12 meses) no período normal de faturação acrescido do prazo de pagamento da fatura.
- 5.9. Sem prejuízo do disposto nas Cláusulas 5.4. e 5.5, o pagamento após a data limite inscrita na respetiva fatura confere à EDP Comercial o direito de cobrar o valor de 1,5 euros (um euro e cinquenta cêntimos) para cobrir os custos administrativos originados pelo atraso.

6. Direitos do Cliente

6.1. São direitos do Cliente, para além dos referidos nas cláusulas anteriores:

- a) Beneficiar de um fornecimento contínuo de energia elétrica e/ou gás natural, salvaguardadas as



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

interrupções previstas na regulamentação aplicável, e que cumpra os padrões de qualidade de serviço previstos na referida regulamentação;

- b) Obter, por parte do Operador da Rede de Distribuição, o restabelecimento do fornecimento, caso este tenha sido interrompido por facto imputável ao Cliente, no prazo de doze horas ou oito horas, consoante se trate de Cliente doméstico ou não doméstico, ou quatro horas, em caso de urgência e sendo paga a taxa correspondente, desde que tenham sido pagos os montantes devidos pelo Cliente;
- c) Solicitar à EDP Comercial a marcação de visitas do operador de rede à instalação de consumo, pagando os encargos respetivos, devendo a EDP Comercial articular a data da visita junto do operador de rede;
- d) Apresentar reclamações por escrito, no prazo de 30 (trinta) dias contados do conhecimento do facto justificativo da reclamação, identificando claramente o remetente, o local de consumo e as questões colocadas, às quais a EDP Comercial deve responder no prazo de 15 (quinze) dias úteis, salvo em caso de impossibilidade, do que deverá dar conta ao Cliente no mesmo prazo, indicando o prazo expectável de resposta;
- e) Solicitar informações à EDP sobre quaisquer aspetos técnicos ou comerciais relacionados com o fornecimento através dos meios identificados na Cláusula 14.3. e ainda para o contacto disponibilizado pela EDP Comercial para efeitos de atendimento telefónico a clientes, indicado nas Condições Particulares e na fatura;
- f) Consultar informação atualizada sobre os preços pelo fornecimento de energia elétrica, gás natural e/ou pela prestação dos serviços objeto do contrato no sítio institucional da EDP Comercial (www.edp.pt), podendo ainda consultar a informação sobre as tarifas de acesso às redes aplicáveis no sítio institucional da ERSE (www.erse.pt);
- g) Solicitar à EDP Comercial, a todo o tempo, a alteração das modalidades de faturação, de pagamento ou outras condições contratadas e definidas nas Condições Particulares, sem prejuízo de tal poder implicar alterações nas condições comerciais associadas.

6.2. Em caso de incumprimento pela EDP Comercial dos indicadores e padrões individuais de qualidade de serviço de natureza comercial definidos nos Regulamentos da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Gás Natural, o Cliente tem o direito a uma compensação, de valor publicitado na página institucional da EDP Comercial (www.edp.pt).

6.3. Quando houver lugar ao pagamento de compensações ao Cliente, a EDP Comercial informa o Cliente e procede ao respetivo pagamento, o mais tardar, na primeira fatura emitida após decorridos 45 (quarenta e cinco) dias do evento que fundamenta a compensação.

6.4. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a EDP Comercial não é contratualmente responsável por lucros cessantes ou danos indiretos, incluindo os resultantes de falhas de fornecimento ou de qualidade dos serviços prestados, ficando a sua responsabilidade limitada, em qualquer caso, aos danos que resultem diretamente 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.

6.5. O Cliente tem ainda o direito de solicitar à EDP Comercial a alteração da potência contratada e das



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

opções de preço e tarifárias, nos termos da regulamentação aplicável, sem prejuízo do pagamento dos custos necessários para o efeito e da eventual alteração do Preço, só se efetivando a alteração na data de ativação comunicada pelo operador de rede.

7. Obrigações do Cliente

7.1. São obrigações do Cliente, para além das referidas nas cláusulas anteriores:

- a) Não usar a energia elétrica e/ou o gás natural fornecido para uso distinto do contratado nem ceder, alienar ou colocar à disposição de terceiros ou de outras instalações de consumo que não as indicadas nas Condições Particulares qualquer dessas energias;
- b) Abster-se de praticar atos suscetíveis de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos contadores;
- c) Promover as inspeções periódicas impostas por lei nas instalações de gás natural e sempre que a instalação seja objeto de quaisquer alterações ou reparações, aqui se incluindo as instalações sitas em partes comuns de condomínios ou imóveis constituídos em regime de propriedade horizontal;
- d) Proceder ao corte imediato do gás natural na instalação de consumo em caso de fuga ou avaria na instalação, comunicando imediatamente a ocorrência ao Operador da Rede da Distribuição ou à EDP Comercial para efeitos da interrupção do fornecimento, que apenas será restabelecido após resolução da situação e certificação da instalação por entidade devidamente habilitada;
- e) Facultar o acesso ao equipamento de medição da instalação de consumo.

7.2. A violação das obrigações referidas no número anterior constitui fundamento de interrupção do fornecimento, nos termos do Regulamento das Relações Comerciais do Setor Elétrico e do Gás Natural.

8. Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários

8.1. O Cliente pode solicitar que a EDP Comercial proceda ao seu registo, junto do operador da rede de distribuição respetivo, como Cliente com necessidades especiais ou Cliente prioritário, mediante a apresentação de documentos que comprovem essa qualidade.

8.2. São considerados clientes com necessidades especiais aqueles (i) que possuam limitações no domínio da visão (cegueira total ou hipovisão), da audição (surdez ou hipoacusia) ou da comunicação oral, (ii) aqueles que possuam limitações no domínio do olfato que impossibilitem a deteção da presença de gás natural ou clientes que coabitem com pessoas com estas limitações, no âmbito do setor do gás natural.

8.3. Nos casos de incapacidade temporária, o registo tem a validade máxima de um ano, devendo ser renovado ao fim desse período caso se mantenha a situação que justificou a sua aceitação, sob pena do registo ser cancelado.

8.4. São considerados clientes prioritários aqueles para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica, e clientes que coabitem com pessoas nestas condições, no âmbito do setor elétrico, e aqueles clientes que prestam serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade e para os quais a interrupção do fornecimento de energia elétrica ou de gás cause graves alterações à sua atividade, designadamente, (i) estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados; (ii) forças e serviços de segurança; (iii) instalações de segurança nacional; (iv) bombeiros; (v) proteção



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

civil; (vi) equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo; (vii) instalações penitenciárias; (viii) estabelecimentos de ensino básico, no âmbito do setor do gás; (ix) instalações destinadas ao abastecimento de gás de transportes públicos coletivos, no âmbito do setor do gás; (x) outros clientes que se enquadrem nos princípios definidos nos números acima. Serão excluídas da classificação de Cliente prioritário todas as instalações que, ainda que pertencentes a clientes prioritários, não sirvam os fins que justificam o seu carácter prioritário.

8.5. O registo ou reconhecimento das condições previstas nos números anteriores é da responsabilidade do Cliente.

8.6. Sem prejuízo dos direitos consignados aos clientes prioritários na regulamentação aplicável, estes devem tomar medidas de precaução adequadas à sua situação, nomeadamente no que se refere a sistemas de alimentação de socorro ou de emergência, ou a sistemas alternativos de alimentação de energia.

9. Clientes economicamente vulneráveis

9.1. Aos Clientes economicamente vulneráveis, definidos como tal pelos Decreto-Lei n.º 138-A/2010, de 31 de dezembro e Decreto-Lei n.º 101/2011, de 30 de setembro, aplica-se a tarifa social, calculada pela ERSE nos termos estabelecidos naqueles diplomas e de acordo com as regras constantes da demais legislação e regulamentação aplicáveis.

9.2. A EDP Comercial divulgará junto dos seus Clientes a informação disponível sobre a existência e as condições de acesso às tarifas sociais de acordo com a legislação e regulamentação aplicáveis.

10. Instalações Provisórias

10.1. No caso de contrato de fornecimento de energia elétrica a uma instalação provisória, o início do fornecimento fica condicionado à apresentação da documentação, em suporte físico ou eletrónico, que ateste o carácter provisório previsto na legislação específica aplicável, designadamente a licença de obra, e à verificação do cumprimento de todas as exigências e requisitos técnicos.

10.2. Consideram-se ligações provisórias as que se destinam a alimentar instalações de carácter provisório, nomeadamente as instalações para obras e estaleiros, sendo desmontadas, deslocadas ou substituídas por ligações definitivas findo o período e o objeto a que se destinavam.

10.3. A obrigação de ligação de instalações provisórias é limitada à existência de capacidade da rede no momento da requisição.

10.4. Os encargos com as ligações provisórias que não sejam previstas para ligações definitivas são integralmente suportados pelos requisitantes, independentemente do seu cumprimento.

10.5. Os encargos que decorram exclusivamente das alterações necessárias à conversão de ligações de carácter provisório em definitivas são da responsabilidade dos requisitantes, o mesmo sucedendo com o encargo relativo à comparticipação nas redes.

10.6. Sem prejuízo do disposto na cláusula que prevê a duração do presente contrato, o fornecimento de energia poderá ser interrompido pelo Operador de Rede de Distribuição após o término da vigência da licença referente à instalação provisória, designadamente a licença de obra, desde que avise o Cliente por escrito com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da interrupção, informando-o do fundamento da interrupção e meios que tem ao seu dispor para a evitar.



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

10.7. A renovação do contrato de fornecimento fica condicionada aos termos constantes da respetiva licença, pelo que, findo o período de vigência da licença referente à instalação provisória o fornecimento poderá ser interrompido pelo Operador de Rede de Distribuição, salvo se o Cliente solicitar a prorrogação do contrato, mediante a apresentação da documentação respetiva com uma antecedência mínima de 5 (cinco) úteis dias em relação à data do termo.

11. Alteração do Contrato

11.1. A EDP Comercial reserva-se o direito de alterar o conteúdo ou teor de qualquer cláusula do Contrato, designadamente o Preço, desde que comunique ao Cliente a 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.

11.2. O Cliente pode denunciar o Contrato no prazo de 30 (trinta) dias contados da receção da notificação referida no número anterior.

