

## CONDIÇÕES DO SERVIÇO DE CERTIFICAÇÃO ENERGÉTICA

### 1. OBJETO

1.1. Pelo presente contrato, a WORTEN - EQUIPAMENTOS PARA O LAR, S.A., com sede na Rua João Mendonça, n.º 505, 4463-503 Matosinhos, com o NIPC 503.630.330, (adiante designada “Worten”) estabelece as condições específicas de prestação, ao Cliente contratante identificado na Plataforma Worten, do serviço de Certificação Energética de Edifícios de Habitação de acordo com a legislação aplicável (adiante designado “Serviço”), nomeadamente no Decreto-Lei 118/2013 de 20 de Agosto, na sua redação atual.

1.2. O serviço destina-se a edifícios existentes anteriores à 2006. Os imóveis com pré-certificado energético e licenciados após 2006 necessitam de um Certificado final que apenas é efetuado através de orçamento. A elaboração do orçamento requer o pagamento de uma taxa no valor de € 24,99 (“Taxa de Orçamento”). Caso esteja de acordo com o orçamento apresentado, este valor será deduzido do custo do Serviço contratado.

1.3. A Certificação Energética será emitida para o imóvel identificado no ato da contratação do Serviço.

1.4. O Orçamento inclui Taxas de registo devidas ao Estado (ADENE), prestação do Serviço (incluindo deslocações), emissão do certificado, imposto e taxas legais. Para a emissão do Certificado apenas são necessários os documentos obrigatórios, no entanto os documentos facultativos (ficha técnica, corte construtivo, planta do imóvel) podem facilitar a melhor classificação do imóvel.

1.5. O Cliente compromete-se a estar presente (o próprio ou representante por si indicado) no imóvel identificado no ato da contratação do Serviço, na data e janela horária acordadas e a permanecer contactável durante esse período. Caso o Cliente se encontre ausente da morada indicada na data e janela horária acordadas suportará o custo de uma segunda deslocação, correspondente ao valor de € 25,00 (doravante “Taxa de Deslocação”).

1.6. Qualquer divergência entre os Termos e Condições dos Serviços Worten Resolve e as presentes Condições do Serviço de Certificação Energética, prevalecem as últimas.

### 2. TIPOLOGIAS DE SERVIÇO

2.1. Ao contratar o Serviço, o Cliente pode escolher entre duas tipologias:

#### A. Serviço de Certificação Energética Standard

Os documentos obrigatórios devem ser disponibilizados pelo Cliente diretamente ao Perito Qualificado ou com upload na plataforma da Worten, preferencialmente na data de adesão ao presente Serviço, podendo ser enviados até 48h após a visita do Perito Qualificado:

- Cópia da Caderneta Predial Urbana
- Cópia da Certidão do Registo Predial

O Horário da prestação do serviço é das 09h00 às 18h00;

A emissão do certificado será em 72 horas úteis após a visita do Perito Qualificado ou após a entrega dos documentos necessários, conforme o que acontecer mais tarde.

## **B. Serviço de Certificação Energética Plus**

Os documentos obrigatórios são disponibilizados pela Worten e/ou pelo Perito Qualificado, devendo o Cliente partilhar com a Worten os dados necessários à obtenção destes documentos, nomeadamente o NIF do(s) proprietário(s) do imóvel.

O Horário da prestação do serviço é das 09h00 às 20h00;

A emissão do certificado será em 48 horas úteis após a visita do Perito Qualificado.

## **3. OBRIGAÇÕES DA WORTEN**

3.1. A Worten compromete-se a emitir e entregar ao Cliente o Certificado Energético nos termos e condições estabelecidos no presente Contrato, no prazo máximo de 72 horas úteis (para o Serviço Standard) ou de 48 horas úteis (para o Serviço Plus) contados após a data da visita ao imóvel, ou se forem realizadas mais do que uma visita, da data da última visita, ou após a disponibilização, pelo Cliente ao Perito Qualificado dos documentos necessários (no caso do Serviço Standard), conforme o que acontecer mais tarde .

3.2. No âmbito da prestação do serviço de Certificação Energética a Worten obriga-se a:

A. Realizar a Visita Técnica: Será realizada uma visita obrigatória ao imóvel por um perito qualificado (PQ) que irá recolher informação técnica e imagens acerca da envolvente construtiva da fração (paredes, envidraçados, pavimentos e coberturas), dos equipamentos de climatização (aquecimento e arrefecimento), equipamentos de águas quentes sanitárias (AQS), equipamentos de ventilação e energias renováveis. Podem ser agendadas outras visitas, de acordo com a avaliação que o PQ fizer ao imóvel e as necessidades que o mesmo identifique.

