

Programa Esquentadores mais Eficientes Condições Gerais do Contrato “Troca de Esquentador”

1. Objeto e âmbito do Contrato

- 1.1.** As presentes condições gerais (“Condições Gerais”) têm por objeto a definição dos termos e condições em que se processará a troca do esquentador existente na Instalação de Consumo do Cliente, no âmbito do Programa Esquentadores mais Eficientes promovido pela REN Portgás Distribuição, S.A., com sede social na Rua Linhas de Torres, n.º 41, 4350-214 Porto, titular do número único de pessoa coletiva e de matrícula na Conservatória do Registo Comercial do Porto 501.991.476, com o capital social de 177.602.950,00 EUR (cento e setenta e sete milhões, seiscentos e dois mil, novecentos e cinquenta euros) (“Portgás”), a que o mesmo Cliente apresentou candidatura, que foi posteriormente aceite pela Portgás, nos termos do respetivo Regulamento, disponível em trocadeesquentadores.pt.
- 1.2.** Conforme expresso no respetivo Regulamento, o Programa Esquentadores mais Eficientes corresponde a uma ação de promoção de substituição de esquentadores de gás desenvolvida pela Portgás, que se insere na medida de promoção da eficiência no consumo de gás financiada no âmbito da 7.ª Edição do PPEC - Plano de Promoção da Eficiência no Consumo de Energia (“Medida”), aprovado pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (“ERSE”). Os serviços a prestar (“Serviços”) e o equipamento a instalar pela Portgás no âmbito do Contrato (“Equipamento”) encontram-se limitados aos identificados no Anexo I a estas Condições Gerais, com exclusão de quaisquer outros.
- 1.3.** Para além destas Condições Gerais, à troca do esquentador existente na Instalação de Consumo será aplicável também o Regulamento do Programa suprarreferido, que o Cliente conhece e aceitou, bem como as Condições Particulares constantes do Formulário Instalação de Consumo, os quais, em conjunto com as presentes Condições Gerais e respetivos Anexos, constituem o contrato “Troca de Esquentador” (abreviadamente “Contrato”).

2. Caracterização da Instalação de Consumo e do equipamento existente na IC

- 2.1.** As características da Instalação de Consumo (abreviadamente “IC”) e do equipamento instalado na mesma na data de celebração do Contrato, confirmadas na Visita Técnica à IC realizada de acordo com a Cláusula 7.ª do Regulamento do

Programa Esquentadores mais Eficientes, constam das Condições Particulares do Contrato.

3. Troca de Esquentador – Serviços e Equipamento

- 3.1.** O Equipamento a instalar na IC corresponde ao identificado nas Condições Gerais do Contrato, o qual será fornecido novo e livre de quaisquer ónus ou encargos.
- 3.2.** Os Serviços e o Equipamento são prestados pela Empresa Instaladora, que é a empresa selecionada pela Portgás para a concretização do Programa Esquentadores mais Eficientes, que está encarregada do fornecimento e colocação do novo esquentador na IC, bem como da desinstalação do esquentador a substituir.
- 3.3.** Na eventualidade de a troca de esquentador existente na IC implicar a realização de serviços adicionais aos incluídos no Contrato, tal circunstância será referida nas Condições Particulares do Contrato. Conforme disposto na Cláusula 7.^a do Regulamento do Programa Esquentadores mais Eficientes, estes serviços adicionais serão contratados diretamente pelo Cliente à Empresa Instaladora e regulados por contrato autónomo.
- 3.4.** Se a troca de esquentador existente na IC implicar a realização de serviços adicionais aos incluídos no Contrato, o fornecimento dos Serviços e do Equipamento dependerá de o Cliente contratar tais serviços adicionais à Empresa Instaladora; em caso de não contratação daqueles serviços adicionais pelo Cliente, o Contrato cessará automaticamente, sendo o Cliente disso informado.
- 3.5.** Os Serviços e o Equipamento serão fornecidos após o pagamento, por parte do Cliente, do Preço do Contrato e, se aplicável, dos serviços adicionais a prestar pela Empresa Instaladora, em data a acordar entre o Cliente e a Portgás, previsivelmente no prazo de 60 dias a contar da data daquele pagamento.
- 3.6.** No(s) dia(s) agendado(s) para o fornecimento dos Serviços e do Equipamento, o Cliente obriga-se a permitir o acesso da Portgás e da Empresa Instaladora, bem como de qualquer terceiro por estas indicado, à IC e ao concreto local da IC onde será colocado o Equipamento, e a manter os locais de trabalho completamente desimpedidos, livres de quaisquer obstáculos e em condições de ser possível realizar a instalação do Equipamento.
- 3.7.** O fornecimento dos Serviços e do Equipamento implica obrigatoriamente que a Portgás e/ou a Empresa Instaladora, contemporaneamente à colocação do Equipamento na IC mas em momento prévio a tal colocação, procedam à desinstalação do equipamento existente na IC e o reencaminhem para abate, mediante preenchimento, assinatura e entrega, pelo Cliente, do **Anexo II** destas Condições Gerais. Se o Cliente obstar, por qualquer forma, à desinstalação e/ou envio para abate do equipamento existente na IC, tal acarretará a cessação automática do Contrato, sendo o Cliente disso informado.

