



**Atendimento a clientes 213 53 53 53**

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

**edp.pt**

**PLANO EDP SAÚDE**  
**TERMOS E CONDIÇÕES**

**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 1.2 (Plano EDP Saúde).

**1.2. Plano EDP Saúde**

1.2.1. 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;
- vi) Transporte de Urgência em Ambulância (para Hospital Público) na sequência de uma Consulta Médica ao Domicílio: serviço gratuito;
- vii) 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**

- viii) 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;
- ix) Cuidados de Enfermagem ao domicílio a preços convencionados;
- x) Cuidados na Rede de Saúde e Bem-Estar, com descontos em diversas valências;
- xi) Prestação de uma seleção de atos farmacêuticos, nas Farmácias, a preços convencionados;
- xii) Serviço de aconselhamento telefónico disponível 24H durante 365 dias, com o valor da chamada telefónica;
- xiii) Serviço de apoio domiciliário a preços convencionados;
- xiv) Serviço de marcação de atos médicos na Rede de Medicina Privada a que se alude nas alíneas anteriores.

1.2.2. 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.

1.2.3. 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.

1.2.4. Qualquer modificação ou atualização do Diretório Clínico será disponibilizada online e poderá ser consultada através do website [www.edp.pt](http://www.edp.pt).

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

1.2.6. Para além do Aderente, poderão beneficiar dos serviços referidos em 1.2 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").

1.2.7. 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.

1.2.8. 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.

1.3. 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.

1.4. 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 plano 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 (trintas) 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 1.2., 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@future-healthcare.pt](mailto:planoedpsaude@future-healthcare.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 em 1.2., 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**

<b>Plano EDP Saúde</b>					
Nº de beneficiários	<b>1 beneficiário</b>	<b>2 beneficiários</b>	<b>3 beneficiários</b>	<b>4 beneficiários</b>	<b>5 beneficiários</b>
Preço anual do serviço (Preços com IVA incluído)	82,80 € {12 X 6,90 €}	136,80 € {12 X 11,40 €}	190,80 € {12 X 15,90 €}	244,80 € {12 X 20,40 €}	298,80 € {12 X 24,90 €}

4.2. Os serviços e benefícios do Plano EDP Saúde I são aplicáveis por CPE (código de ponto de entrega).

4.3. 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.

4.4. A faturação do 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.

4.5. 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.

4.6. 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.

4.7 A emissão do Cartão Plano EDP Saúde está pendente da aceitação das condições do serviço EDP Saúde e 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.

4.8. 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.

4.9. 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 participação nesses custos por parte da FHC ou da EDP Comercial.

4.10. 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.

## **5. Cessão da posição contratual**



**Atendimento a clientes 213 53 53 53**

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

**edp.pt**

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;
- e) por denúncia, nos termos previstos na cláusula 2.1.

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.

## **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, Unip, 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 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



**Atendimento a clientes 213 53 53 53**

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

**edp.pt**

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 nQ 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](http://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 nQ 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 exercício dos seus direitos, dirigindo o seu pedido escrito através do endereço de correio eletrónico [dpo.pt@edp.pt](mailto: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:



**Atendimento a clientes 213 53 53 53**

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

**edp.pt**

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](http://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](http://www.consumidor.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.



**Atendimento a clientes 213 53 53 53**

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

**edp.pt**

**EDP Saúde PETS**

**TERMOS E CONDIÇÕES**

**Entre:**

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

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

**E**

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

Conjuntamente designadas por "**Partes**",

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

**1. Objeto**

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

**1.2. Plano EDP Saúde PETS**

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

a) serviços de medicina veterinária:

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

b) serviços e produtos não clínicos para animais:

- i) Alimentação;
- ii) Banhos;
- iii) Tosquias;
- iv) *Grooming*;
- v) Hotel;

**Atendimento a clientes 213 53 53 53**

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

**edp.pt**

- 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 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



**Atendimento a clientes 213 53 53 53**

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

**edp.pt**

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

<b>Plano EDP Saúde PETS</b>		
<b>Nº de beneficiários</b>	<b>1 beneficiário</b>	<b>2 beneficiários</b>
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

**Atendimento a clientes 213 53 53 53**

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

**edp.pt**

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 comparticipação 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.