11.3. Quaisquer alterações à legislação ou regulamentação aplicável, designadamente ao Regulamento das Relações Comerciais ou Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Gás Natural, são automaticamente aplicáveis ao Contrato, sem dependência do disposto nos números anteriores.

12. Cessação do Contrato

12.1. A cessação do Contrato pode ocorrer:

- a) Por revogação por mútuo acordo das partes;
- b) Por denúncia do Cliente, que pode ser feita a todo o tempo, mediante notificação escrita à EDP Comercial com uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis relativamente à data da sua produção de efeitos, sem prejuízo do disposto nas Condições Particulares;
- c) Pela celebração de contrato de fornecimento com outro comercializador;
- d) Por oposição à renovação da EDP Comercial, caso tenham ocorrido pelo menos três incumprimentos de pagamento tempestivo no período de 12 (doze) meses imediatamente anteriores, mediante notificação escrita à outra parte com uma antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias relativamente à data da cessação do contrato, sem prejuízo do disposto nas Condições Particulares;
- e) Por resolução da EDP Comercial, em caso de incumprimento definitivo do Cliente, incluindo nos seguintes casos:
 - i. Na sequência de duas ou mais interrupções do fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural por causa imputável ao Cliente, num período de 12 (doze) meses imediatamente anteriores ou de uma interrupção que se prolongue por um período superior a 30 (trinta) dias, devendo a resolução ser notificada por escrito ao Cliente com uma antecedência de, pelo menos, 20 (vinte) dias úteis relativamente à data da sua produção de efeitos;
 - ii. Uso da energia elétrica e/ou do gás natural fornecido para uso distinto do contratado ou cedência, alienação ou colocação à disposição de terceiros ou de outras instalações de consumo, que não as indicadas nas Condições Particulares, de qualquer dessas energias;
 - iii. Prática de atos suscetíveis de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos contadores;



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

f) Por resolução do Cliente, em caso de incumprimento definitivo da EDP Comercial e, bem assim, nos seguintes casos:

- i. Não aceitação das alterações contratuais supervenientes efetuadas pela EDP Comercial, no prazo previsto na Cláusula 11.2;
- ii. Exercício pelo Cliente do direito de livre resolução do Contrato, no prazo de 14 (catorze) dias, ou, no caso dos contratos celebrados no domicílio do cliente ou no âmbito de excursões organizadas fora do estabelecimento comercial, no prazo de 30 (trinta) dias, contados do dia da celebração do Contrato, caso o Contrato tenha sido celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial da EDP Comercial, conforme Anexo B das presentes Condições Gerais;

g) Por morte do titular do contrato, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, quando demonstrada a vivência em economia comum nos termos do ponto 12.2;

h) Por extinção da entidade titular do contrato;

i) Por caducidade da respetiva licença no caso de instalações provisórias.

12.2. Em caso de morte do Cliente, a posição contratual do Cliente transmite-se aos sucessores do falecido que com ele vivam em economia comum, sem prejuízo de estes deverem informar a EDP Comercial desse facto no prazo de 60 (sessenta) dias para efeitos da alteração da titularidade do Contrato. Durante este prazo, os sucessores podem, se assim o entenderem, denunciar o Contrato sem necessidade de pré-aviso.

12.3. O Cliente ou a EDP Comercial podem denunciar ou resolver, se a resolução for admissível, o Contrato quanto a apenas uma das energias fornecidas (energia elétrica ou gás natural), desde que o indiquem inequivocamente na notificação de resolução.

12.4. A denúncia ou resolução do Contrato pelo Cliente não importam o pagamento de quaisquer encargos, salvo quando as Condições Particulares estipularem em contrário para o caso de denúncia, sem prejuízo da eventual responsabilidade civil do Cliente em caso de atuação ilícita.

12.5. O Cliente não fica, porém, dispensado do pagamento dos montantes em dívida à data da cessação do Contrato, incluindo juros de mora e eventuais despesas judiciais.

12.6. Quando as Condições Particulares prevejam um período de fidelização, devem indicar expressamente a sua duração ou termo e o benefício que a justifica, bem como as compensações devidas em caso de termo antecipado do Contrato. Caso seja previsto período de fidelização, a EDP Comercial deve abster-se de alterar o preço do fornecimento no decurso do mesmo, sob pena de possibilidade de resolução do Contrato pelo Cliente sem quaisquer encargos, nos termos da Cláusula 11.2., salvo se esta alteração for do interesse do Cliente e seja feita com acordo do mesmo.

13. Proteção de Dados Pessoais

13.1. Tratamento de dados pessoais. No âmbito do presente contrato de fornecimento de energia a EDP Comercial recolhe e utiliza dados pessoais do Cliente que ora se indicam: dados de identificação e de contacto, dados relativos à instalação, código ponto de entrega («CPE») e código universal da instalação («CUI») comunicados pelo Cliente à EDP Comercial e os dados de consumo de energia, nos quais se incluem, caso o Cliente tenha instalado um contador inteligente, os dados da quantidade de energia consumida registada a cada 15 minutos ou em períodos maiores, entre as 0 e



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

as 24 horas de cada dia (informação comunicada por meio de «*diagramas de carga*»), a recolher junto do operador de rede respetivo através da leitura de equipamentos de medição.

13.2. Responsável pelo tratamento e contactos. A EDP Comercial, melhor identificada nas condições particulares, é responsável pelo tratamento dos dados pessoais. Para qualquer questão relacionada com proteção de dados pessoais, o Cliente pode contactar a EDP Comercial através do website edp.pt/contactos, selecionando o motivo de contacto “Segurança e Privacidade”, da linha de atendimento a clientes (213 53 53 53 - dias úteis, das 9h às 20h, chamada para a rede fixa nacional) ou por correio postal para a morada Apartado 12121, Loja CTT Picoas, 1061-819 Lisboa, ou pode contactar o encarregado de proteção de dados (“*Data Protection Officer*”) da EDP Comercial, por correio eletrónico dpo.pt@edp.pt.

13.3. Finalidades e fundamentos jurídicos do tratamento dos dados pessoais. A EDP Comercial trata os dados pessoais para as finalidades a seguir descritas, com fundamentos jurídicos específicos, mencionados respetivamente.

13.3.1. Os dados pessoais acima mencionados são tratados para:

- a) Efetuar o fornecimento de energia, sua medição, faturação, cobrança do respetivo preço, controlo de qualidade do fornecimento e serviço prestado, gestão da relação contratual e comunicações com o Cliente, com fundamento na necessidade para a execução do contrato com o Cliente e também para cumprimento de obrigações jurídicas a que a EDP Comercial está sujeita, por exemplo as impostas pelas leis que regulam os sistemas nacionais elétrico e de gás natural e as leis fiscais;
- b) Cobrar dívidas em atraso, com fundamento no interesse legítimo da EDP Comercial nessa cobrança;
- c) Realizar auditorias internas com a finalidade de prevenção, deteção e controlo de fraudes, com fundamento no interesse legítimo da EDP Comercial no controlo e prevenção da utilização abusiva do fornecimento de energia;
- d) Realizar operações estatísticas, com prévia anonimização dos dados, com fundamento no interesse legítimo da EDP Comercial na produção de informação estatística para a gestão e desenvolvimento da sua atividade.

13.3.2. A EDP Comercial poderá utilizar o nome, o endereço de correio eletrónico e número de telefone indicados pelo Cliente para lhe propor inquéritos por correio eletrónico ou por telefone com a finalidade de conhecer a sua satisfação acerca da qualidade do fornecimento e do atendimento que lhe é prestado, com fundamento no interesse legítimo da EDP Comercial em obter informação que lhe permita analisar e melhorar o seu desempenho. O Cliente tem o direito de se opor a esses inquéritos em qualquer momento pelos meios abaixo indicados ou quando for contactado para aquele efeito.

13.3.3. A EDP Comercial poderá utilizar o nome, o endereço de correio eletrónico, o número de telefone e o endereço postal do Cliente para lhe comunicar, por correio eletrónico ou por telefone, correio ou entrega direta no domicílio, campanhas e ações de comercialização de produtos ou serviços da EDP Comercial análogos aos transacionados com o Cliente, com fundamento no interesse legítimo da EDP Comercial na comercialização dos seus bens e



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

serviços. O Cliente pode opor-se a essas comunicações no momento da recolha daqueles dados ou por ocasião de cada mensagem.

13.3.4. Se o Cliente consentir, na forma solicitada nas condições particulares, a EDP Comercial poderá:

- a) Utilizar o nome, o endereço de correio eletrónico, o número de telefone e o endereço postal do Cliente e dados da sua situação geográfica, equipamento instalado e do consumo mensal de energia ou consumo de energia registado a cada 15 minutos ou em períodos maiores, entre as 0 e as 24 horas de cada dia, no caso de o Cliente ter instalado um contador inteligente, para lhe comunicar, por correio eletrónico, chamada telefónica, correio ou entrega direta no domicílio, ofertas de planos tarifários ou promoções que melhor se ajustem ao seu perfil de consumo;
- b) Utilizar o nome, o endereço de correio eletrónico, o número de telefone e o endereço postal do Cliente para lhe comunicar, por correio eletrónico, chamada telefónica, correio ou entrega direta no domicílio, campanhas e ações de comercialização de produtos ou serviços não relacionados com os transacionados com o Cliente;
- c) Utilizar os dados e efetuar as comunicações referidas nas alíneas anteriores, bem como comunicações de campanhas e ações comerciais de produtos e serviços da EDP Comercial análogos aos transacionados com o Cliente, por correio eletrónico, chamada telefónica, correio ou entrega direta no domicílio, durante 12 meses após o término do contrato de fornecimento de energia.

O tratamento dos dados pessoais para as finalidades acima indicadas neste ponto 13.3.4, ou algumas delas, depende do consentimento específico do Cliente, sendo esse o seu fundamento, e o Cliente terá o direito de retirar o seu consentimento a todo o tempo, também para uma ou mais finalidades referidas, pela forma indicada acima (13.2.). Mas a retirada do consentimento não torna ilícito o tratamento anterior em que o Cliente tiver consentido.