4. Preço e Pagamento

- 4.1.** O Preço do Contrato é de €135,00 (cento e trinta e cinco euros). Este Preço é substancialmente inferior ao custo total efetivo correspondente ao Equipamento e aos Serviços do Contrato, em virtude do Programa Esquentadores mais Eficientes ser financiado pelo PPEC - Plano de Promoção da Eficiência no Consumo de Energia, conforme Cláusula 1.2 supra.
- 4.2.** O Cliente obriga-se a pagar o Preço do Contrato, e, se aplicável, o preço do contrato relativo aos serviços adicionais a prestar pela Empresa Instaladora, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de envio (por SMS ou email) das respetivas Referências Bancárias. O não pagamento atempado de algum daqueles valores determina a cessação automática do Contrato, sendo o Cliente disso informado.

5. Conclusão dos Serviços e Prazo de Garantia

- 5.1.** Com a conclusão do fornecimento dos Serviços e do Equipamento, proceder-se-á à receção provisória dos mesmos na presença do Cliente, titulada pelo respetivo Auto de Receção elaborado pela Portgás de acordo com o Anexo II, e assinado por todos os presentes ("Receção Provisória").
- 5.2.** Para efeitos do número anterior, considerar-se-á que o fornecimento dos Serviços e do Equipamento está concluída quando estiverem verificados, cumulativamente, os seguintes pressupostos:
- a) Todos os trabalhos e fornecimentos incluídos no Contrato tenham sido concluídos pela Empresa Instaladora;
 - b) Quaisquer deficiências técnicas, omissões, imperfeições ou quaisquer outros defeitos que se tenham manifestado durante a execução do Contrato tenham sido eliminados pela Empresa Instaladora;
 - c) Os trabalhos e fornecimentos incluídos no Contrato e executados não apresentem defeitos aparentes.
- 5.3.** Durante o prazo de garantia, a Portgás será responsável, perante o Cliente, pela falta de conformidade dos Serviços e Equipamento com o Contrato e, por conseguinte, pela correção e/ou eliminação de quaisquer defeitos ou anomalias que respeitem aos trabalhos e fornecimentos incluídos no Contrato, salvo o disposto no número seguinte. A conformidade dos trabalhos e fornecimentos realizados com o previsto no Contrato será aferida de acordo com os critérios legais vigentes (Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro).
- 5.4.** A garantia dos serviços adicionais contratados pelo Cliente à Empresa Instaladora, bem como a eliminação de quaisquer defeitos ou anomalias daqueles, será da exclusiva responsabilidade da mesma Empresa Instaladora.
- 5.5.** O prazo de garantia dos Serviços e Equipamento é de 36 (trinta e seis) meses a contar da Receção Provisória. Nos termos da lei, a prova da falta de conformidade

dos Serviços e Equipamento com o Contrato que se manifeste após o termo do prazo de 24 (vinte e quatro) meses a contar da Receção Provisória cabe ao Cliente.