#### **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.º24/2014, de 14 de fevereiro, na sua versão



**Atendimento a clientes 213 53 53 53**

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

**edp.pt**

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.

**6.2.** Em particular, o Cliente aceita que a data da ativação do Serviço lhe 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.



**Atendimento a clientes 213 53 53 53**

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

**edp.pt**

**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).

**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](http://edp.pt/contactos), selecionando o motivo de contacto "Segurança e Privacidade" ou por correio postal para a morada Apartado 12121 Loja CTT Picoas, 1061-819 Lisboa.

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

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

**8.14.** O Aderente pode ainda contactar o encarregado de proteção de dados ("Data Protection Officer") da EDP Comercial, sobre todas as questões relacionadas com o tratamento dos seus dados pessoais e com o exercício dos seus direitos, dirigindo o seu pedido escrito através do endereço de correio eletrónico [dpo.pt@edp.pt](mailto: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](mailto: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](mailto: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](#).

**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



**Atendimento a clientes 213 53 53 53**

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

**edp.pt**

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.

## **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](http://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](http://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.



**Atendimento a clientes 213 53 53 53**

dias úteis das 9h às 20h

chamada para a rede fixa nacional

**edp.pt**

**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](http://www.cniacc.pt)

Braga:

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

Telefone: 253 619 107 Email: [geral@cniacc.pt](mailto:geral@cniacc.pt)

Viseu:

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

Telefone: 232 451 135 Email: [viseu@cniacc.pt](mailto:viseu@cniacc.pt)

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

Site: [www.cacrc.pt](http://www.cacrc.pt)

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

Telefone: 239 821 690 Fax: 239 821 289

Email: [geral@cacrc.pt](mailto:geral@cacrc.pt)

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

Site: [www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)

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

218 807 030 Fax: 218 807 038

Email: [juridico@centroarbitragemlisboa.pt](mailto:juridico@centroarbitragemlisboa.pt)

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

Site: [www.arbitragem.autonoma.pt](http://www.arbitragem.autonoma.pt)

Morada: Rua General Firmino Miguel, 8A, 1600-300 Lisboa, Portugal

Telefone: 213 177 660

Email: [centrodearbitragem@autonoma.pt](mailto:centrodearbitragem@autonoma.pt)

##### **5. CACRAM - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira**

Site: [www.madeira.gov.pt](http://www.madeira.gov.pt)

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

291 147 115

Email: [centroarbitragem.srij@madeira.gov.pt](mailto:centroarbitragem.srij@madeira.gov.pt)

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

Site: [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)

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



**Atendimento a clientes 213 53 53 53**

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

**edp.pt**

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

Email: cicap@cicap.pt

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

Site: [www.triave.pt](http://www.triave.pt)

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

Telefone: 253 422 410 Fax: 253 422 411

Email: [geral@triave.pt](mailto:geral@triave.pt)

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

Site: [www.ciab.pt](http://www.ciab.pt)

Braga:

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

Telefone: 253 617 604 Email: [geral@ciab.pt](mailto:geral@ciab.pt)

Viana do Castelo:

Morada: Interface de Transportes de Viana do Castelo,

Avenida Humberto Delgado, 4900-317 Viana do Castelo

Telefone: 258 809 335 Email: [ciab.viana@cm-viana-castelo.pt](mailto:ciab.viana@cm-viana-castelo.pt)

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

Site: [www.consumoalgarve.pt](http://www.consumoalgarve.pt)

Morada: Avenida 5 de Outubro, n.º55, R/C dto. 8000-075 Faro

Telefone: 289 823 135 Email: [info@consumoalgarve.pt](mailto:info@consumoalgarve.pt)

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

Site: [www.cimpas.pt](http://www.cimpas.pt)

Lisboa:

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

Telefone: 213 827 700 Fax: 213 827 708

Email: [geral@cimpas.pt](mailto:geral@cimpas.pt)

Porto:

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

226 069 910 Fax: 226 094 110

Email: [cimpasnorte@cimpas.pt](mailto:cimpasnorte@cimpas.pt)

Informação atualizada com base na lista de entidades de resolução alternativa de litígios constante no site do Portal da Direção Geral dos Consumidores em novembro de 2024.



**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](http://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: //