13.4. Destinatários de dados pessoais. Para as finalidades acima referidas, a EDP Comercial comunica dados pessoais às seguintes entidades:

- a) Operadores das redes de distribuição de eletricidade e gás natural, para cumprimento do contrato com o Cliente e também de obrigações impostas pelas leis que regulam os sistemas nacionais elétrico e de gás natural, entidades às quais devem ser comunicados dados de identificação, dados de contacto, dados técnicos relativos à instalação, relativos ao registo do código ponto de entrega (CPE) e/ou relativos ao registo do código universal da instalação (CUI), leituras e consumos, dados de controlo de qualidade do fornecimento e dados respeitantes a avarias ou pedidos de intervenção junto do equipamento; os operadores das redes tratarão os referidos dados pessoais no exercício das suas funções e na qualidade de responsáveis por esse tratamento;
- b) Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, Direção-Geral de Energia e Geologia, nos termos previstos nas disposições legais e regulamentares aplicáveis, Autoridade Tributária e Aduaneira e outras entidades a quem a EDP Comercial deva comunicar dados por força da lei;



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

c) Entidades contratadas pela EDP Comercial para tratamento de dados pessoais para uma ou mais das finalidades acima referidas, ao serviço da EDP Comercial, as quais deverão atuar mediante instruções da EDP Comercial.

13.5. Períodos de conservação dos dados pessoais. A EDP Comercial conserva os dados pessoais do Cliente durante o prazo de vigência do contrato, salvo os casos a seguir especificados:

a) Os dados pessoais de perfis de consumo tratados para a finalidade mencionada acima (13.3.4. a)) são conservados pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses após a sua recolha;

b) Os dados pessoais podem ser conservados por períodos mais longos que os acima definidos na medida em que for necessário para cumprimento de obrigações impostas por lei à EDP Comercial, por exemplo por leis fiscais e pelo Código Comercial ou para que a EDP Comercial possa exercer direitos ou provar o cumprimento de obrigações, durante o prazo da prescrição e caducidade dos direitos respetivos;

c) No caso do tratamento de dados para os fins descritos na alínea c) do número 13.3.4, a EDP Comercial, em conformidade com o consentimento do Cliente, também poderá conservar os dados depois da cessação do contrato, pelo prazo de 12 (doze) meses após o seu término.

13.6. Direitos do Cliente. O Cliente tem o direito de solicitar, nos termos da lei, o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, a retificação dos dados pessoais que forem imprecisos ou incompletos, o apagamento dos seus dados pessoais ou a limitação do tratamento nos casos previstos na lei e o direito à portabilidade dos dados pessoais que lhe digam respeito e que tiver fornecido à EDP Comercial, num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática, também nos casos previstos na lei. O Cliente também tem o direito de se opor em qualquer momento aos tratamentos de dados pessoais com fundamento em interesses legítimos da EDP Comercial acima mencionados em 13.3.2. e 13.3.3. e ainda, mas por motivos relacionados com a situação particular do Cliente, aos mencionados em 13.3.1. b), c), e d), salvas as exceções que a lei previne para estes últimos casos. Para exercer qualquer desses direitos, o Cliente deverá apresentar o seu pedido através dos contactos indicados na cláusula 13.2.

13.7. Reclamação. Se o Cliente considerar que a EDP Comercial violou os seus direitos de proteção de dados pessoais, poderá apresentar uma reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados.

13.8. Segurança dos Dados. A EDP Comercial aplica diversas medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os dados pessoais dos utilizadores, incluindo utilização de servidores seguros, *firewalls* e encriptação de dados em comunicações.

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 3.3. podem ser notificadas ao Cliente através das faturas, em campo autónomo devidamente evidenciado.

14.3. As notificações, comunicações ou reclamações do Cliente à EDP Comercial são feitas por correio



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

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 da EDP Comercial.

- 14.4.** As citações e notificações efetuadas em caso de litígio, serão realizadas para o domicílio convencionado, o qual se refere à morada de correspondência identificada nas Condições Particulares do presente contrato, obrigando-se o Cliente a comunicar a alteração da mesma por escrito, através dos canais de contacto disponibilizados pela EDP Comercial para o efeito.

15. 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 de reclamação apresentada no âmbito da execução do Contrato, sendo o respetivo procedimento gratuito para o Cliente.

16. Resolução de conflitos

- 16.1.** 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 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.
- 16.2.** 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 está vinculada, estão identificados no Anexo A das presentes Condições Gerais.
- 16.3.** 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.
- 16.4.** Sem prejuízo do definido nos números anteriores, qualquer das partes, incluindo clientes que sejam pessoas singulares ou coletivas, pode sujeitar a resolução dos conflitos de qualquer natureza emergentes ou relacionados com o Contrato aos tribunais judiciais competentes.

17. Legislação aplicável

É aplicável ao Contrato, designadamente quanto à sua interpretação, integração e execução, a lei portuguesa, incluindo, nomeadamente, a legislação e regulamentação aplicável aos setores elétrico e/ou do gás natural.

Esta página foi deliberadamente deixada em branco



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

PACKS EDP CONDIÇÕES GERAIS

1. Objeto

1.1. As presentes condições gerais (“Condições Gerais”) estabelecem os termos e condições que regulam a subscrição e o acesso aos pacotes da EDP Easy, EDP Smart e EDP Full (adiante, abreviadamente “Pacotes” ou “Packs EDP”) disponibilizados pela EDP Comercial – Comercialização de Energia, S.A., com sede na Avenida 24 de Julho, 12, 1249-300 Lisboa, com NIPC 503 504 564, com capital social de €64.500.005,00, abreviadamente designada por “EDP Comercial”, ao Cliente mais bem identificado nas Condições Particulares (adiante “Cliente”).

1.2. A adesão aos Packs EDP permite o acesso pelos Clientes ao conjunto de serviços e benefícios, descritos no quadro abaixo:



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

EDP Easy	EDP Smart	EDP Full
Energia Descontos na fatura de energia Até 4% na eletricidade e gás natural	Energia Descontos na fatura de energia Até 6% na eletricidade e gás natural	Energia Descontos na fatura de energia Até 8% na eletricidade e gás natural
Funciona 50% Desconto em 1 (Uma) Revisão anual (Revisão de instalação de gás, Revisão de instalação elétrica) 100 €/ano Assistência técnica Serviços urgentes (em plafond de assistência técnica) 0% Copagamento de Peças	Funciona 1 (Uma) Revisão anual gratuita (Revisão de instalação de gás, Revisão de instalação elétrica, Manutenção de máquina de lavar loiça, Manutenção de máquina de lavar roupa, Manutenção à caldeira, manutenção ao ar condicionado ou Certificação de gás) 300 €/ano Assistência técnica Serviços urgentes (em plafond de assistência técnica) 25% Copagamento de Peças	Funciona 1 (Uma) Revisão anual gratuita (Revisão de instalação de gás, Revisão de instalação elétrica, Manutenção de máquina de lavar loiça, Manutenção de máquina de lavar roupa, Manutenção à caldeira, Manutenção ao ar Condicionado ou Certificação de gás) 600 €/ano Assistência técnica Serviços urgentes (em plafond de assistência técnica) 25% Copagamento de Peças
Plano EDP Saúde Não incluído	Plano EDP Saúde Não incluído	Plano EDP Saúde 1 (Um) Beneficiário incluído (Até um máximo de 5 beneficiários por contrato de energia) Acesso a rede privada com mais de 40.000 Parceiros de Saúde (Consultas de clínica geral e especialidade por 30 €, Videoconsultas de atendimento permanente gratuitas e Consultas de medicina dentária gratuitas num conjunto de prestadores)



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

Plano EDP Saúde PETS Não incluído	Plano EDP Saúde PETS Não incluído	e/ou Plano EDP Saúde PETS 1 (Um) Beneficiário Animal incluído (Até um máximo de 2 beneficiários animais por contrato de energia) Atos médicos veterinários (Consultas, Vacinação, Exames, entre Outros) Serviços e Produtos não clínicos para animais (Alimentação, Banhos, Tosquias, rooming, Pet-Sitting, Dog-walking, Assistência telefónica)
Benefícios 50 €/mês para usar em Ofertas em Parceiros	Benefícios 50 €/mês para usar em Ofertas em Parceiros	Benefícios 50 €/mês para usar em Ofertas em Parceiros

1.3. Descontos na energia

- Os descontos no fornecimento de energia incidem sobre o valor total da fatura (potência contratada e energia consumida na eletricidade, termo fixo e energia consumida no gás natural) e são calculados face ao preço de referência da EDP Comercial, não incluindo o valor das taxas e impostos.
- Disponível no fornecimento de eletricidade, nas tarifas simples e bi-horária para potências contratadas de 3,45 a 20,7 kVA. Disponível no fornecimento de gás natural nos escalões 1 a 4.
- Os descontos na energia pressupõem adesão ao débito direto e fatura eletrónica e serão alterados caso o Cliente opte por outro meio de pagamento ou outra modalidade de faturação.

1.4. Benefícios

Além dos serviços descritos no quadro acima, a adesão ao Pack EDP permite o acesso a um conjunto de benefícios com condições especiais numa rede de fornecedores de produtos e serviços com cobertura nacional, disponibilizados pela EDP Comercial em parceria com 014 Media Portugal, Lda., com sede na Avenida de Berna, Nº 11, 5º Andar, 1050-036 Lisboa, titular do número único de pessoa coletiva 510 078 664, com o capital social de €228.571,43 ("Parceiro").

1.5. Para usufruir das vantagens de acesso à rede de descontos, o Cliente deve aceder à área de benefícios Packs EDP através da sua área de Cliente em edp.pt ou da app EDP.

1.6. Será atribuído ao Cliente um saldo mensal no valor de 50 €, acumulável até 600 € por anuidade dos Packs EDP, que poderá utilizar em benefícios nas seguintes categorias: dia a dia, desporto e ar livre, experiências em família e de bem-estar e saúde, restaurantes, alojamentos e produtos e serviços EDP, entre outros.

1.7. Cada oferta tem associado um valor nominal, que será descontado ao saldo disponível após o código promocional ser gerado pelo Cliente.