B. Elaborar o Certificado Energético (documento constituído pelos seguintes elementos):

- a. Classificação do desempenho energético do imóvel, numa escala de classes energéticas de A+ a F;
- b. Oportunidades e recomendações de melhoria de desempenho energético e melhoria do conforto;
- c. Informação complementar, quando identificada, relacionada com o investimento e poupanças obtidas em caso de implementação das recomendações;
- d. Informação relativa a sistemas de incentivos, tais como benefícios fiscais, e outros instrumentos de apoio financeiro disponibilizados pelo Estado para o efeito, quando identificada.

C. Enviar o certificado energético ao Cliente para o seu e-mail registado e disponibilizado na área do Cliente na plataforma Worten – o Certificado Energético tem uma validade de 10 anos, definida na Lei.

## **4. SERVIÇOS NÃO INCLUÍDOS E CUSTOS ADICIONAIS**

4.1. Não se incluem no presente Contrato de prestação de serviços de Certificação Energética:

A. A inspeção das redes de energia;

B. A manutenção ou intervenção em equipamentos;

C. A verificação da envolvente construtiva do imóvel através de equipamentos específicos (ex.: câmara termográfica);

D. A aplicação ou fornecimento de quaisquer materiais, equipamentos ou outros não mencionados, bem como a prestação de quaisquer serviços de reparação/melhoria do desempenho energético.

4.2. Caso o Perito Qualificado, após análise ao imóvel e os documentos do mesmo, conclua que o imóvel não se enquadra no âmbito da Certificação Energética ora contratada, não irá proceder à emissão do respetivo Certificado Energético, sendo devolvido o montante pago pelo Cliente (descontada a Taxa de Deslocação identificada no item 1.5), pelo mesmo meio utilizado no pagamento.

4.3. Caso o Cliente informe a morada errada do local de execução do Serviço e o Perito Qualificado tenha se deslocado ao local, será necessária uma nova visita, ao custo adicional de uma Taxa de Deslocação, indicada no número 1.5.

4.4. Caso o Serviço contratado não corresponda à realidade encontrada, nomeadamente quando a tipologia do imóvel informada na contratação do Serviço não corresponder com a tipologia identificada na visita, a Worten reserva-se ao direito de ajustar o preço às novas condições identificadas.

## **5. VIGÊNCIA**

5.1. A. O presente Contrato entra em vigor na data de aceitação do mesmo pelo Cliente, e termina a sua vigência com a completa execução do mesmo por ambas as Partes (emissão do certificado energético e pagamento da totalidade do preço).

5.2. O presente Contrato poderá terminar em caso de força maior ou situações não imputáveis à Worten ou aos seus prestadores de serviço, sem que por esse facto o Cliente tenha direito a qualquer indemnização.

5.3. Caso o Cliente subscreva o serviço Standard e não disponibilize ao Perito Qualificado os documentos obrigatórios necessários à emissão do certificado energético, o Contrato suspende os seus efeitos pelo prazo de 30 dias até ao cumprimento desta obrigação pelo Cliente, não podendo ser exigida à Worten ou ao Perito Qualificado a emissão do certificado até ao referido

cumprimento. Passado este prazo sem que os documentos sejam disponibilizados ao Perito Qualificado, pode a Worten resolver o Contrato, sendo devido pelo Cliente os custos relativos aos serviços prestados até a data, em especial a Taxa de Deslocação.

## **6. CANCELAMENTO DO SERVIÇO**

6.1. O Cliente pode cancelar sem custos o Serviço até 2 horas antes do início do horário agendado para a sua execução, sendo reembolsado dos valores já pagos pelo Cliente através da Plataforma. Se o cancelamento ocorrer após este momento e antes da visita do Perito Qualificado, o Cliente será reembolsado pelos valores já pagos, descontada a quantia referente à Taxa de Deslocação.

6.2. Não é possível cancelar o Serviço após a visita do Perito Qualificado, sendo devida pelo Cliente a totalidade do Serviço.

## **7. INFORMAÇÃO DO CLIENTE**

7.1. O Cliente autoriza ao Perito Qualificado a recolha de imagens do imóvel durante a Visita Técnica, unicamente para fins diretamente relacionados com a emissão do Certificado Energético, não podendo as mesmas ser reveladas ou utilizadas para quaisquer outros fins sem o prévio consentimento do Cliente, nos termos da lei em vigor;

## **8. APOIO AO CLIENTE, SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES**

8.1. Qualquer questão relacionada com o presente Contrato, esta poderá ser apresentada pelo Cliente, presencialmente, junto da loja onde o Serviço foi contratado (se aplicável), através da linha de atendimento da Worten 210 155 222 (das 8h às 24h, de Segunda a Sábado – custo de chamada para rede fixa nacional) ou, em alternativa, recorrer e submeter as suas questões no formulário disponibilizado para o efeito no site da Worten (<https://www.worten.pt/contactos>) .