- 5.6.** O exercício dos direitos conferidos ao Cliente pela presente cláusula caduca no prazo de 2 (dois) anos a contar da data da comunicação da falta de conformidade, devendo tais direitos ser exercidos pelo Cliente de acordo com a lei vigente (Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro).
- 5.7.** Nos casos em que as deficiências técnicas, omissões, imperfeições ou quaisquer outros defeitos, erros e vícios, relativos ao fabrico do Equipamento, se manifestem no prazo de 30 (trinta) dias após a Receção Provisória, o Cliente pode solicitar a imediata substituição do Equipamento ou a resolução do Contrato.
- 5.8.** Durante o prazo de garantia do Contrato, a Portgás é obrigada a proceder, à sua custa e no prazo de 30 (trinta dias) contados da comunicação escrita do Cliente, a todas as substituições, reparações e repetições que forem indispensáveis para assegurar que os Serviços e o Equipamento cumprem os requisitos estabelecidos no Contrato.
- 5.9.** Em caso de reparação, ainda que parcial, os Serviços e o Equipamento reparados beneficiam de uma garantia adicional de 6 (seis) meses por cada reparação, até ao limite de 4 (quatro) reparações.

6. Risco

- 6.1.** O risco de perecimento ou deterioração dos Serviços e do Equipamento incluídos no Contrato corre por conta do Cliente desde o início da execução dos mesmos.

7. Tratamento de Dados Pessoais

- 7.1.** A celebração e execução do Contrato implica o tratamento de dados pessoais pela Portgás, nos termos da Política de Privacidade do Programa Esquentadores mais Eficientes, disponível em trocadeesquetadores.pt e no **Anexo III**, que o Cliente deve ler antes da celebração do Contrato.

8. Direito de Livre Resolução

- 8.1.** O Cliente tem o direito de livre resolução do Contrato no prazo de 30 (trinta) dias de calendário a contar da data da respetiva celebração, sem necessidade de indicar qualquer motivo e sem incorrer em quaisquer custos.
- 8.2.** O prazo para exercício do direito de livre resolução expira 30 (trinta) dias a contar do dia seguinte ao dia da celebração do Contrato. Esclarece-se que, para que se considere que o prazo de livre resolução foi respeitado, basta que a comunicação do Cliente referente ao exercício do direito de livre resolução seja enviada em data anterior ao termo do prazo de resolução suprarreferido, não relevando, para este efeito, a data de receção da comunicação em causa por parte da Portgás.

- 8.3.** A fim de exercer o seu direito de livre resolução, o Cliente deve comunicar a sua decisão de resolução do Contrato dentro do prazo indicado em 8.1. e 8.2. acima, por meio de uma declaração inequívoca (por exemplo, carta enviada pelo correio, ou correio eletrónico), dirigindo-a a um dos seguintes contactos: REN Portgás Distribuição, Rua Linhas de Torres, n.º 41, 4350-214 Porto ou atendimento@portgas.pt.
- 8.4.** Em caso de livre resolução do Contrato, a Portgás reembolsará o Cliente do Preço do Contrato, se já tiver sido efetuado, o mais tarde 14 (catorze) dias a contar do dia seguinte ao da receção da comunicação da livre resolução do Contrato.
- 8.5.** No **Anexo IV** destas Condições Gerais, o Cliente encontra informação sobre o direito de livre resolução, bem como formulário apto ao exercício daquele direito.

9. Cessação de Contrato

- 9.1.** O presente Contrato cessará automaticamente nas situações previstas em 3.4, 3.8 e 4.2 destas Condições Gerais.
- 9.2.** Sem prejuízo do disposto do fixado em 9.1. da presente cláusula, nos demais casos em que não venha a ser possível fornecer os Serviços e o Equipamento por motivos não imputáveis à Portgás, desde já se estabelece que a mesma poderá revogá-lo unilateralmente, após comunicação prévia e escrita dirigida ao Cliente.
- 9.3.** O Contrato poderá também cessar por incumprimento, nos termos gerais do direito.
- 9.4.** As situações previstas em 9.1 e 9.2 acima não conferem ao Cliente o direito a reclamar da Portgás o pagamento de qualquer indemnização.

10. Comunicações

- 10.1.** Todas as notificações e comunicações a realizar pela Portgás ao Cliente podem ser feitas para qualquer um dos contactos do Cliente indicados no Formulário, aceitando o Cliente que a Portgás o notifique, para todos os efeitos do Contrato, através de correio normal, correio eletrónico.
- 10.2.** Caso o Cliente pretenda contactar a Portgás poderá fazê-lo para os seguintes contactos: [222 426 200 / 800 100 900] / [esquentadoreficiente@portgas.pt]

11. Lei e Foro

- 11.1.** O Contrato será regido em todos os seus aspetos pela lei portuguesa.
- 11.2.** O Cliente 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. A Portgás está sujeita a arbitragem necessária nos termos da Lei n.º 23/96, de 26 de

julho, na sua redação mais atual, quando, por opção expressa do Cliente que seja um consumidor nos termos da lei, os litígios de consumo sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados ou aos quais a Portgás esteja vinculada.