1.8. É da responsabilidade do Cliente a utilização do código promocional junto do Parceiro e a respetiva conversão em desconto comercial. A EDP Comercial não poderá ser responsabilizada pela não utilização



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

do código promocional junto do Parceiro, não tendo qualquer obrigação de converter os benefícios potenciais resultantes desse código em quaisquer outros benefícios.

1.9. Os benefícios em parceiros associadas aos Packs EDP poderão ser livremente alteradas pela EDP Comercial no decorrer do seu contrato. A informação atualizada sobre os benefícios disponíveis e rede de parceiros está disponível a todo o momento em www.edp.pt.

1.10. Poderão aderir aos Packs EDP consumidores residenciais que tenham ou celebrem na data da adesão um contrato de fornecimento de energia com a EDP Comercial (eletricidade ou eletricidade e gás natural).

1.11. A adesão aos Packs EDP implica a aceitação expressa, plena e sem reservas, por parte do Cliente, das presentes Condições Gerais.

1.12. A adesão aos Packs EDP não afeta quaisquer direitos e obrigações do Cliente relativamente a quaisquer outros serviços contratados, designadamente fornecimento de energia, serviços Funciona, Plano EDP Saúde ou Plano EDP Saúde PETS, os quais se mantêm plenamente aplicáveis nos termos das respetivas condições gerais e particulares.

2. Preço, faturação e pagamento

2.1. A adesão aos Packs EDP implica o pagamento da mensalidade no valor indicado nas Condições Particulares do contrato, valor que será incorporado na fatura de energia da EDP Comercial.

2.2. O Cliente pode, a todo o tempo, solicitar à EDP Comercial a alteração do Pack EDP escolhido e, consequentemente, das condições dos serviços Funciona, EDP Saúde e/ou EDP Saúde PETS que lhe está associado, sem prejuízo da adaptação do preço a pagar pelo Cliente e do pagamento da compensação prevista no número 2.9. da presente Cláusula.

2.3. O Cliente poderá continuar a usufruir dos serviços Funciona, Plano EDP Saúde e Plano EDP Saúde PETS, quando incluídos no Pack EDP contratado, 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.

2.4. 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.

2.5. A EDP Comercial pode rever as condições contratuais relativas ao preço da mensalidade a pagar, através de comunicação escrita dirigida ao Clientes nos termos previstos na Cláusula 10. das presentes Condições Gerais.

2.6. Sem prejuízo do disposto nas Condições Particulares, a faturação dos Packs EDP, 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.

2.7. 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.



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

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

2.9. 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 indicado nas Condições Particulares até à data do termo do período inicial de vigência ou de renovação em curso.

3. Duração

3.1. A adesão aos Packs EDP produz efeitos a partir da data da respetiva ativação por parte da EDP Comercial, vigorando por um período inicial de 12 (doze) meses, considerando-se automática e sucessivamente renovada por iguais e sucessivos períodos de 12 (doze) meses, caso nenhuma das partes se oponha à respetiva renovação através de comunicação escrita enviada à outra parte, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data do termo do período contratual em curso.

3.2. 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.

4. Modificação

4.1. A EDP Comercial reserva-se o direito de alterar o conteúdo ou teor de qualquer Cláusula das presentes Condições Gerais, 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 30 (trinta) dias relativamente à sua entrada em vigor, informando-o da possibilidade de denunciar o Contrato no prazo previsto no número seguinte.

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

5. Cessação

5.1. Para além das situações expressamente previstas nos Contrato de fornecimento de energia e dos serviços Funciona, Plano EDP Saúde e EDP Saúde PETS, as condições dos Packs EDP cessam nas seguintes situações:

- a) por revogação, mediante acordo entre o Cliente e a EDP Comercial;
- b) por denúncia, nos termos previstos na Cláusula 3.1;
- c) por resolução do Cliente ao abrigo do disposto na Cláusula 3.2;
- d) por resolução da EDP Comercial ou pelo Cliente, em caso de incumprimento definitivo da outra parte, nos termos gerais de Direito.

5.2. A EDP Comercial não é responsável por lucros cessantes ou danos indiretos, incluindo os resultantes de falhas na disponibilização dos bens ou serviços identificados na Cláusula 1.1. ou da qualidade dos



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

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.

6. Proteção de Dados Pessoais

6.1. O responsável pelo tratamento dos dados pessoais dos Clientes que subscrevem os **Packs EDP** tal como definidos e descritos nas presentes Condições Gerais é a EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. ("EDP Comercial"), sociedade com sede na Avenida 24 de Julho, 12, 1249-300 Lisboa. A EDP Comercial poderá ser contactada por telefone através do número 213 53 53 53 (dias úteis das 9h às 20h | chamada para a rede fixa nacional) ou através da página na internet em edp.pt/contactos, selecionando o motivo de contacto "Segurança e Privacidade". A EDP dispõe de um encarregado de proteção de dados (DPO), cujo endereço de correio eletrónico é dpo.pt@edp.pt.

6.2. Os dados pessoais dos Clientes que subscreverem os **Packs EDP** serão tratados pela EDP Comercial para a finalidade de gestão da relação contratual conforme as regras do presente documento e, em particular, para gestão da adesão e utilização, por parte do Cliente, do conjunto de serviços/produtos, benefícios e descontos que são disponibilizados ao abrigo das presentes Condições Gerais, cobrança do respetivo preço e também comunicações com o Cliente (por exemplo, informações e detalhes sobre os serviços/produtos, benefícios e descontos disponíveis em cada momento). Em caso de subscrição dos **Packs EDP** serão tratados dados como o nome, morada, número de contribuinte, contacto telefónico e endereço de correio eletrónico. Sem o tratamento destes dados, a EDP Comercial não poderá gerir a utilização, pelos Clientes, dos serviços/produtos, benefícios e descontos, de acordo com as regras aplicáveis.

6.3. O fundamento jurídico para o tratamento dos dados pessoais é a sua necessidade para a execução dos termos e condições que regulam a subscrição e acesso aos **Packs EDP**, os quais são aceites pelo Cliente aquando da subscrição e adesão aos **Packs EDP** (execução contratual). Na medida do necessário, os dados pessoais poderão ser tratados para cumprimento de obrigações legais a cargo da EDP Comercial, nas áreas financeira, contabilística e fiscal.

6.4. Os dados pessoais dos Clientes serão tratados para a finalidade de cobrança de dívidas em atraso, com fundamento na necessidade para o interesse legítimo da EDP Comercial nessa cobrança.

6.5. A EDP Comercial poderá utilizar o nome, o endereço de correio eletrónico e número de telefone indicados pelo Cliente para lhe propor inquéritos por correio eletrónico ou por telefone com a finalidade de conhecer a sua satisfação acerca do conjunto de serviços/produtos, descontos e benefícios que são disponibilizados pela EDP Comercial e do atendimento que lhe é prestado, com fundamento no interesse legítimo da EDP Comercial em obter informação que lhe permita analisar e melhorar o seu desempenho. O Cliente tem o direito de se opor a esses inquéritos em qualquer momento pelos meios abaixo indicados ou quando for contactado para aquele efeito.

6.6. A EDP Comercial poderá utilizar o nome, o endereço de correio eletrónico, o número de telefone e o endereço postal do Cliente para lhe comunicar, por correio eletrónico (E-mail, SMS, *push notifications* e *newsletters*), correio ou entrega direta no domicílio, novidades sobre novas parcerias, lançamento de novos descontos e novos serviços/produtos e benefícios, campanhas promocionais entre outros, com



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

fundamento no interesse legítimo da EDP Comercial na disponibilização de serviços/produtos, benefícios e descontos. O Cliente pode opor-se a essas comunicações no momento da recolha daqueles dados ou por ocasião de cada mensagem.

6.7. O tratamento dos dados pessoais poderá ser realizado por prestadores de serviços idóneos, contratados pela EDP Comercial. Os referidos prestadores de serviços tratarão os dados exclusivamente para as finalidades estabelecidas pela EDP Comercial e em observância das instruções por esta emitidas, cumprindo as normas legais sobre proteção de dados pessoais, segurança da informação e demais normas aplicáveis. Em particular, a EDP Comercial comunicará dados pessoais ao prestador de serviços 014 Media Portugal, Lda., com sede na Avenida de Berna, Nº 11, 5º Andar, 1050-036 Lisboa, NIPC 510 078 664 o qual tratará os referidos dados por conta da EDP Comercial de acordo com as instruções desta, nos termos do contrato de prestação de serviços formalizado entre as Partes.

6.8. Os dados pessoais dos Clientes, no que se refere à sua subscrição e acesso aos **Packs EDP**, serão conservados pelo período de tempo necessário à sua gestão e enquanto se mantiver ativa a adesão do Cliente aos **Packs EDP**. Após o fim da adesão do Cliente aos **Packs EDP**, os dados pessoais poderão ser conservados para efeitos de prova de cumprimento de obrigações jurídicas a cargo da EDP Comercial relacionadas com as presentes Condições Gerais ou para o cumprimento de obrigações legais de conservação de documentos a seu cargo.

6.9. O Cliente tem o direito de solicitar, nos termos da lei, o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, a retificação dos dados pessoais que forem imprecisos ou incompletos, o apagamento dos seus dados pessoais ou a limitação do tratamento nos casos previstos na lei e o direito à portabilidade dos dados pessoais que lhe digam respeito e que tiver fornecido à EDP Comercial, num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática, também nos casos previstos na lei. O Cliente também tem o direito de se opor em qualquer momento aos tratamentos de dados pessoais com fundamento em interesses legítimos da EDP Comercial acima mencionados nas Cláusulas 6.5. e 6.6. Para exercer qualquer desses direitos, o Cliente deverá apresentar o seu pedido através da Linha EDP através do número de 213 53 53 53 (dias úteis das 9h às 20h | chamada para a rede fixa nacional) ou através do nosso formulário de contacto disponível em edp.pt.

6.10. Se o Cliente considerar que a EDP Comercial violou os seus direitos de proteção de dados pessoais, poderá apresentar uma reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados.

7. Reclamações e resolução de conflitos

7.1. A apresentação de reclamações decorrentes dos serviços prestados ao abrigo das presentes Condições Gerais podem ser apresentadas, 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.

7.2. 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



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

Cliente EDP ou solicitar a intervenção de entidades com competências na resolução extrajudicial de conflitos, conforme previsto nas Cláusulas 8. e 9.

