

## Cláusula 1ª

### Objeto

- 1.1. As presentes condições gerais definem os termos aplicáveis à disponibilização de uma linha de atendimento e profissionais para a prestação de um conjunto de serviços de assistência à habitação do Cliente identificados na cláusula 6, designando-se por “plano Comfort Home”.
- 1.2. Sempre que o Cliente necessite de algum dos serviços incluídos no plano Comfort Home deverá entrar em contacto através da linha de atendimento telefónico 707 201 283, 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 Home encontra-se disponível para os Clientes que sejam titulares de um contrato de fornecimento de eletricidade e/ou 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.

## Cláusula 3ª

### Duração do Contrato

- 3.1. O plano Comfort Home 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.
- 3.2. A prestação dos serviços do plano Comfort Home apenas estará disponível a partir do terceiro dia útil após a data do início do fornecimento de eletricidade e/ou gás natural, consoante a que ocorrer em primeiro lugar.
- 3.3. A cessação, por iniciativa do Cliente, do plano Comfort Home ou do Contrato de Fornecimento a que o mesmo esteja associado, antes do termo da duração inicial ou de qualquer uma das suas renovações previstas na cláusula 3.1., que não tenha como fundamento a oposição às novas condições contratuais do Contrato de Fornecimento, às modificações das presentes condições gerais ou uma situação de incumprimento imputável à Galp Power, determina o pagamento imediato do valor total correspondente ao ano contratual em curso, resultante da multiplicação do preço a que se refere a cláusula 4.2. pelo número dos meses remanescentes.

## Cláusula 4ª

### Preço, faturação e pagamento

- 4.1. O preço global pela prestação dos serviços incluídos no plano Comfort Home é de € 46,80 (quarenta e seis euros e oitenta cêntimos). Inclui 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 € 3,90 (três euros e noventa cêntimos) cada. Inclui 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 Home se encontre associado.
- 4.4. O valor referido na cláusula 4.2. será faturado na fatura emitida para o Contrato de Fornecimento a que o plano Comfort Home 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 Home deverão ser faturados e pagos de acordo com as condições especificamente acordadas aquando da realização dos mesmos.

## Cláusula 5ª

### Modificações ao Plano Comfort Home

- 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 a que se refere a 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 Home.
- 5.2. As novas condições contratuais entram em vigor a partir do período contratual seguinte.

## Cláusula 6ª

### Descrição dos Serviços

O plano Comfort Home inclui a prestação dos seguintes serviços:

#### a) Serviço de assistência no lar:

Através deste serviço, os Clientes poderão solicitar telefonicamente através do referido número **707 201 283** a deslocação de profissionais qualificados para a realização de qualquer um dos seguintes serviços: pendurar cortinas, quadros, estendais, acessórios da casa de banho, espelhos, cabides, barras de armários, colocação de suporte de chuveiros e ligação, prateleiras, estantes, embelezador de chão (tapa juntas para a união de dois pisos diferentes), protetor de cantos de parede, isolamento de janelas (somente a colocação da tira entre a folha e o caixilho), fixar os vidros com silicone, substituir vidros, reparação ou instalação de persianas enroláveis sem mecanismo e não ocultas em caixa, substituição ou instalação em portas interiores de madeira de puxadores, batentes, pegas, mobílias, pequenos fechos, substituição de dobradiças em portas pequenas de móveis de cozinha, de casa de banho e auxiliares em madeira, montagem de mobílias em módulos, colagem de cadeiras, mesas e camas em madeira, colocação ou substituição de tomadas e interruptores, lâmpadas, tubos de néon, fluorescentes e arrancadores, instalação de candeeiros, apliques ou plafonds, desde que não tenha de ser alterada a cablagem, ajuste de torneiras soltas e substituição de anilhas vedantes internos, purga de radiadores, vedação com silicone de banheiras, chuveiros, lavatórios, lava-loiças, tapar pequenos buracos de broca nas paredes, sem azulejos (pendurar quadros e acessórios), fechaduras e eletrodomésticos\*

\*excluem-se dos serviços prestados as reparações que envolvam micro-ondas, placas vitrocerâmicas e pequenos eletrodomésticos em geral.

Este serviço consiste na realização das seguintes operações:

- Serviço de atendimento telefónico\* 24 horas por dia, em todos os dias do ano, assegurando-se o agendamento da prestação do serviço o mais célere, caso o Cliente contacte entre as 9h e as 19h dos dias úteis.

\*Custo da chamada: **Origem fixo** = 0,1030€ (1º minuto); 0,1030€ (minutos seguintes - horário normal e horário económico, 24h por dia, todos os dias do ano)  
**Origem móvel** = 0,2580€ (1º minuto); 0,2580€ (minutos seguintes - horário normal e horário económico, 24h por dia, todos os dias do ano)

### b) Serviço de urgência no lar

Além do serviço de assistência no lar, o Cliente terá acesso, mediante chamada telefónica para o número do plano Comfort Home (707 201 283), a um serviço de urgência para o seu lar, para efeitos da aquisição dos seguintes serviços:

- **Serviços de canalização**, em caso de risco de inundações por ruptura das canalizações de água na habitação do Cliente, entendendo-se como tal as canalizações fixas de água sanitária ou de entrada de água na habitação. Excluem-se as avarias nos ralos, tanques ou depósitos, radiadores, válvulas, circuitos para a caldeira de aquecimento ou aquecimento central, entre outros, não são consideradas serviços de urgência de canalização;
- **Serviços de substituição urgente de vidros**, sempre que, em resultado da quebra de vidros exteriores, a habitação do Cliente fique desprotegida, colocando em causa a segurança de pessoas e bens. No caso de não estar disponível o material adequado para substituir o vidro, é utilizado um material provisório. Neste caso, a reparação definitiva será faturada separadamente.
- **Serviços de serralharia**, sempre que, no interior da habitação estejam pessoas vulneráveis, como crianças, idosos, pessoas acamadas, em consequência de qualquer evento accidental como a perda, extravio ou roubo de chaves, ou inutilização da fechadura, por tentativa de roubo, o Cliente seja incapaz de aceder à habitação (ou à sua garagem) ou delas não possa sair. O serviço consiste na abertura da porta, e em nenhum caso inclui a substituição da fechadura ou a reparação da porta, a qual, a ser prestado, será faturado separadamente;
- **Serviços de eletricidade**, sempre que, em consequência de avaria nas instalações elétricas da habitação do Cliente, ocorram falhas de energia em toda a habitação ou em qualquer uma das suas dependências.

Excluem-se deste serviço a reparação de mecanismos como tomadas, cabos, interruptores, as avarias próprias de elementos de iluminação como lâmpadas, tubos fluorescentes, bem como as avarias de aquecedores, eletrodomésticos e, em geral, qualquer avaria de um dispositivo que funcione através da eletricidade. A assistência prestada por este serviço de urgência consiste apenas em restabelecer a energia elétrica, se tal se afigurar possível. Não será efetuada qualquer intervenção, caso se verifique que a falha de energia ocorrida tenha sido motivada por potência contratada insuficiente face ao funcionamento em simultâneo dos equipamentos elétricos.

Consideram-se reparações de urgência aquelas que sejam possíveis de efetuar dentro de uma hora ou menos, sendo que as reparações que impliquem o dispêndio de um maior número de horas (por exemplo, uma mudança de um diferencial) serão cobradas como um serviço de assistência no lar.

- **Serviço de linha branca**, que consiste na reparação de frigoríficos e/ou congeladores, no caso de não funcionarem ou de funcionarem com baixo rendimento, e/ou reparação da máquina de lavar a roupa e máquina de lavar louça. No entanto, nenhum equipamento será reparado se estiver coberto pela garantia do fabricante. Neste caso, oferece-se ao Cliente a possibilidade de processar o pedido para o serviço adequado do fabricante, não se podendo nesta situação garantir o prazo de resposta de 3 horas adiante referido.

Os serviços de urgência organizarão as visitas no prazo máximo de 30 minutos após o contacto efetuado pelo Cliente e assegurarão a visita do profissional no prazo máximo de 3 horas contados da referida solicitação, salvo se circunstâncias climáticas adversas ou situações de força maior que impeçam ou dificultem de forma desrazoável e desproporcional o cumprimento deste prazo.

A deslocação, o orçamento e as 2 primeiras horas de mão-de-obra serão gratuitos para o Cliente nos 2 primeiros meses de contrato. O Cliente deverá pagar os custos de materiais, se estes forem necessários, os quais serão faturados mediante orçamento e respetiva aceitação aquando da deslocação pelo profissional.

### Cláusula 7ª

#### Gravação das chamadas telefónicas

Para efeitos de prova das transações comerciais ou de qualquer comunicação efetuada no âmbito da relação contratual, o Comercializador pode gravar as comunicações telefónicas, mediante informação prévia ao Cliente e recolha do seu consentimento. O Comercializador pode manter as referidas gravações pelos prazos legais de conservação aplicáveis, comprometendo-se a salvaguardar a segurança das mesmas.

### Cláusula 8ª

#### Período de reflexão em caso de contratação à distância

8.1. No caso de a adesão ao Plano Comfort Home 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, resolver o Contrato de Fornecimento no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data da celebração do mesmo.

8.2. 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 a preço de tabela em vigor à data da sua execução, no caso de subsequente exercício pelo Cliente do seu direito à resolução do Plano Comfort Home, dentro do prazo previsto no número anterior.

### Cláusula 9ª

#### Tabela de preços

#### a) Serviço de assistência no lar:

Orçamento	Deslocação	Mão-de-obra/hora	Materiais
Gratuito	Gratuita	2 horas iniciais <b>gratuitas*</b>	Pagos
		<b>36,90€</b> (08:00 - 20:00h)	
		<b>46,74€</b> (dia úteis das 20h-08h, fim-de-semana e feriados)	
		<b>68,90€</b> (serviço abertura de porta)	

Os preços indicados acima incluem IVA à taxa legal em vigor.

\*válido nos dois meses iniciais do contrato.

#### b) Serviço de urgência no lar

Orçamento	Deslocação	Mão-de-obra/hora	Materiais
Gratuito	Gratuita	2 horas iniciais <b>gratuitas*</b>	Pagos
		<b>36,90€</b> (08:00 - 20:00h)	
		<b>46,74€</b> (dia úteis das 20h-08h, fim-de-semana e feriados)	
		<b>68,90€</b> (serviço abertura de porta)	

Os preços indicados acima incluem IVA à taxa legal em vigor.

\*sem limite de pedidos de assistência.

#### c) Serviços realizados fora do âmbito do plano Comfort Home

Todos os serviços que sejam prestados na sequência de um pedido do Cliente e que não se incluam no plano Comfort Home deverão ser faturados e pagos de acordo com as condições especificamente acordadas aquando da realização dos mesmos.