- 11.3.** O Cliente pode encontrar informação sobre os centros de arbitragem de consumo, que constituem entidades de resolução alternativa de litígios, na Direção-Geral do Consumidor, acessível em <https://www.consumidor.gov.pt/ral-mapa-e-lista-de-entidades.aspx>.
- 11.4.** Para os efeitos do disposto em 12.2. supra, a Portgás declara ser aderente do Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (<https://cicap.pt>), do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave (www.triave.pt) e do Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo - Tribunal Arbitral de Consumo (www.ciab.pt), reconhecendo aos mesmos Centros competência para a resolução de litígios decorrentes do Contrato, no âmbito da respetiva competência territorial.
- 11.5.** Sem prejuízo do previsto nos números anteriores, qualquer das partes pode sujeitar a resolução dos conflitos de qualquer natureza emergentes ou relacionados com o Contrato aos tribunais judiciais competentes. Para os efeitos do atrás fixado, no caso de litígios que respeitem a Cliente que seja pessoa coletiva será competente o foro da comarca do Porto.

- O Cliente declara ter lido e compreendido a Política de Privacidade aplicável ao Contrato, disponível em trocadeesquentadores.pt
- O Cliente declara ter lido e compreendido as presentes Condições Gerais aplicáveis ao Contrato, mais declarando que as aceita na íntegra.

CUI PT 160100000_ _ _ _ _

Data __ / __ /2024

Nome do Cliente _____

Morada _____

Código Postal _____

O Cliente _____

(assinatura conforme documento de identificação)

Pela REN Portgás Distribuição, S.A. _____

Anexo I: Equipamento e Serviços

1. Equipamento

- Modelo: CETI 12 n Caudal (litros): 12
- Modelo CETI 15 n Caudal (litros): 15

2. Serviços

- i. Visita Técnica.
- ii. Desinstalação do equipamento existente na IC, destinando-o a abate, com os seguintes trabalhos (excluindo quaisquer outros):
 - a) Desligação da instalação de gás do ponto de entrega existente;
 - b) Desligação da rede de águas do ponto de entrega existente;
 - c) Desligação de energia elétrica do ponto de entrega existente.
- iii. Envio do Equipamento não Eficiente para abate.
- iv. Instalação do Equipamento, com os seguintes trabalhos (excluindo quaisquer outros):
 - a) Fixação do Equipamento à parede;
 - b) Religação da instalação de gás ao ponto de entrega existente;
 - c) Religação da rede de águas ao ponto de entrega existente;
 - d) Religação da energia elétrica ao ponto de entrega existente;
 - e) Substituição/adaptação da conduta exaustão (desvio/execução até 3,00 metros);
 - f) Adaptação de conexões.
- v. Fornecimento e instalação de 2 (dois) redutores de caudal nos seguintes pontos de águas quentes sanitárias: torneira de lava-loiça e chuveiro.
- vi. Arranque, afinações e ensaios do sistema de águas quentes sanitárias.
- vii. Verificação técnica das condições de segurança da instalação de gás.
- viii. Execução de ensaio de estanqueidade ao Equipamento de gás e de monóxido de carbono, com emissão e entrega do respetivo relatório e certificado.
- ix. Emissão de termo de responsabilidade de montagem e instalação do Equipamento pela Empresa Instaladora.
- x. Inspeção da instalação de gás e entrega do respetivo certificado.



Anexo II: Minuta de Auto de Receção Provisória

Identificação da Obra

CUI:

Ref.^a do Contrato:

Instalador: _____ Freguesia: _____

Morada: _____ Concelho: _____

_____, portador do Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão n.º _____, proprietário/a ou representante do imóvel na morada referida, comprovo que a instalação do esquentador no âmbito do programa Plano de Promoção da Eficiência no Consumo de Energia se encontra executada e finalizada na morada referida. Na sequência das verificações e testes efetuados, constatou-se que a infraestrutura e os equipamentos se encontram preparados para utilização.