8. 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, sendo o respetivo procedimento gratuito para o Cliente.

9. Resolução de conflitos

9.1. 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 aos Packs EDP, 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.

9.2. 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.

9.3. 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.

9.4. 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.

10. Comunicações

10.1. 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.

10.2. 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.



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

10.3. 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.

11. Legislação aplicável

11.1. Às das presentes Condições Gerais, incluindo a sua interpretação, aplicação e execução, bem como às situações omissas, aplica-se a Lei Portuguesa.

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

11.3. Caso alguma Cláusula do presente Contrato venha a ser considerada inválida, tal não prejudica a validade das presentes Condições Gerais, nem das suas demais Cláusulas.

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 canalização;
- e) Serviço de eletricista;
- f) Manutenção de máquina de lavar loiça;
- g) Manutenção de máquina de lavar roupa;
- h) Manutenção de caldeira a gás;
- i) Manutenção de ar condicionado;
- j) Serviços urgentes.

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.



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

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) 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 (trinta) dias para Clientes com contrato de fornecimento ativo na EDP Comercial e no prazo máximo de 75 (setenta e cinco) dias para Clientes sem contrato de fornecimento de energia ativo com a EDP Comercial.



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

3.2. Os serviços referidos na Cláusula 1.1, excluindo o serviço previsto na alínea j), serão prestados nos dias úteis de 2ª a 6ª 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 j) 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 j), 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 cCláusula 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.



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

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.

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 de máquina de lavar loiça, Manutenção de máquina de lavar roupa, 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 de máquina de lavar loiça, Manutenção de máquina de lavar roupa, Manutenção à caldeira, Manutenção ao ar condicionado ou Certificação de gás)



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

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, 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 (trinta) dias, a contar da data de ativação do serviço Packs.



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

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 canalização: inclui (a) reparação, instalação e substituição de torneiras (de cozinha, casa de banho e chuveiros), autoclismo, sanita, bidé, lavatório, lava-loiça e de canalizações exteriores; (b) desentupimento simples (sem recurso a máquinas) de sanita, 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). 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). O serviço está 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



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

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) 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. 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). O serviço está 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.

f) Manutenção de máquina de lavar loiça: inclui (i) inspeção visual; (ii) limpeza do filtro primário; (iii) limpeza dos aspersores de lavagem; (iv) limpeza das juntas da porta; (v) lubrificação das dobradiças da porta; (vi) verificação das mangueiras de entrada e saída de água; (vii) verificação do escoamento do esgoto; (viii) ciclo de higienização.

g) Manutenção de máquina de lavar roupa: inclui (i) inspeção visual; (ii) limpeza dos filtros e gaveta dos detergentes; (iii) verificação do tambor; (iv) lubrificação das dobradiças da porta; (v) limpeza da borracha do óculo; (vi) verificação e ajuste dos pés; (vii) verificação das mangueiras de entrada e saída de água; (viii) verificação do escoamento do esgoto; (ix) ciclo de higienização.

h) 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.

i) 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.

j) 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,



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

sempre que, em resultado da quebra de vidros exteriores, a instalação do Cliente fique desprotegida, colocando em causa a segurança de pessoas e bens. No caso de não estar disponível o material adequado para substituir o vidro, é utilizado um material provisório; (iii) serviço de abertura de porta, sempre que, no interior da instalação estejam pessoas vulneráveis, como crianças, idosos, pessoas acamadas, em consequência de qualquer evento accidental como a perda, extravio ou roubo de chaves, sem que o acesso a duplicados não seja de todo possível, ou inutilização da fechadura, por tentativa de roubo, o Cliente seja incapaz de aceder à instalação ou dela não possa sair; (iv) serviço em situação de falha de energia, sempre que, em consequência de avaria nas instalações elétricas da instalação do Cliente, ocorram falhas de energia em toda a instalação. A assistência prestada por este serviço de 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.

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), h) e i) 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 desinfecção de condutas de distribuição de ar;
- f) limpeza dos dispositivos exteriores aos equipamentos;
- g) todo o tipo de serviços, materiais, equipamentos ou outros não mencionados.



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

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 (quinze) 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;



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

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 (vinte e quatro) 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 (cento e vinte) 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 canalização e eletricista, indicados na alínea d) e e) 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) Remediações e resoluções de anomalias/avarias;

d) Instalação de candeeiros de jardim (exemplo: de chão, de poste, em terra, gravilha, etc.);

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;



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

- 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 à 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 j) 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;



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

- 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. Estão excluídos do âmbito do copagamento de peças os seguintes serviços:

- i. Serviços urgentes;
- ii. Serviço de assistência técnica a computadores, consolas, impressoras e monitores;
- iii. Serviço de assistência técnica a painéis solares.

6.6. 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.

6.7. 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.

6.8. 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.



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

6.9. 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/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



Atendimento a clientes 213 53 53 53

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

edp.pt

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).



Atendimento a clientes 213 53 53 53

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

edp.pt

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, 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.



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.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.

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.



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

Entre:

FUTURE HEALTHCARE – Corporate Services, Unipessoal, Lda., NIPC 514 411 252, com sede na Avenida Marechal Craveiro Lopes, 6 - Campo Grande 1700-284 Lisboa, com o capital social de €5.000,00, doravante designada por “**FHC**”,

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

E

A Pessoa Singular devidamente identificada na Proposta de Adesão, doravante designada por “**Aderente**”,

Conjuntamente designadas por “**Partes**”,

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

1. Objeto

1.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação pela FHC ao Aderente e/ou ao(s) beneficiário(s) por ele indicado(s) do serviço EDP Saúde, que inclui os serviços e benefícios descritos no número 1.3 (Plano EDP Saúde).

1.2. O Plano EDP Saúde está incluído no pacote da EDP Comercial – EDP Full (adiante, abreviadamente “Pacote”).

1.3. Plano EDP Saúde

1.3.1. A FHC obriga-se a prestar ao Aderente e/ou ao(s) beneficiário(s) por ele indicado(s) os serviços de assistência médica abrangidos, em cada momento, pelo Plano EDP Saúde, a saber:

- i) Consultas, Exames de Diagnóstico, Cirurgias e Internamentos numa Rede de Medicina Privada a preços convencionados;
- ii) Consultas e Tratamentos de Medicina Dentária a preços convencionados;
- iii) Consultas Médicas ao Domicílio a preços convencionados;
- iv) Vídeo-consultas de Medicina Geral e Familiar em regime de atendimento prioritário;
- v) Vídeo-consultas de Medicina Geral e Familiar, Medicina interna, Pediatria, Psicologia e Psiquiatria, em regime de consulta programada;
- vii) Transporte de Urgência em Ambulância (para Hospital Público) na sequência de uma Consulta Médica ao Domicílio: serviço gratuito;
- viii) Aconselhamento Médico “2ª Opinião Médica”: serviço gratuito;



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

- ix) Realização de um Check-up anual por Aderente, que consiste num conjunto de exames previamente definidos na ficha de produto, a valores convencionados, em prestadores com acordo para a especialidade de Check-Up, a preço global convencionado;
- x) Cuidados de Enfermagem ao domicílio a preços convencionados;
- xi) Cuidados na Rede de Saúde e Bem-Estar, com descontos em diversas valências;
- xii) Prestação de uma seleção de atos farmacêuticos, nas Farmácias, a preços convencionados;
- xiii) Serviço de aconselhamento telefónico disponível 24h durante 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias, com o valor da chamada telefónica;
- xiv) Serviço de apoio domiciliário a preços convencionados;
- xv) Serviço de marcação de atos médicos na Rede de Medicina Privada a que se alude nas alíneas anteriores.

1.3.2. A FHC assegura o credenciamento, habilitação técnica e legal de todos os colaboradores, parceiros e demais entidades referidas no Diretório Clínico que fazem parte da sua Rede de Medicina Privada, incluindo hospitais, médicos, enfermeiros, clínicas e outros, doravante designados por “Profissionais de Saúde”, não existindo, contudo, qualquer relação de subordinação hierárquica e/ou funcional entre estes e a FHC, pelo que esta última é alheia a qualquer diferendo ou litígio entre o Aderente e os Profissionais de Saúde resultante dos serviços prestados por estes ao abrigo do presente Contrato, não respondendo, portanto, por quaisquer ações ou omissões destes, nem pelos danos decorrentes dos seus atos ou dos serviços médicos que os mesmos prestem.

1.3.3. O Diretório Clínico poderá, em qualquer momento, ser objeto de modificação pela FHC, no que respeita, designadamente, aos Profissionais de Saúde que integram a sua Rede de Medicina Privada, à natureza, ao preço e/ou à localização dos serviços e benefícios proporcionados ao abrigo deste Contrato.

1.3.4. Qualquer modificação ou atualização do Diretório Clínico será disponibilizada online e poderá ser consultada através do website www.edp.pt.

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

1.3.6. Para além do Aderente, poderão beneficiar dos serviços referidos em 1.3. até mais 4 (quatro) pessoas por CPE (código de ponto de entrega), devendo, para tanto, ser devidamente identificadas pelo Aderente no momento da celebração do contrato ou em data posterior à celebração do contrato (adiante, abreviadamente “Beneficiários Adicionais”).

1.3.7. Caso o Aderente deseje alterar a morada do seu domicílio, deverá informar, por escrito, a EDP Comercial da nova morada, nos termos referidos na Cláusula 3.4.

1.3.8. O Aderente é o único responsável pela veracidade e autenticidade das informações prestadas. A falsidade de qualquer informação poderá determinar a resolução imediata do contrato e pode fazer o Aderente incorrer em responsabilidade civil ou penal.

1.4. O Aderente reconhece que a natureza do presente Contrato é de um contrato de prestação de serviços e não de um contrato de seguro de saúde.

1.5. Encontram-se excluídos do âmbito do presente Contrato os seguintes serviços e benefícios:

- a) Quaisquer serviços médicos domiciliários de carácter permanente e contínuo;
- b) Todos os serviços e/ou benefícios que não estejam incluídos no “Diretório Clínico”.



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

2. Duração do Contrato

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

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 às outras Partes, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data do termo inicial de vigência ou de qualquer uma das suas renovações.