## **9. DADOS PESSOAIS**

9.1. O responsável pelo tratamento dos dados pessoais é a Worten – Equipamentos para o Lar, S.A., com sede na Rua João Mendonça n.º 505, 4464-503 – Senhora da Hora, Matosinhos, registada na Conservatória do Registo Comercial do Porto, com o NIPC: 503 630 330. Caso necessite de entrar em contacto com a Worten, poderá fazê-lo através do seguinte e-mail: [worten.RGPD@worten.pt](mailto:worten.RGPD@worten.pt).

9.2. A Worten irá tratar os dados pessoais do Cliente para a finalidade de prestar do Serviço de Certificação Energética de Edifícios de Habitação. A base legal para este tratamento é a execução do presente Contrato, conforme disposto no artigo 6.º, n.º 1, alínea b) do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD).

9.3. A Worten conservará os dados pessoais durante o período de vigência do Contrato, acrescido do prazo de prescrição dos seus direitos.

9.4. Em consonância com o objeto do presente Contrato, a Worten transmite os dados pessoais a prestadores de serviço subcontratados, como Peritos Qualificados.

9.5. Por regra, o titular dos dados tem, entre outros, os seguintes direitos em matéria de proteção de dados pessoais: direito de acesso, direito de retificação, direito de apagamento. O Cliente poderá exercer qualquer um destes direitos, através do formulário para o Exercício de Direitos, disponível em <https://www.worten.pt/formulario-de-exercicio-de-direitos>. Em certos casos (por exemplo, devido a requisitos legais), o pedido poderá não ser satisfeito. De qualquer modo, o Cliente será informado das medidas tomadas nesse sentido, no prazo máximo de um mês a partir do momento em que o pedido tiver sido efetuado. O Cliente pode ainda contactar o Encarregado de Proteção de Dados (DPO) Worten através do endereço de e-mail [dpo@worten.pt](mailto:dpo@worten.pt). A Worten procederá à análise cuidada dos pedidos, avaliando a sua legitimidade, pertinência e dando resposta em tempo oportuno. Caso o Cliente considere que a Worten não respeitou os seus direitos, poderá apresentar reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd) em <https://www.cnpd.pt/>.

9.6. Para mais informações consultar política de privacidade em [www.worten.pt/politica-de-privacidade](http://www.worten.pt/politica-de-privacidade).

## 10. RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE CONFLITOS

10.1. Em caso de litígios nacionais, iniciados por um consumidor contra um prestador de serviços que digam respeito a obrigações contratuais resultantes de contratos de prestação de serviços, celebrados entre o prestador de serviços estabelecido e os consumidores residentes em Portugal e na União Europeia, o consumidor pode recorrer a uma Entidade de Resolução de Litígios de Consumo.

10.2. A Worten está sujeita à arbitragem necessária ou mediação, no âmbito de conflitos de consumo de reduzido valor económico (até 5.000€) quando, por opção expressa do consumidor, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.

10.3. Atualmente existem em Portugal as seguintes entidades de Resolução de Litígios de Consumo:

Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC - <https://www.cniacc.pt/pt/>)

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (CACDC - <https://www.centrodearbitragemdecoimbra.com/>)

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL - <http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>)

Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (CAUAL - <https://arbitragem.autonoma.pt/>)

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (CACC RAM - <https://www.madeira.gov.pt/cacc/>)

Centro de Informação e Arbitragem do Porto (CICAP - <https://www.cicap.pt/>)

Centro de Informação e Arbitragem do Vale do Ave (TRIAVE - <https://www.triave.pt/>)

Centro de Informação e Arbitragem do Vale do Cávado (CIAB - <https://www.ciab.pt/pt/>)

Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve (CIMAAL - <http://www.consumidoronline.pt/pt/>).

10.4. Em caso de litígio de consumo nacionais e transfronteiriços, no âmbito do online (em linha), o consumidor pode recorrer ao Centro Europeu do Consumidor através da Plataforma ODR (“online dispute resolution”), com competência para resolução de litígios relativos às obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de serviços online. Aceda à Plataforma Eletrónica de Resolução Alternativa de Litígios em <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase>.

10.5. Mais informações no site da Direção-Geral do Consumidor: [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).