Parâmetros Gerais

1. Conclusão da Obra de Instalação do esquentador
2. Conclusão do trabalho extra acordado com a instaladora
3. Retificação da pressão da água
4. Substituição do Esquentador a Gás Natural
5. Esquentador ligado a Gás Natural
6. Levantamento do equipamento antigo a Gás Natural para abate
8. Receção do Certificado de Inspeção e Termo de Responsabilidade

Receção Definitiva

Em conformidade

Sim	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>	
Sim	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>	
Sim	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>	
Sim	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>	N/A <input type="checkbox"/>
Sim	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>	N/A <input type="checkbox"/>
Sim	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>	N/A <input type="checkbox"/>
Sim	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>	

Observações

Nota: Cada uma das observações são registadas e deverão ser objecto de descrição mais detalhada.

Declaração:

Os trabalhos acima referidos foram verificados e encontram-se concluídos pelo que se procede à assinatura do presente auto de receção da obra por parte do cliente.

Empreiteiro: _____ **Requerente:** _____

Data: ____ / ____ / ____



Anexo III: Política de Privacidade

Política de Privacidade do programa Esquentadores mais Eficientes

Nesta Política de Privacidade pretende-se prestar informação sobre o tratamento dos seus dados pessoais (i.e. toda a informação respeitante a uma pessoa singular identificada ou identificável), no âmbito da candidatura ao Programa Esquentadores mais Eficientes da Portgás, e da celebração do contrato Troca de Esquentador; o Regulamento do Programa pode ser acedido em trocadeesquentadores.pt.

O Programa Esquentadores mais Eficientes da Portgás insere-se na medida de promoção da eficiência no consumo de gás financiada no âmbito da 7.ª Edição do PPEC - Plano de Promoção da Eficiência no Consumo de Energia, aprovado pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos ("ERSE").

A Portgás assegura que os seus dados são recolhidos e tratados no estrito respeito e cumprimento da legislação de proteção de dados pessoais em vigor em cada momento, nomeadamente, o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 ("RGPD") e a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do RGPD.

1. Quem é o responsável pelo tratamento de dados e o que abrange esta política de privacidade

A entidade responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais é a REN Portgás Distribuição, S.A., com o número único de matrícula na Conservatória do Registo Comercial e de pessoa coletiva 501991476, com sede na Rua Linhas de Torres, n.º 41, 4350 - 214 Porto, com o capital social de 177.602.950,00 EUR ("Portgás").

Pode contactar a Portgás sobre qualquer questão relacionada com a presente Política de Privacidade, através dos seguintes pontos de contactos:

- Rua Linhas de Torres, n.º 41, 4350 - 214 Porto
- Linha telefónica de Apoio Geral (+351) 225071400 (chamada para a rede fixa nacional, custo conforme tarifa do seu operador)
- Website www.portgas.pt

Esta Política de Privacidade aplica-se exclusivamente aos tratamentos de dados pessoais efetuados pela Portgás para efeitos a sua candidatura ao Programa

Esquentadores mais Eficientes da Portgás e, quando aplicável, da celebração e execução do contrato Troca de Esquentador no âmbito daquele Programa.

2. Quando tratamos os seus dados pessoais

Tratamos os seus dados se apresentar candidatura ao Programa Esquentadores mais Eficientes e se celebrar o Contrato Troca de Esquentador. Só trataremos dados imprescindíveis à tramitação e gestão da candidatura ao Programa Esquentadores mais Eficientes e celebração, execução e gestão do contrato Troca de Esquentador; todos os dados que lhe forem solicitados são de disponibilização obrigatória para as finalidades indicadas. A oposição do Cliente ao tratamento destes dados determinará a impossibilidade de se candidatar ao Programa Esquentadores mais Eficientes e de celebrar do contrato Troca de Esquentador.

Ao preencher o formulário de candidatura ao Programa Esquentadores mais Eficientes e ao celebrar o contrato Troca de Esquentador, aceita que a Portgás proceda ao tratamento dos seus dados pessoais nos termos desta Política de Privacidade.