2.3. O Contrato considera-se celebrado:

- a) Na data da sua assinatura por ambas as Partes, quando seja celebrado presencialmente;
- b) Na data em que o Cliente receba o Contrato assinado pela FHC e pela EDP Comercial, quando:
 - i. Seja celebrado após pedido do Cliente no sítio de internet da EDP Comercial;
 - ii. Seja celebrado após contacto telefónico da EDP Comercial (ou prestador de serviços a seu cargo) ou fora do estabelecimento comercial desta, desde que o Cliente tenha solicitado por escrito a celebração de contrato ou por outra forma dado o seu consentimento escrito.

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.º24/2014, de 14 de fevereiro, na sua versão atual, do prazo de 30 (trinta) dias de calendário, contados da celebração para resolver o Contrato, sem pagamento de indemnização e sem necessidade de indicar o motivo.

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. Utilização dos Serviços

3.1. Para efeitos de utilização dos serviços contratados, descritos em 1.3, a FHC envia ao Aderente e a cada Beneficiário Adicional, quando aplicável, um cartão de beneficiário denominado “Cartão Plano EDP Saúde”, cuja apresentação aos Profissionais de Saúde, conjuntamente com outro documento de identificação oficial com fotografia, é imprescindível.

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

3.3. O Aderente é responsável pela correta utilização dos serviços e benefícios, bem como pela posse do Cartão Plano EDP Saúde, que consubstancia um documento pessoal e intransmissível.

3.4. Em caso de perda, roubo ou extravio do Cartão Plano EDP Saúde, o Aderente obriga-se a proceder, de imediato, ao seu cancelamento, através do telefone 21 040 24 22, correio eletrónico remetido para o endereço planoedpsaude@futurehealthcare.pt ou correio normal para a morada da sede da FHC sita na Avenida Marechal Craveiro Lopes, 6 - Campo Grande 1700-284 Lisboa.

4. Preço, faturação e pagamento

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



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

Plano EDP Saúde		
Nº de beneficiários	1 beneficiário	2 beneficiários
Preço anual do serviço (Preços com IVA incluído)	82,80 € (12 x 6,90 €)	136,80 € (12 x 11,40 €)

4.2. Caso o Aderente tenha adquirido um pacote EDP Full, no qual está incluído um Plano EDP Saúde com 1 beneficiário, **aplica-se o preço do referido Pacote, de acordo com o valor indicado nas Condições Particulares do Contrato.**

4.3. Caso o Aderente solicite à EDP Comercial a alteração para outro pacote que não o EDP Full, o presente Contrato considera-se automaticamente resolvido.

4.4. O Aderente poderá continuar a usufruir do Plano EDP Saúde caso opte por outro comercializador de energia sem qualquer agravamento do preço indicado na tabela, das condições ou dos prazos de pagamento do serviço previstos na presente Cláusula.

4.5. Os serviços e benefícios do Plano EDP Saúde associados ao pacote EDP Full são aplicáveis por CPE (código de ponto de entrega).

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

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

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

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. A prestação dos serviços descritos em 1.3, depende da boa cobrança da mensalidade devida de acordo com o regime de faturação aplicável, após a celebração do contrato.

4.11. Os valores devidos pelo Aderente ou pelos beneficiários por ele indicados aos Profissionais de Saúde, nos termos previstos no Diretório Clínico, não se encontram incluídos na mensalidade devida ao abrigo do presente Contrato, sendo aplicável o disposto no número seguinte.

4.12. O Aderente é o único responsável pelo pagamento da mensalidade devida à EDP Comercial pela adesão ao Plano EDP Saúde, incluindo a respeitante a quaisquer beneficiários adicionais que tenha identificado no momento da celebração do Contrato, bem como pelo pagamento das importâncias que vierem a ser devidas aos Profissionais de Saúde pela prestação dos seus serviços, nos termos e condições previstas no Diretório Clínico, ficando excluída, de todo, qualquer comparticipação nesses custos por parte da FHC ou da EDP Comercial.



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

4.13. Sem prejuízo dos casos de exercício do direito de resolução pelo Aderente, 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 Aderente o pagamento do preço até à data do termos do período inicial de vigência ou de renovação em curso. Considera-se decisão unilateral do Aderente, para efeitos do presente número, a opção por outro pacote prevista na Cláusula 4.3.

5. Cessão da posição contratual

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

6. Cessação do Contrato

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

- a) por revogação, mediante acordo entre as Partes;
- b) por resolução do Aderente ao abrigo do disposto na Cláusula 2.4;
- c) por resolução da FHC, da EDP Comercial ou do Aderente, em caso de incumprimento definitivo das outras Partes, nos termos gerais de Direito;
- d) por verificação da condição resolutiva prevista na Cláusula 4.2;
- e) por denúncia, nos termos previstos na Cláusula 2.2.

6.2. O Aderente é o único responsável pela veracidade e autenticidade das informações prestadas nos termos e para os efeitos do presente Contrato. A falsidade de qualquer informação constitui a FHC e/ou a EDP Comercial no direito de resolver imediatamente o Contrato, sem prejuízo da responsabilidade civil ou penal a que possa haver lugar.

6.3. Sem prejuízo do disposto na Cláusula 4.2, a cessação antecipada do Contrato nos termos previstos na presente cláusula determina a alteração do pacote contratado pelo Aderente para o pacote de valor anual imediatamente inferior, sem prejuízo de indicação expressa do Aderente em contrário.

7. Privacidade e dados pessoais

7.1. Os dados pessoais do Aderente e de outros Beneficiários Adicionais são objeto de tratamento pela EDP Comercial - Comercialização de Energia, SA e pela FUTURE HEALTHCARE – Corporate Services, Unipessoal, Lda. que atuam na qualidade de responsáveis pelo tratamento para as finalidades que, cada uma, prossegue nos termos do presente contrato.

7.2. Os dados pessoais recolhidos pela EDP Comercial no âmbito da adesão ao presente contrato de prestação de serviços designado “Plano EDP Saúde” serão tratados para proceder à 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. Os dados pessoais do Aderente e de outros Beneficiários Adicionais serão entregues à FHC que os irá tratar para assegurar a prestação dos serviços de assistência médica que integram o Plano EDP Saúde indicados no Ponto 1.1, comunicações com o



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

Cliente que são igualmente necessários à execução do contrato e para reporte de informação às autoridades competentes em função das obrigações legais da empresa.

7.3. A EDP Comercial fará tratamento de dados pessoais na medida do que for necessário para cobrança de dívidas pela prestação do serviço, com fundamento quer na execução deste contrato quer no interesse legítimo da EDP Comercial em fazer valer o seu direito a essa cobrança. Com esse fim, poderá comunicar os dados a empresas de recuperação extrajudicial de créditos em atraso.

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

7.5. A EDP Comercial poderá utilizar o nome, o número de telefone e o endereço de correio eletrónico do Cliente recolhidos no âmbito do presente contrato para lhe propor inquéritos por correio eletrónico ou por telefone, com a finalidade de conhecer a sua satisfação acerca da qualidade do fornecimento e do atendimento que lhe é prestado, com fundamento no interesse legítimo da EDP Comercial em obter informação que lhe permita analisar e melhorar o seu desempenho. O Cliente tem o direito de se opor a esses inquéritos em qualquer momento pelos meios abaixo indicados ou quando for contactado para aquele efeito.

7.6. Os tratamentos dos dados pessoais serão sempre realizados em observância da legislação aplicável e quando sobre os referidos interesses legítimos não prevaleçam os direitos e liberdades fundamentais dos titulares dos dados.

7.7. A EDP Comercial e a FHC poderão, respetivamente, subcontratar a prestação de serviços junto de terceiros com vista ao cumprimento das finalidades acima identificadas que cada empresa prossegue, os quais atuarão mediante as instruções.

7.8. O tratamento dos dados pessoais dos titulares será realizado integralmente em território do Espaço Económico Europeu, pelo que não prevê realizar qualquer transferência internacional de dados.

7.9. Os dados pessoais dos titulares serão conservados durante o prazo de vigência do contrato acrescido dos prazos de prescrição e caducidade dos direitos associados, sem prejuízo de poderem ser mantidos para além deste(s) período(s) para o cumprimento de obrigações legais e para fins estatísticos, devendo, para este último efeito, anonimizá-los.

7.10. O titular dos dados pode exercer os seus direitos de acesso, retificação, apagamento, oposição, limitação, bem como o direito à portabilidade dos seus dados, através dos contactos mencionados no nº

7.11. desta Cláusula, nos termos previstos na legislação aplicável.

7.11. O titular dos dados pode contactar a EDP Comercial para qualquer questão relacionada com proteção de dados pessoais, dirigindo o seu pedido por escrito para:

- endereço de correio eletrónico «www.edp.pt»;
- ou, por correio postal, Apartado 12121, Loja CTT Picoas, 1061-819 Lisboa.

7.12. Sempre que os titulares dos dados considerem que a EDP Comercial violou os direitos de que dispõe nos termos da legislação aplicável sobre proteção de dados, poderá contactar a empresa através dos meios indicados no nº 7.11. ou, se for o caso, apresentar reclamação perante a autoridade de controlo competente.

7.13. 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



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

exercício dos seus direitos, dirigindo o seu pedido escrito através do endereço de correio eletrónico dpo.pt@edp.pt.

8. Âmbito territorial

8.1. As Partes reconhecem, para os devidos efeitos, que o âmbito territorial da prestação dos serviços inerentes ao presente Contrato é limitado à localização dos Profissionais de Saúde utilizados pela FHC na prestação dos serviços a que se obrigou.

8.2. As Partes reconhecem que à presente relação contratual aplicar-se-á a Lei portuguesa.

9. Reclamações e resolução de conflitos

9.1. A apresentação de reclamações decorrentes do presente Contrato pode ser efetuada, sem qualquer custo, através das modalidades de atendimento disponibilizadas pela EDP Comercial, nomeadamente: por escrito, incluindo formulário eletrónico, por telefone ou pessoalmente nos locais de atendimento da EDP Comercial 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.

9.2. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais, nos termos da lei, o Aderente pode submeter as reclamações ou conflitos decorrentes do contrato à mediação voluntária e independente do Provedor de Cliente EDP ou solicitar a intervenção de entidades com competências na resolução extrajudicial de conflitos, conforme previsto nas Cláusulas 10. e 11.

