

## **Termos e Condições para Serviços de Inspeção de Gás/Certificação de Gás pela EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A.**

### **1. Objeto**

- 1.1. Os presentes Termos e Condições regulam os termos aplicáveis à recomendação e agendamento pela EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A., com sede na Av. 24 de Julho, n.º 12, 1249-300 Lisboa, com o número de pessoa coletiva 503 504 564 e com o capital social de € 64.500.005 (adiante designada por “EDP Comercial”) do serviço de inspeção de gás/certificação de gás.
- 1.2. O serviço de certificação de gás inclui uma inspeção à instalação de gás 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) verificação da 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, periodicamente a cada 3 (três) ou 5 (cinco) anos consoante a natureza das instalações (ii) nas situações em que seja necessário adaptar, reparar e efetuar a manutenção dos 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).
- 1.3. Os serviços identificados no ponto 1.2. são prestados por entidade inspetora de instalações de gás, habilitada nos termos da lei para a execução, reparação, alteração ou manutenção de instalações de gás, 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.

- 1.4. No ato da inspeção intervêm o distribuidor de gás da área de residência do Cliente e uma entidade inspetora de instalações de gás, a qual é uma entidade certificada para o efeito e independente do distribuidor de gás, conforme lista disponível para consulta em <https://www.dgeg.gov.pt/>.
- 1.5. Pela solicitação do serviço de certificação de gás, o Cliente pagará um valor máximo de 60€, sendo o valor final definido em função da entidade inspetora contratada e do distrito da instalação.
- 1.6. O valor estipulado para o serviço de certificação de gás terá de ser pago em numerário ao técnico no local e no dia agendado para a prestação do serviço.
- 1.7. Compete ao Cliente selecionar e contratar a entidade inspetora de instalações de gás que prestará o serviço de inspeção e assumir o respetivo encargo. O Cliente declara que tomou conhecimento destes termos e condições e que escolheu livremente a entidade inspetora de instalações de gás.

## **2. Exclusões**

- 2.1. 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.
- 2.2. A EDP Comercial, as empresas e os técnicos que prestam o serviço, não podem ser responsabilizadas pelos danos decorrentes da falta de atuação do Cliente na resolução das anomalias e das avarias detetadas e/ou pelos custos decorrentes da interrupção do fornecimento de gás/electricidade à instalação, realizada pelo respetivo operador da rede de distribuição ou por empresas por si mandatadas.

## **3. Cessão da posição contratual**

- 3.1. 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 dos Termos e Condições, mantendo-se as condições ora acordadas.

#### **4. Proteção de Dados Pessoais**

- 4.1. Os dados pessoais do Cliente recolhidos no âmbito da formalização dos presentes Termos e Condições serão tratados para prestar os serviços especificados no ponto 1.1. destas condições, incluindo comunicações com o Cliente e outros atos de cumprimento dos Termos e Condições, como seja a partilha dos dados pessoais (nomeadamente dados de identificação, de contacto e relativos à inspeção de gás) com a entidade inspetora de gás, tratamento esse que é necessário para a sua execução. A EDP Comercial, acima melhor identificada, é a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais para os fins ora indicados. 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](http://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 utilizando 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](mailto:dpo.pt@edp.pt).
- 4.2. A EDP Comercial poderá utilizar o nome, o número de telefone e o endereço de correio eletrónico do Cliente para lhe propor inquéritos por correio eletrónico ou por telefone, com a finalidade de conhecer a sua satisfação acerca da qualidade do serviço e do atendimento que lhe foram prestados, 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 acima indicados ou quando for contactado para aquele efeito.
- 4.3. A EDP Comercial, no seu interesse legítimo, fará tratamento de dados pessoais para realização de auditorias, qualidade e melhoria de serviço/análises de satisfação.
- 4.4. A EDP Comercial, caso o Cliente consinta na forma solicitada no presente documento, poderá aceder à declaração de inspeção ou resultados da inspeção de gás, após a prestação dos serviços de inspeção de gás pela entidade inspetora de gás. O tratamento dos dados pessoais para esta finalidade será realizado com fundamento no consentimento específico do Cliente, o qual poderá ser retirado, por este, a todo o tempo através dos contactos indicados no n.º 4.1. da presente cláusula. Contudo, a retirada do consentimento não torna ilícito o tratamento anterior em que o Cliente tiver consentido.