3. Que tipo de dados pessoais tratamos

Para podermos efetuar e gerir a sua candidatura ao Programa Esquentadores mais Eficientes e celebrar, executar e gerir o seu contrato Troca de Esquentador, necessitamos de tratar os seus dados pessoais. Ao preencher os documentos necessários à apresentação de candidatura ao Programa Esquentadores mais Eficientes e à celebração do contrato Troca de Esquentador, aceita que a Portgás proceda ao tratamento dos seus dados pessoais para as referidas finalidades.

Os dados pessoais solicitados pela Portgás no âmbito do Programa Esquentadores mais Eficientes e do contrato Troca de Esquentador, seja no momento da candidatura e respetiva avaliação, celebração do contrato ou em momento posterior, são necessários à apresentação, celebração e execução dos acordos com a Portgás, de candidatura ao Programa e celebração do contrato Troca de Esquentador.

Para além dos dados que nos disponibilizar ao preencher o formulário de candidatura ao Programa Esquentadores mais Eficientes, a Portgás procederá ao tratamento das seguintes categorias de dados pessoais:

- a) Dados de identificação do titular dos dados.
- b) Dados de identificação fiscal.
- c) Morada.

- d) Dados de contacto (e-mail, contacto telefónico).
- e) Dados da Instalação de Consumo.
- f) Dados recolhidos na Visita Técnica à Instalação de Consumo.
- g) Informações relacionadas com a necessidade de trabalhos adicionais aos incluídos no contrato Troca de Esquentador.
- h) Informações relativas ao pagamento do preço do contrato Troca de Esquentador.
- i) IBAN (para eventual devolução do preço do contrato Troca de Esquentador).
- j) Informações obtidas no âmbito e por efeito das interações com o Cliente.
- k) Dados relacionados com pedidos de informação ou reclamações do Cliente.

4. Como tratamos os seus dados pessoais

Nos termos do RGPD, o tratamento de dados pessoais tem de assentar num ou mais fundamentos de licitude que justificam o tratamento para as finalidades a que se destinam.

No âmbito das atividades de tratamento a que esta Política de Privacidade respeita, os seus dados pessoais referidos no ponto 3. supra são tratados para os fins e com os fundamentos de licitude seguintes:

- 1) **Com base e para execução de diligências pré-contratuais a pedido do titular dos dados (candidatura ao Programa Esquentadores mais Eficientes) e execução de contrato (celebração do contrato Troca de Esquentador)**, para os efeitos da apresentação e gestão da candidatura do Cliente ao Programa Esquentadores mais Eficientes, e da celebração, execução e gestão do contrato Troca de Esquentador, onde se incluem as diligências necessárias ao envio do esquentador para abate e a requisição de inspeção de gás para a Instalação de Consumo.
- 2) **Com base nos interesses legítimos, não prevalecendo direitos fundamentais do titular dos dados**, para apoio ao Cliente e gestão de reclamações, controlo de gestão e da qualidade do serviço prestado, no âmbito da candidatura ao Programa Esquentadores mais Eficientes e da celebração e execução do contrato Troca de Esquentador. Como o Programa Esquentadores mais Eficientes da Portgás é co-financiado pelo PPEC - Plano de Promoção da Eficiência no Consumo de Energia da ERSE, com base neste fundamento também haverá tratamento de dados para efeitos de ações de avaliação, auditoria e controlo da execução do Programa.

5. Com quem partilhamos os seus dados pessoais

De modo a cumprir com o Regulamento do Programa Esquentadores mais Eficientes e com o contrato Troca de Esquentador teremos de comunicar os seus dados pessoais à Empresa Instaladora, entidade subcontratada pela Portgás para a realização da Visita Técnica, do fornecimento e colocação do novo esquentador na Instalação de Consumo e da desinstalação do esquentador a substituir e respetivo envio para abate. É possível que os seus dados pessoais sejam comunicados a outras entidades subcontratadas pela Portgás para que tratem os seus dados em nosso nome e por nossa conta, para quaisquer das finalidades identificadas supra. Em qualquer dos casos, as entidades subcontratadas pela Portgás só poderão tratar os seus dados pessoais de acordo com as nossas instruções documentadas e não poderão utilizá-los para quaisquer fins próprios ou de terceiros.