10. Provedor do Cliente

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

11. Resolução de conflitos

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

11.2. Os centros de arbitragem de consumo, que constituem entidades de resolução alternativa de litígios, estão identificados no Anexo A das presentes Condições Gerais.

11.3. 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.



Atendimento a clientes 213 53 53 53

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

edp.pt

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

EDP Saúde PETS TERMOS E CONDIÇÕES

Entre:

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

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

E

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

Conjuntamente designadas por “**Partes**”,

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

1. Objeto

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

1.2. Plano EDP Saúde PETS

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

a) serviços de medicina veterinária:

- i) Atos médicos veterinários, incluindo consultas, vacinação, aplicação de pensos e microchip, entre outros;
- ii) Exames auxiliares de diagnóstico;
- iii) Internamentos e tratamentos;
- iv) Cirurgias;
- v) Implantes;



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

- vi) Medicamentos e produtos clínicos;
 - vii) Assistência Telefónica;
 - viii) Veterinário ao domicílio.
- b) serviços e produtos não clínicos para animais:
- i) Alimentação;
 - ii) Banhos;
 - iii) Tosquias;
 - iv) *Grooming*;
 - v) Hotel;
 - vi) *Pet-sitting*;
 - vii) *Dog-walking*;
 - viii) Transporte;
 - ix) Assistência telefónica.

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

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

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

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

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

2. Acesso e Utilização dos Serviços

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

2.2. O Plano EDP Saúde PETS foi concebido apenas a 1 (um) animal de companhia. Caso o Aderente



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

possua dois animais de companhia (cão ou gato), poderá adicionar o segundo animal como beneficiário extra do plano de saúde, mediante pagamento de valor adicional, sendo permitidos um máximo de 2 (dois) animais de companhia por plano de saúde. Os animais beneficiários deverão permanecer no plano durante toda a vigência do contrato (12 meses), não sendo possível a sua substituição.

2.3. Para efeitos de utilização do serviço contratado, a EDP Comercial encarrega-se de disponibilizar ao Aderente, por e-mail ou através da Área de Clientes EDP Saúde PETS, um Cartão de Identificação Virtual com o nome e demais dados identificativos do Animal de Companhia, e um número único para identificação do animal nos Prestadores.

2.4. A utilização dos serviços contratados deve ser precedida do registo do animal em <https://webservice.animadomus.pt/adesaopet/edp>.

2.5. O acesso à Área de Cliente EDP Saúde PETS, gerida pela Animadomus e disponível em <https://edp.animadomus.pt/>, pressupõe um registo prévio com Email, Número do Contrato EDP Comercial e NIF do titular do contrato, procedido da definição de uma password.

2.6. Sempre que o Aderente se dirigir a um Prestador da Rede de Prestadores de Cuidados de Saúde Animal deverá apresentar o respetivo Cartão Virtual, acompanhado dos documentos identificativos do animal e documento de identificação, com fotografia, do titular do animal.

2.7. Em caso de dúvida, os Prestadores poderão solicitar à Animadomus esclarecimentos sobre a validade ou elegibilidade do Cartão Virtual.

2.8. O Aderente é responsável pela correta utilização dos serviços e benefícios, bem como pela posse do Cartão Virtual do animal, que consubstancia um documento pessoal e intransmissível.

2.9. Em caso de perda, roubo ou extravio do Cartão Virtual, o Aderente obriga-se a contactar o serviço de Apoio a Cliente da EDP através do número 213 53 53 53 (dias úteis das 9h às 20h | chamada para a rede fixa nacional) a fim de obter uma segunda via do Cartão que ficará disponível diretamente na Área de Cliente do EDP Saúde PETS ou no e-mail.

2.10. Para questões sobre o EDP Saúde PETS, relacionadas com marcação de consultas, preços de serviços, rede de prestadores Animadomus, a FHC disponibiliza ao cliente o número de apoio EDP Saúde PETS 210 402 422 (chamada para a rede fixa nacional), com uma opção específica para clientes de saúde animal.

2.11. Os serviços de Veterinário ao Domicílio serão prestados na morada indicada pelo Aderente aquando da contratação do Plano EDP Saúde PETS. Caso o Aderente indique a morada de um terceiro para a prestação dos serviços ao domicílio, presume-se que foi obtido, pelo Aderente, o necessário consentimento do terceiro em causa para a prestação do Serviço nessa morada.

2.12. O Aderente é o único responsável pela veracidade e autenticidade das informações prestadas. A falsidade de qualquer informação poderá determinar a resolução imediata do Contrato e pode fazer o Aderente incorrer em responsabilidade civil ou penal.

2.13. O Aderente reconhece que a natureza do Contrato celebrado é de um contrato de prestação de serviços e não de um contrato de seguro de saúde.

3. Preço, Faturação e Pagamento

3.1. Pela prestação dos serviços previstos no presente Contrato, o Aderente obriga-se a pagar à EDP



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

Comercial o preço do Plano EDP Saúde PETS, indicado na tabela seguinte:

Plano EDP Saúde PETS		
Nº de beneficiários	1 beneficiário	2 beneficiários
Preço anual do serviço (Preços com IVA incluído)	82,80 € (12 x 6,90 €)	136,80 € (12 x 11,40 €)

Caso o Aderente tenha adquirido um pacote EDP Full, no qual está incluído um Plano EDP Saúde PETS **com 1 beneficiário**, aplica-se o preço do referido Pacote, de acordo com o valor indicado nas Condições Particulares.

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

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

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

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

3.6. 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.

3.7. A emissão do Cartão Plano EDP Saúde PETS está pendente da aceitação das condições do serviço EDP Saúde e a prestação dos serviços descritos em 1.2. depende da boa cobrança da mensalidade devida de acordo com o regime de faturação aplicável, após a celebração do contrato.

3.8. Os valores devidos pelo Aderente ou pelos beneficiários por ele indicados aos Profissionais de Saúde Veterinária, nos termos previstos na Rede de Prestadores de Cuidados de Saúde Animal, não se encontram incluídos na mensalidade devida ao abrigo do presente Contrato, sendo aplicável o disposto no número seguinte.

3.9. O Aderente é o único responsável pelo pagamento da mensalidade devida à EDP Comercial pela adesão ao Plano EDP Saúde PETS, bem como pelo pagamento das importâncias que vierem a ser devidas aos Profissionais de Saúde Veterinária pela prestação dos seus serviços, nos termos e condições previstas Rede de Prestadores de Cuidados de Saúde Animal, ficando excluída, de todo, qualquer participação nesses custos por parte da FHC ou da EDP Comercial.

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



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

4. Duração do Contrato

4.1. O presente Contrato produz os seus efeitos a partir da data de ativação do serviço Plano EDP Saúde PETS.

4.2. O Contrato tem a duração de 1 (um) ano, considerando-se automática e sucessivamente renovado por iguais períodos, caso nenhuma das Partes o denuncie, através de comunicação escrita às outras Partes, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data do termo inicial de vigência ou de qualquer uma das suas renovações.

4.3. O Contrato considera-se celebrado:

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

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

4.5. 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.

5. Cessação do Contrato

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

- a) por revogação, mediante acordo entre as Partes;
- b) por resolução do Aderente ao abrigo do disposto nas Cláusulas 3.10. e 7.2;
- c) por resolução pela EDP Comercial nos termos previstos na Cláusula 2.10;
- d) por resolução da FHC, da EDP Comercial ou do Aderente, em caso de incumprimento definitivo das outras Partes, nos termos gerais de Direito;
- e) por denúncia, nos termos previstos na Cláusula 4.2.

6. Comunicações

6.1. 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.



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

6.2. Em particular, o Cliente aceita que a data da ativação do Serviço Ihe possa ser notificada por SMS e/ou correio eletrónico a enviar pela EDP Comercial/Animadomus, assim como informações sobre o agendamento dos serviços prestados no âmbito do Plano.

6.3. As atualizações de Preço referidas na Cláusula 3.3. podem ser notificadas ao Cliente através das faturas, em campo autónomo devidamente evidenciado.

6.4. Qualquer alteração dos elementos constantes do presente Contrato relativos à identificação ou residência 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.

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, desde que comunique ao Cliente, da sua intenção de fazer essa alteração com a antecedência mínima 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 resolva o Contrato nos termos do número precedente ficará apenas obrigado a pagar o serviço Plano EDP Saúde PETS até à data da resolução do contrato.

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

8. Privacidade e Dados Pessoais

8.1. Os dados pessoais do Aderente são objeto de tratamento pela EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. e pela Future Healthcare - Corporate Services, Unipessoal, Lda. que atuam na qualidade de responsáveis independentes pelo tratamento dos dados para as finalidades que, cada uma das Partes, prossegue nos termos do presente contrato.

8.2. Os dados pessoais recolhidos pela EDP Comercial no âmbito da adesão ao presente contrato de prestação de serviços designado “Plano EDP Saúde PETS” serão tratados para proceder à cobrança do respetivo preço, comunicações com o Aderente e outros atos de cumprimento do contrato, tratamento esse que é necessário para a execução do contrato. Os dados pessoais do Aderente serão entregues à FHC que os irá tratar para assegurar a prestação dos serviços de assistência animal, que integram o Plano EDP Saúde PETS indicados no Ponto 1.2, e, para esse efeito, os irá partilhar com a Animadomus para efeitos de elegibilidade. Os dados pessoais tratados pela FHC limitam-se aos estritamente necessários para prosseguir a finalidade do tratamento indicada, nomeadamente, o nome, a morada, número de contribuinte, número de telefone ou correio eletrónico do Aderente, nome do animal de companhia, raça, espécie, sexo, cor, data de nascimento e microchip (quando exista).



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

8.3. A EDP Comercial fará tratamento de dados pessoais na medida do que for necessário para cobrança de dívidas pela prestação do serviço, com fundamento quer na execução deste contrato quer no interesse legítimo da EDP Comercial em fazer valer o seu direito a essa cobrança. Com esse fim, poderá comunicar os dados a empresas de recuperação extrajudicial de créditos em atraso.

