

Cláusula 1ª

Objeto

- 1.1. As presentes condições gerais, que constituem parte integrante do contrato de fornecimento de gás natural (“Contrato de Fornecimento”), celebrado com a Galp Power, S.A. (doravante designada por “Galp Power” ou “Comercializador”), definem os termos aplicáveis à prestação de um conjunto de serviços relacionados com instalações de gás do Cliente, identificados na cláusula 6, designando-se por “Plano Comfort Care”.
- 1.2. Por instalação de utilização de gás entende-se o conjunto de tubagens, acessórios e equipamentos de segurança e controlo compreendidos entre o contador de gás, exclusive, e as válvulas de corte aos aparelhos de gás, inclusive, excluindo-se assim do Plano Comfort Care a reparação de aparelhos de queima e outros equipamentos não incluídos na presente definição de instalação de utilização de gás.
- 1.3. Excluem-se ainda do Plano Comfort Care a realização de inspeções periódicas obrigatórias, por entidade credenciada para o efeito, bem como a resolução de situações de fuga de gás. Sempre que seja detetada qualquer avaria ou fuga na instalação de utilização de gás, o Cliente deve proceder de imediato ao corte do abastecimento de gás natural, em conformidade com as regras de segurança em vigor e imediatamente comunicar a ocorrência ao Comercializador ou diretamente ao respetivo Operador da Rede de Distribuição (ORD), através das linhas de emergência disponibilizadas para esse efeito.
- 1.4. Com exceção do desconto no preço de fornecimento de gás natural resultante da contratação do Plano Comfort Care, os serviços prestados no âmbito do mesmo são independentes e não interferem com o fornecimento de gás natural.
- 1.5. Sempre que o Cliente necessite de algum dos serviços incluídos no Plano Comfort Care deverá entrar em contacto através da linha de atendimento telefónico 808 277 277 (custo de chamada local), devendo, no âmbito do referido contacto telefónico, identificar-se através do seu nome, n.º de cartão de cidadão ou bilhete de identidade e número de telefone, e indicar o serviço pretendido e a respetiva morada.

Cláusula 2ª

Acesso ao Serviço

- 2.1. O Plano Comfort Care encontra-se disponível para os Clientes que sejam titulares de um contrato de fornecimento de gás natural (“Contrato de Fornecimento”), celebrado com a Galp Power, S.A. (doravante designada por “Galp Power” ou “Comercializador”) e cuja morada de fornecimento se situe em Portugal Continental.
- 2.2. Para além do disposto na cláusula 2.1., apenas podem ser beneficiários do Plano Comfort Care os Clientes que utilizem a energia para fins domésticos, cujas instalações de consumo preencham os seguintes pressupostos:
 - Instalações abastecidas a gás natural com consumos até 10.000m³ por ano.

Cláusula 3ª

Duração do Contrato

- 3.1. O Plano Comfort Care é válido por um período de 12 (doze) meses, contado da data da adesão do Cliente às presentes condições gerais, sendo automática e sucessivamente renovado, por iguais períodos, caso nenhuma das Partes se oponha à sua renovação, através de notificação escrita enviada à outra, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data do seu termo ou renovação. A Galp Power notificará o Cliente da renovação automática, juntamente com a informação sobre os novos preços (se sofrerem alterações), com uma antecedência de 60 (sessenta) dias relativamente à data do seu termo ou renovação, consoante o caso.
- 3.2. A prestação dos serviços do Plano Comfort Care apenas estará disponível a partir do terceiro dia útil após a data do início do fornecimento de gás natural.
- 3.3. A cessação, por iniciativa do Cliente, do Contrato de Fornecimento, determina a cessação automática do Plano Comfort Care, sem que seja devida qualquer penalização ou compensação por parte do Cliente pelo cancelamento dos referidos serviços.