A localização da Instalação de Consumo será transmitida à entidade inspetora encarregada de efetuar a inspeção à Instalação de Consumo, a realizar obrigatoriamente após a substituição do esquentador, e unicamente com o propósito de realização dessa inspeção. A inspeção à Instalação de Consumo faz parte dos serviços incluídos no contrato Troca de Esquentador.

A Portgás poderá ainda de ter de transmitir dados pessoais à ERSE, enquanto entidade promotora e gestora do Plano de Promoção da Eficiência no Consumo de Energia, que financia o Programa Esquentadores mais Eficientes.

Em caso algum comunicaremos os seus dados pessoais para destinatários em países que se encontrem fora da União Europeia.

6. Por quanto tempo conservamos os seus pessoais

Conservamos os seus dados (de uma forma que permita a identificação de titulares) apenas durante o período que for necessário para a(s) finalidade(s) para a(s) qual(ais) estes foram recolhidos ou até que exerça o seu direito de oposição. Uma vez atingido o prazo máximo de conservação, os seus dados pessoais serão anonimizados de forma irreversível (podendo os dados anonimizados ser conservados) ou serão destruídos de forma segura, salvo existência de interesse legítimo da Portgás que justifique a continuação da conservação dos dados pessoais. Na eventualidade de virmos a necessitar de quaisquer dados pessoais adicionais para estas ou quaisquer outras finalidades, teremos sempre o cuidado de lhe o comunicar, solicitando o seu consentimento, quando aplicável, e prestando-lhe novamente toda a informação necessária para que possa compreender o motivo e as condições de tratamento. Em

particular, e para as finalidades abaixo indicadas, aplicam-se os seguintes prazos de conservação ou critérios para definição desses prazos:

- Para apresentação e gestão da candidatura ao Programa Esquentadores mais Eficientes, e celebração, execução e gestão do contrato Troca de Esquentador, durante toda a vigência da candidatura ao Programa Esquentadores mais Eficientes e do contrato Troca de Esquentador, e até 10 (dez) anos após a respetiva cessação.
- Para o apoio ao Cliente no âmbito do processo de candidatura ao Programa Esquentadores mais Eficientes e celebração e execução do contrato Troca de Esquentador, onde se inclui a execução de diligências pré-contratuais a pedido do titular dos dados e a prossecução dos interesses legítimos da Portgás de resposta a pedidos de esclarecimento e reclamações, durante toda a vigência da candidatura ao Programa Esquentadores mais Eficientes e do contrato Troca de Esquentador, ou pelo prazo de 5 (cinco) anos a contar da apresentação da reclamação, consoante o que terminar por último. Na eventualidade de existirem litígios com o Cliente, os dados serão conservados durante toda a vigência da candidatura ou do contrato, ou até 1 (um) ano após o trânsito em julgado da decisão judicial, consoante o prazo que terminar por último.
- Para resposta a pedidos da ERSE, durante toda a vigência da candidatura ao Programa Esquentadores mais Eficientes e do contrato Troca de Esquentador, e até 10 (dez) anos após a respetiva cessação.

7. Quais são os seus direitos enquanto titular de dados pessoais

Enquanto titular de dados pessoais, a lei confere-lhe um conjunto de direitos no que respeita ao tratamento dos seus dados pessoais, que poderá exercer a todo o tempo, na medida em que se encontrem reunidas as condições de que a lei faz depender, em cada caso, o seu gozo e exercício. Tem o direito de solicitar à Portgás o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito e que sejam objeto de tratamento por nós, bem como solicitar a correção ou atualização dos dados que se encontrem desatualizados, incompletos ou que sejam inexatos.

É-lhe também conferido, em casos especificamente previstos na lei, o direito de solicitar o apagamento de dados pessoais que lhe respeitem. Dispõe ainda do direito de solicitar uma cópia eletrónica dos seus dados pessoais e a limitação do tratamento no que lhe disser respeito, verificadas as condições previstas na lei.

Pode exercer os seus direitos de acesso, atualização, retificação ou eliminação dos seus dados pessoais, bem como o direito de portabilidade, limitação e oposição ao tratamento dos mesmos, a qualquer momento através de um dos canais de contacto referidos no ponto 1 supra.