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

8.5. A EDP Comercial e a FHC, no seu interesse legítimo, poderão também, respetivamente, utilizar o nome, o endereço de correio eletrónico, o número de telefone e o endereço postal do Aderente para lhe comunicar, por correio eletrónico, correio ou entrega direta no domicílio, campanhas e ações de comercialização de produtos ou serviços da EDP Comercial e da FHC análogos aos transacionados com o Aderente. Caso não pretenda receber as referidas comunicações o Aderente poderá recusá-las no momento da recolha daqueles dados ou por ocasião de cada comunicação.

8.6. A FHC poderá comunicar os dados pessoais recolhidos a outras empresas do grupo empresarial a que esta pertence, denominado grupo Future Healthcare com sede em Portugal, para fins administrativos internos, sendo integralmente garantidos os níveis de confidencialidade, segurança e proteção, com fundamento no seu interesse legítimo nessa transmissão no grupo empresarial envolvidos numa atividade económica conjunta.

8.7. Os tratamentos dos dados pessoais serão sempre realizados em observância da legislação aplicável e quando sobre os referidos interesses legítimos não prevaleçam os direitos e liberdades fundamentais dos titulares dos dados.

8.8. A EDP Comercial e a FHC poderão, respetivamente, subcontratar a prestação de serviços junto de terceiros com vista ao cumprimento das finalidades acima identificadas que cada empresa prossegue, os quais atuarão mediante as instruções.

8.9. O tratamento dos dados pessoais do Aderente será realizado integralmente em território do Espaço Económico Europeu, pelo que não prevê realizar qualquer transferência internacional de dados.

8.10. Os dados pessoais do Aderente serão conservados durante o prazo de vigência do contrato acrescido dos prazos de prescrição e caducidade dos direitos associados, sem prejuízo de poderem ser mantidos para além deste(s) período(s) para o cumprimento de obrigações legais e para fins estatísticos, devendo, para este último efeito, anonimizá-los.

8.11. O Aderente pode contactar a EDP Comercial para qualquer questão relacionada com proteção de dados pessoais, através do website edp.pt/contactos, selecionando o motivo de contacto “Segurança e Privacidade” ou por correio postal para a morada Apartado 12121 Loja CTT Picoas, 1061-819 Lisboa.

8.12. O Aderente pode exercer os seus direitos de acesso, retificação, apagamento, oposição, limitação, bem como o direito à portabilidade dos seus dados, através dos contactos mencionados no número anterior, nos termos previstos na legislação aplicável.

8.13. Sempre que o Aderente considere que a EDP Comercial violou os direitos de que dispõe nos termos da legislação aplicável sobre proteção de dados, poderá apresentar reclamação perante a autoridade de controlo competente (Comissão Nacional de Proteção de Dados).

8.14. O Aderente pode ainda contactar o encarregado de proteção de dados (“Data Protection Officer”) da EDP Comercial, sobre todas as questões relacionadas com o tratamento dos seus dados pessoais e



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

com o exercício dos seus direitos, dirigindo o seu pedido escrito através do endereço de correio eletrónico dpo.pt@edp.pt.

8.15. O Aderente pode contactar a FHC para qualquer questão relacionada com proteção de dados pessoais, para os seguintes meios de contacto: através do telefone 217 818 283 (dias úteis das 9h às 18h | chamada para a rede fixa nacional); por e-mail, para o endereço eletrónico: protecaodados@future-healthcare.eu ou, por escrito, para a morada da sede da FHC sita na Avenida Marechal Craveiro Lopes, 6 - Campo Grande 1700-284 Lisboa.

8.16. O Aderente pode exercer os seus direitos de acesso, retificação, apagamento, oposição, limitação, bem como o direito à portabilidade dos seus dados junto da FHC, através dos contactos mencionados no número anterior, nos termos previstos na legislação aplicável.

8.17. Sempre que o Aderente considere que a FHC violou os direitos de que dispõe nos termos da legislação aplicável sobre proteção de dados, poderá apresentar reclamação perante a autoridade de controlo competente (Comissão Nacional de Proteção de Dados).

8.18. O Aderente pode ainda contactar o encarregado de proteção de dados ("Data Protection Officer") da FHC, sobre todas as questões relacionadas com o tratamento dos seus dados pessoais dirigindo o seu pedido escrito através do endereço de correio eletrónico protecaodados@future-healthcare.eu ou por escrito para a morada da sede da FHC sita na Avenida Marechal Craveiro Lopes, 6 - Campo Grande 1700-284 Lisboa e/ou exercer os seus direitos através do seguinte link: <https://app.formalize.com/trust-center/9c60fbf1-b770-43cc-8e5b-f9d4b2743a82/data-subject-requests>.

8.19. O Aderente poderá igualmente apresentar reclamação relativa aos serviços prestados pelos Profissionais de Saúde Veterinária e pela Animadomus ao abrigo do presente Contrato e/ou exercer os direitos que lhe são conferidos pela legislação de dados pessoais aplicável, diretamente junto dos mesmos.

9. Âmbito territorial

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

10. Reclamações e Resolução de Conflitos

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

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



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

11. Provedor do Cliente

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

12. Resolução de Conflito

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

12.2. Os centros de arbitragem de consumo, que constituem entidades de resolução alternativa de litígios, estão identificados no Anexo A das presentes Condições Gerais.

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

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

13. Legislação Aplicável

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

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

13.3. Caso alguma Cláusula do presente Contrato venha a ser considerada inválida, tal não prejudica a validade do Contrato, nem das suas demais Cláusulas.

14. Integração

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

14.2. Caso alguma Cláusula do presente Contrato venha a ser considerada inválida, tal não prejudica a validade do Contrato, nem das suas demais Cláusulas.



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

Anexo A: Lista de centros de resolução alternativa de conflitos

Lista de centros de arbitragem a que a EDP Comercial se encontra vinculada, referida na cláusula de resolução de conflitos das Condições Gerais do Contrato:

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

Site: www.cniacc.pt

Braga:

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

Telefone: 253 619 107 Email: geral@cniacc.pt

Viseu:

Morada: Largo de Santa Cristina (Casa Amarela), 3500-181 Viseu

Telefone: 232 451 135 Email: viseu@cniacc.pt

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

Site: www.cacrc.pt

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

Telefone: 239 821 690 Email: geral@cacrc.pt

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

Site: www.centroarbitragemlisboa.pt

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

Telefone: 218 807 030 Email: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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

Site: arbitragem.grupoautonoma.pt

Morada: Rua General Firmino Miguel, nº 8A, 1600-300 Lisboa, Portugal

Telefone: 213 177 660 Email: centroearbitragem@autonoma.pt

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

Site: www.madeira.gov.pt/cacc

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

Telefone: 291 147 115 Email: centroarbitragem.sritj@madeira.gov.pt

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

Site: www.cicap.pt

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

Telefone: 225 508 349/225 029 791 Email: cicap@cicap.pt



Atendimento a clientes 213 53 53 53

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

edp.pt

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

Site: www.triave.pt

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

Telefone: 253 422 410 Email: geral@triave.pt

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

Site: www.ciab.pt

Braga:

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

Telefone: 253 617 604 Email: geral@ciab.pt

Viana do Castelo:

Morada: Interface Transportes,

Avenida Humberto Delgado, 4900-317 Viana do Castelo

Telefone: 258 809 335 Email: ciab.viana@cm-viana-castelo.pt

Chaves:

Morada: Avenida Aliados, nº 9, 5400-038 Chaves

Telefone: 276 301 000 Email: ciab.altotamegaebarroso@cimat.pt

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

Site: www.consumoalgarve.pt

Morada: Avenida 5 de Outubro, nº 55, R/C dto., 8000-075 Faro, Portugal

Telefone: 289 823 135 Email: info@consumoalgarve.pt

Informação atualizada com base na informação contida em cada um dos *sites* em novembro de 2025.



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

Anexo B: Formulário de informação sobre o Direito de Livre Resolução

Direito de livre resolução

O consumidor tem o direito de livre resolução do presente contrato no prazo de 14 dias de calendário, 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, no prazo de 30 dias de calendário, sem necessidade de indicar qualquer motivo.

O prazo para exercício do direito de livre resolução expira 14 dias, ou, 30 dias, a contar do dia seguinte ao dia da celebração do contrato ou, quando se trate de um contrato de compra e venda de bens, no dia seguinte em que adquire, ou um terceiro por si indicado que não seja o transportador, a posse física dos bens.

A fim de exercer o seu direito de livre resolução, o Cliente tem de comunicar à EDP Comercial a sua decisão de resolução do presente contrato, utilizando para o efeito os seguintes contactos: EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A., Apartado 12121, Loja CTT Picoas, 1061-819 Lisboa e número de telefone 213 53 53 53 (dias úteis das 9h às 20h | chamada para a rede fixa nacional), por meio de uma declaração inequívoca.

Pode utilizar o modelo de formulário de resolução, mas tal não é obrigatório.

Dispõe também da possibilidade de preencher e apresentar por via eletrónica o modelo de formulário de livre resolução ou qualquer outra declaração inequívoca de resolução através do nosso sítio na Internet www.edp.pt. Se fizer uso dessa possibilidade, enviar-lhe-emos sem demora, num suporte duradouro, um aviso de receção do pedido de resolução.

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, se aplicável, 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 ou o fornecimento de gás e/ou eletricidade 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.



Atendimento a clientes 213 53 53 53

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

edp.pt

Em caso de exercício do direito de livre resolução pelo consumidor num contrato de compra e venda, a EDP Comercial procede à recolha dos bens já fornecidos tendo o consumidor de suportar os custos diretos de desinstalação destes bens, no valor previsto nas condições gerais do contrato. O cliente só é responsável pela depreciação dos bens que decorra de uma manipulação que exceda o necessário para verificar a natureza, as características e o funcionamento dos bens.

Formulário de livre resolução

Nota: só deve enviar-nos esta informação se quiser resolver/rescindir o contrato

Para:

Nome: EDP Comercial – Comercialização de Energia, S.A. Endereço: Apartado 12121, Loja CTT Picoas, 1061-819 Lisboa

Pela presente comunico que resolvo o meu contrato para a prestação do seguinte serviço:

Solicitado/recebido em: ____/____/____

Nome do cliente: _____

Endereço do cliente: _____

Assinatura do cliente: _____

Data: ____/____/____