Cláusula 4ª

Preço, faturação e pagamento

- 4.1. O preço global pela prestação dos serviços incluídos no Plano Comfort Care é de € 57,6 (cinquenta e sete euros e sessenta cêntimos), sendo este montante acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
- 4.2. O preço acima referido deverá ser pago pelo Cliente em 12 (doze) prestações, com periodicidade mensal, no valor de € 4,80 (quatro euros e oitenta cêntimos), ao qual acresce IVA à taxa legal em vigor.
- 4.3. As condições comerciais constantes das cláusulas anteriores apenas são válidas para os serviços que sejam requisitados para a morada constante do Contrato de Fornecimento a que o presente Plano Comfort Care se encontre associado.
- 4.4. O valor referido na cláusula 4.2. será faturado, de forma discriminada, na fatura emitida para o Contrato de Fornecimento a que o Plano Comfort Care esteja associado, devendo o pagamento ser efetuado de acordo com a modalidade e prazo previstos nas Condições Particulares do Contrato de Fornecimento, sob pena de serem devidos juros de mora nos termos contratualmente definidos.
- 4.5. Os serviços que sejam prestados na sequência de um pedido do Cliente e que não se incluam no Plano Comfort Care deverão ser faturados e pagos de acordo com as condições especificamente acordadas aquando da realização dos mesmos.

Cláusula 5ª

Modificações ao Plano Comfort Care

- 5.1. No final de cada período de vigência inicial ou de qualquer uma das suas renovações, o Comercializador pode rever as presentes condições gerais, incluindo a atualização do Preço fixado na cláusula 4 e/ou dos custos de mão-de-obra referidos na cláusula 6., mediante o envio de comunicação escrita prévia ao Cliente, considerando-se aceites as novas condições contratuais, se, no prazo de 30 dias a contar da receção da aludida comunicação pelo Cliente, este não manifestar que pretende a anulação do Plano Comfort Care.
- 5.2. As novas condições contratuais entram em vigor a partir do período contratual seguinte.

Cláusula 6ª

Descrição dos Serviços

O Plano Comfort Care inclui a prestação dos seguintes serviços:

a) Oferta de detetor de monóxido de carbono

Ao aderir ao Plano Comfort Care, o Cliente receberá gratuitamente um detetor de monóxido de carbono. Este é entregue presencialmente no momento da adesão, ou será enviado via correio para a morada indicada pelo Cliente, nos casos de adesão através de um canal não presencial e na adesão porta-a-porta.

Esta oferta aplica-se apenas ao momento da primeira adesão ao Plano (um detetor por titular de Contrato), não se aplicando às respetivas renovações.

b) Assistência 24h, todos os dias do ano, em caso de interrupção do fornecimento

Através deste serviço, os Clientes que, por ação do ORD, se encontrem com o fornecimento de gás natural interrompido por questões de segurança, poderão solicitar telefonicamente através do referido número 808 277 277 a deslocação de uma equipa técnica credenciada ao local, que será responsável por identificar e solucionar as causas que levaram à interrupção do fornecimento de gás e garantir a reposição das condições de funcionamento das instalações de utilização de gás.

Trata-se de um serviço que inclui a mão-de-obra, a deslocação, os materiais necessários à reparação da instalação de utilização de gás e a realização da inspeção (extraordinária), e que é prestado como contrapartida do preço definido na cláusula 4 até ao limite de € 1.000 (mil euros) por ano. Para esse efeito, em cada intervenção será dado ao Cliente o orçamento dos custos incorridos com a mesma.

Este serviço consiste na realização das seguintes operações:

- Diagnóstico da situação não conforme reportada pelo Cliente e de acordo com relatório do ORD, no âmbito das instalações de utilização de gás, aparelhos e equipamentos associados e das condições de ventilação e exaustão;
- Correção das situações diagnosticadas como não conformes;
- Realização de uma inspeção (extraordinária) por entidade inspetora reconhecida pela Direção Geral de Energia e Geologia (DGEG);
- Após cumprimento de todos os requisitos estabelecidos legalmente, gestão da relação com o ORD.

O Cliente tem acesso a este serviço de forma ilimitada, 24 horas por dia, todos os dias do ano, efetuando-se o agendamento do serviço no contacto telefónico realizado para o efeito. O início da realização da prestação do serviço solicitado ocorrerá até 6 horas depois do contacto, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior e sempre que o Cliente queira marcar um dia específico. O início do serviço ocorrerá num intervalo de tempo de duas horas face ao período agendado com o Cliente.