8. A Autoridade de Controlo

Se, em algum momento, estiver descontente com a forma como tratamos os seus dados pessoais ou com a nossa resposta à sua solicitação de exercício dos seus direitos, poderá apresentar reclamação perante a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd), cujos contactos são:

Morada: Avenida D. Carlos I, 134 – 1º, 1200-651 Lisboa

Telefone: (+351) 213 928 400 Fax: (+351) 213 976 832

Endereço eletrónico: geral@cnpd.pt

9. O Encarregado de Proteção de Dados

A Portgás designou um Encarregado para a Proteção dos Dados Pessoais, que tem a função de controlar a conformidade da presente Política de Privacidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.

Pode contactar o Encarregado para a Proteção dos Dados Pessoais da Portgás sobre qualquer questão relacionada com a presente política de privacidade, através do e-mail protecaodados@ren.pt, indicando como assunto “REN Portgás Distribuição - Privacidade de dados pessoais”.

10. Segurança dos Dados Pessoais

A Portgás compromete-se a pôr em prática as medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os dados pessoais que trata contra a sua destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizado. Considera-se aplicado um nível de segurança adequado em relação aos riscos que o tratamento apresenta, face à natureza dos dados a proteger.

Nos termos da lei, a Portgás adotou as medidas necessárias para assegurar que os dados facultados sejam protegidos contra o acesso ou utilização por parte de terceiros não autorizados.

A Portgás compromete-se a assegurar a privacidade dos dados pessoais que trata. A Portgás não vende a terceiros os dados pessoais que trata.



11. Como pode ficar a conhecer quaisquer alterações à Política de Privacidade

A Portgás reserva-se o direito de, a qualquer altura, proceder a reajustamentos ou alterações à presente Política de Privacidade, sendo essas alterações devidamente publicitadas em [trocadeesquentadores.pt](https://www.trocadeesquentadores.pt).

Março de 2024

Anexo IV: Modelo de Livre Resolução

(Cláusula 8 das Condições Gerais)

O Cliente tem o direito de livre resolução do Contrato Troca de Esquentador, sem necessidade de indicar qualquer motivo, no prazo de 30 (trinta) dias de calendário.

O prazo para exercer o direito de livre resolução termina 30 (trinta) dias a contar do dia seguinte ao dia da celebração do Contrato.

De modo a exercer o seu direito de livre resolução, deve informar a REN Portgás Distribuição, S.A. da sua decisão, através de um dos meios seguintes - por correio postal dirigido à REN Portgás Distribuição, S.A., para a morada Rua Linhas de Torres, n.º 41, 4350-214 Porto, ou por e-mail, para a morada de correio eletrónico esquentadoreficiente@portgas.pt, remetendo-nos uma declaração inequívoca (por ex., uma carta enviada por correio ou um correio eletrónico), da sua decisão de livre resolução do Contrato.

Pode usar o modelo de formulário de livre resolução disponibilizado para este efeito, junto com esta informação. Porém, tal não é obrigatório.

Para que o prazo do exercício do direito de livre resolução seja respeitado, basta que a sua comunicação pela qual exerce esse direito de livre resolução nos seja enviada antes do termo do prazo de 30 (trinta) dias acima indicado.

Em caso de livre resolução do Contrato, a REN Portgás Distribuição não procederá à troca de esquentador da IC.

Não incorre em quaisquer custos pela livre resolução do Contrato.

Em caso de livre resolução do Contrato, ser-lhe-ão reembolsados os pagamentos que tiver efetuado à REN Portgás Distribuição no âmbito do Contrato, o mais tarde 14 (catorze) dias a contar da data em que fomos informados da sua decisão de livre resolução do Contrato.



Caso pretenda exercer o direito de livre resolução do Contrato Troca de Esquentador, queira preencher este formulário e enviá-lo para a REN Portgás Distribuição, por correio postal ou correio eletrónico.

REN Portgás Distribuição
S.A. Rua Linhas de Torres,
nº 41 4350-214 Porto
Portugal
ou por e-mail: esquentadoreficiente@portgas.pt

_____ vem/vêm (*) por este meio
exercer o direito de livre resolução do Contrato Troca de Esquentador
_____ [Número do contrato celebrado] por mim/nós
(*) celebrado relativo ao imóvel sito na seguinte morada: _____

_____ (**).

Data: _____

Assinatura do(s) Cliente(s) (apenas no caso de o
presente formulário ser notificado em papel)

(*) Eliminar o não aplicável.

(**) Indicar morada da Instalação de Consumo associada ao Contrato.