- 4.5. Os dados pessoais do Cliente serão conservados enquanto forem necessários para a prossecução da finalidade para a qual foram recolhidos, acrescido dos prazos de prescrição e caducidade dos direitos dele decorrentes, sem prejuízo de a EDP Comercial poder mantê-los por prazo mais longo para o cumprimento de obrigações legais que lhe são imputáveis e para fins estatísticos, devendo, para este último efeito, anonimizá-los.
- 4.6. O Cliente, na qualidade de titular dos dados pessoais, tem o direito de solicitar, através dos contactos mencionados no ponto 4.1. da presente cláusula, 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. O Cliente também tem o direito de se opor, em qualquer momento, ao tratamento de dados pessoais com fundamento em interesse legítimo da EDP Comercial acima mencionado em 4.2. e ainda, mas por motivos relacionados com a situação particular do Cliente, ao mencionado em 4.3, salvas as exceções que a lei previne para este último caso.
- 4.7. 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).
- 4.8. O Cliente pode ainda contactar o encarregado de proteção de dados (“*Data Protection Officer*”) da EDP Comercial sobre 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).
- 4.9. Os dados pessoais do Cliente serão também tratados para a prestação dos serviços identificados no ponto 1.2. destas condições, os quais são realizados por entidade inspetora de instalações de gás, conforme indicado no ponto 1.3.. Neste caso, a entidade inspetora de instalação de gás atuará na qualidade de responsável independente pelo tratamento dos dados pessoais do Cliente, não tendo a EDP Comercial qualquer intervenção nas finalidades e respetivos meios de tratamento.

## **5. Reclamações e resolução de conflitos**

- 5.1. A apresentação de reclamações decorrentes dos presentes Termos e Condições 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.
- 5.2. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais, nos termos da lei, o Cliente pode submeter as reclamações ou conflitos decorrentes dos presentes Termos e Condições 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 6 e 7.

## **6. Provedor do cliente**

- 6.1. O Cliente 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 dos termos e condições, sendo o respetivo procedimento gratuito para o Cliente.

## **7. Resolução de conflitos**

- 7.1. 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 presentes Termos e Condições , 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.
- 7.2. 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 dos presentes Termos e Condições, que dele faz parte integrante.

- 7.3. 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).
- 7.4. 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 os presentes Termos e Condições aos tribunais judiciais competentes.

## **8. Comunicações**

- 8.1. 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.
- 8.2. 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](http://www.edp.pt)), ou por escrito junto de loja ou agente comercial da EDP Comercial.

## **9. Legislação aplicável**

- 9.1. Aos Termos e Condições, incluindo a sua interpretação, aplicação e execução, bem como às situações omissas, aplica-se a Lei Portuguesa.
- 9.2. Quaisquer alterações posteriores às leis e regulamentos aplicáveis no âmbito dos presentes Termos e Condições ser-lhe-ão automaticamente aplicáveis.

9.3. Caso alguma cláusula dos presentes Termos e Condições venha a ser considerada inválida, tal não prejudica a validade dos Termos e Condições, nem das suas demais cláusulas.

## 10. Integração

10.1. Salvo disposição em contrário, considera-se que os presentes Termos e Condições integrarão automaticamente as condições, direitos e obrigações, bem como todas as modificações decorrentes de normas legais e regulamentares aplicáveis posteriormente publicadas.

10.2. Caso alguma cláusula dos presentes Termos e Condições venha a ser considerada inválida, tal não prejudica a validade dos Termos e Condições, nem das suas demais cláusulas.

### Consentimento:

Autorizo a EDP Comercial a ter acesso à declaração de inspeção ou resultados da inspeção de gás, após a prestação dos serviços de inspeção de gás pela entidade inspetora de gás. Poderá alterar o seu consentimento prestado para o tratamento dos seus dados pessoais para esta finalidade, a qualquer momento, através do email [dpo.pt@edp.pt](mailto:dpo.pt@edp.pt). Tenha em conta que a revogação do consentimento prestado não tem carácter retroativo, pelo que o tratamento efetuado antes da revogação não será afetado.

### Considerações Gerais:

Declaro que tomei conhecimento e recebi uma cópia dos presentes termos e condições

EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A.

Nome do Cliente



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

Qualidade: Cliente  
Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

## **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 dos Termos e Condições:

1. CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo  
Morada: Rua D. Afonso Henriques, 1, 4700-030 Braga

Telefone: 253 619 107

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

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

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

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

Telefone: 239 821 690 Fax: 239 821 289

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

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

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

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

Telefone: 218 807 030 Fax: 218 807 038

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

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

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

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

Telefone: 213 177 660 Email: [centrodearbitragem@autonoma.pt](mailto:centrodearbitragem@autonoma.pt)

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

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

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

Telefone: 291 147 115

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

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

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

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

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

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

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

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

Telefone: 253 422 410 Fax: 253 422 411 Email: geral@triave.pt Site: [www.triave.pt](http://www.triave.pt)

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

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

Telefone: 253 617 604 Fax: 253 617 605

Email: geral@ciab.pt Viana do Castelo: Interface de Transportes de Viana do Castelo Avenida Humberto Delgado 4900-317 Viana do Castelo

Telefone: 258 809 335 Fax: 258 809 389 Email: ciab.viana@cm-viana-castelo.pt Site: [www.ciab.pt](http://www.ciab.pt)

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

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)

Site: <http://www.consumoalgarve.pt>

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

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

Telefone: 213 827 700 Fax: 213 827 708

Email: [geral@cimpas.pt](mailto:geral@cimpas.pt) Porto: Rua Infante D. Henrique n.º 73, 1.º Piso 4050-297 Porto

Telefone: 226 069 910 Fax: 226 094 110

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

Site: [www.cimpas.pt](http://www.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 2023.

Nota: A EDP Comercial acautelará os temas dos dados pessoais/consentimentos de acordo com a legislação aplicável.