Exclui-se do âmbito deste serviço as situações de interrupção de gás natural que tenham lugar em momento anterior à adesão ao Plano Comfort Care.

Exclui-se ainda do âmbito desta atividade a execução/construção de instalações novas e tratamentos internos das instalações de gás existentes (aplicação de fluido selante no interior da tubagem), os quais, a serem prestados, serão faturados à parte (sem ser na fatura de fornecimento de gás natural), mediante a elaboração de um orçamento que será submetido à apreciação e aceitação do Cliente.

c) Outras intervenções em matéria de gás

Se o Cliente pretender efetuar uma verificação à instalação de gás, uma alteração à respetiva rede de gás, verificar o correto funcionamento dos aparelhos de gás, ou qualquer outra intervenção técnica de gás não incluída no âmbito da alínea anterior, poderá solicitar, mediante chamada telefónica para o referido número 808 277 277, acesso a uma equipa técnica credenciada, com vista à resolução de tais situações.

Se o Cliente solicitar este serviço apenas suportará os custos inerentes à mão de obra utilizada na instalação de gás, aplicando-se os seguintes preços por hora ou fração:

- Serviços prestados das 8h:00 às 20:00h (dias úteis): €40,60 a primeira hora ou fração e €20,30 por cada ½ hora nos períodos seguintes;
- Serviços prestados das 20:00 às 08:00h e fim-de-semana e feriados: € 50,40 a primeira hora ou fração e €25,20 por cada ½ hora nos períodos seguintes.

Os preços acima referidos incluem IVA à taxa legal em vigor e são cobrados no local pela equipa técnica.

Sempre que, após a intervenção técnica solicitada pelo Cliente, for obrigatória a realização de uma inspeção à instalação de gás, esta será realizada sem custos adicionais.

O Cliente terá acesso a este serviço, 24 horas por dia, todos os dias do ano.

O planeamento da intervenção ocorrerá no ato da solicitação do serviço pelo Cliente e o horário acordado deverá permitir assegurar o tempo de deslocação dos técnicos até ao local da intervenção.

Excluem-se do âmbito destes serviços as solicitações de intervenção técnica resultantes de um corte de gás (inspeção extraordinária) e os pedidos isolados de inspeção periódica obrigatória executado por entidade inspetora credenciada.

d) Aconselhamento telefónico especializado

A linha de atendimento telefónico 808 277 277 encontra-se ainda ao dispor do Cliente para esclarecimentos sobre assuntos relacionados com as instalações de gás, nomeadamente para o aconselhamento sobre os equipamentos mais adequados/mais eficientes a adquirir, aspetos legais a observar em matéria de inspeção e certificação das instalações de gás, recomendações relacionadas com a segurança de utilização das mesmas e comportamentos adequados à melhor utilização da energia.

Este atendimento será realizado por especialistas em matéria de gás natural, sendo que, nos casos em que o Cliente não obtenha uma resposta imediata à sua questão, este será contactado num prazo máximo de 24h, ressalvados os casos em que esse contacto não possa ser efetuado por motivos de força maior.

O Cliente terá acesso a este serviço de forma ilimitada, entre as 09h às 19h, todos os dias do ano.

Cláusula 7ª

Período de reflexão em caso de contratação à distância

7.1. No caso de a adesão ao Plano Comfort Care ter sido efetuada por telefone ou por via eletrónica, nomeadamente através da página de internet disponibilizada para o efeito, ou ainda de forma presencial em local distinto das lojas, balcões ou qualquer outro estabelecimento comercial da Galp Power, o Cliente tem o direito de, livremente, sem necessidade de indicar o motivo e sem necessidade de pagamento de qualquer indemnização, cancelar a contratação do Plano Comfort Care no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data da adesão ao mesmo.

7.2. A realização de qualquer serviço ou o início do mesmo, a pedido do Cliente, durante o período referido no número anterior, implicará o pagamento do serviço executado aplicando-se os preços previstos na alínea c) da cláusula 6.ª, no caso de subsequente exercício pelo Cliente do seu direito à resolução do Plano, dentro do prazo previsto no número anterior.