

CONDIÇÕES GERAIS

SERVIÇO ASSISTÊNCIA CASA

Cláusula 1ª

Objeto

1.1. As presentes Condições Gerais, que constituem parte integrante do 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"), definem os termos aplicáveis à disponibilização de uma linha de atendimento e equipas profissionais para a prestação de um conjunto de serviços de assistência à habitação do Cliente identificados na cláusula 6, designando-se por "Serviço Assistência Casa".

1.2. Sempre que o Cliente necessite de algum dos serviços incluídos no Serviço Assistência Casa deverá entrar em contacto através da linha de atendimento telefónico 808 207 207¹, disponível 24 horas por dia e em todos os dias do ano, devendo, no âmbito do referido contacto telefónico, identificar-se através do seu nome, número de identificação fiscal e número de telefone, e indicar o serviço pretendido e a respetiva morada.

1.3. Com exceção do desconto no preço de fornecimento de eletricidade e/ou gás natural resultante da contratação do Serviço Assistência Casa, os serviços prestados no âmbito do mesmo são independentes e não interferem com o fornecimento da energia contratada.

1.4. Os serviços prestados no âmbito do Serviço Assistência Casa não substituem o relacionamento que o cliente deve manter com os respetivos Operadores das Redes de Distribuição (ORD) no âmbito das intervenções de emergência nas instalações de gás e de eletricidade, designadamente a comunicação imediata, através das linhas de emergência, caso seja detetada qualquer anomalia, avaria ou fuga na sua instalação de gás.

¹Custo da chamada: origem fixo = 0,1030€ por minuto; e origem móvel = 0,2580€ por minuto.

Cláusula 2ª

Acesso ao Serviço

2.1. O Serviço Assistência Casa encontra-se disponível para os Clientes que sejam titulares de um Contrato de Fornecimento 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 Serviço Assistência Casa os Clientes que utilizem a energia para fins domésticos cujas instalações de consumo preencham os seguintes pressupostos:

- a) Instalações de energia elétrica que estejam em Baixa Tensão Normal (BTN), com potência contratada inferior ou igual a 20,70 kVA; e/ou
- b) Instalações abastecidas a gás natural com consumos até 10.000m³ por ano.

Cláusula 3ª

Duração do Contrato

3.1. O Serviço Assistência Casa 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 previamente o Cliente da renovação automática.

3.2. A prestação dos serviços do Serviço Assistência Casa 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 Contrato de Fornecimento, determina a cessação automática do Serviço Assistência Casa, sem que seja devido o pagamento de 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 Serviço Assistência Casa é de €58,80 (cinquenta e oito euros e oitenta cêntimos), que 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 €4,90 (quatro euros e noventa cêntimos) cada. 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 Serviço Assistência Casa se encontre associado.

4.3. O valor referido na cláusula 4.2. será faturado, de forma discriminada, na fatura emitida para o Contrato de Fornecimento a que o Serviço Assistência Casa 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.

4.4. Os serviços que sejam prestados na sequência de um pedido do Cliente e que não se incluam no Serviço Assistência Casa deverão ser faturados e pagos de acordo com as condições especificamente acordadas aquando da realização dos mesmos.

Cláusula 5ª

Modificações ao Serviço Assistência Casa

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.ª e/ou dos custos de orçamento, deslocação e de mão-de-obra a que se refere a cláusula 9.ª, 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 o cancelamento do Serviço Assistência Casa.

5.2. As novas condições contratuais entram em vigor a partir do período contratual seguinte.

Cláusula 6ª

Descrição do Serviço Assistência Casa

O Serviço de Assistência Casa inclui a disponibilização e deslocação de profissionais qualificados para a realização dos serviços:

a) Serviço de assistência técnica ao lar em situações não prioritárias:

O serviço de reparação de situações não prioritárias assegurado em horário diurno, entre as 08:00 e as 20:00, em dias úteis. O planeamento da intervenção ocorrerá no ato de solicitação do serviço e a visita técnica ocorrerá no prazo máximo de 24 horas, contadas após a receção do pedido, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior que impeçam ou dificultem de forma desrazoável e desproporcional o cumprimento deste prazo ou que resultem de acordo mútuo. Através deste serviço, os Clientes poderão solicitar a deslocação de profissionais qualificados para a realização de reparações nas instalações elétricas e/ou gás natural do Cliente, incluindo a reparação de avarias nos seguintes equipamentos consumidores de energia elétrica e/ou gás natural: a caldeira, o esquentador, o cilindro elétrico, a placa elétrica/gás, o fogão, o forno, a máquina de lavar roupa, a máquina de secar roupa, a máquina de lavar loiça, o frigorífico, o congelador/arca congeladora, o exaustor de fumos e o acumulador de calor.

b) Serviço de assistência técnica ao lar em situações prioritárias

O serviço de reparação de situações prioritárias é assegurado 24h por dia, todos os dias do ano (incluindo sábados, domingos e feriados). O planeamento da intervenção ocorrerá no ato de solicitação do serviço e a visita técnica ocorrerá no prazo máximo de 3 horas ou 5 horas, consoante as instalações do Cliente se situem dentro ou fora das áreas metropolitanas de Lisboa e Porto, após a realização do pedido, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior que impeçam ou dificultem de forma desrazoável e desproporcional o cumprimento deste prazo ou que resultem de acordo mútuo.

Estão abrangidos os seguintes serviços:

- Serviços de canalização, decorrente de rutura de canalização em que esteja em causa o risco de inundação ou de danos em bens, entendendo-se como tal as canalizações fixas de água sanitária ou de entrada de água na habitação, e sempre que não seja possível através da rede de distribuição de água da habitação seccionar ou isolar a origem da rutura sem necessidade de intervenção técnica;
- Serviços de substituição vidros, sempre que, em resultado da quebra de vidros exteriores, a habitação fique desprotegida, colocando em causa a segurança de pessoas e bens. Nas situações em que não esteja disponível o material adequado para substituir o vidro, é utilizado um material provisório;
- Serviços de abertura de porta, sempre que o Cliente esteja impossibilitado de aceder à habitação (ou garagem) ou no interior da habitação estejam pessoas vulneráveis sem de lá conseguirem sair, como crianças, idosos, pessoas acamadas, em qualquer um dos casos em consequência de qualquer evento acidental como a perda, extravio ou roubo de chaves, ou inutilização da fechadura, por tentativa de furto ou roubo. Este serviço não inclui a substituição da fechadura ou a reparação da porta;
- Serviço para falhas de energia elétrica, sempre que ocorra um curto-circuito ou outro acontecimento imprevisto e repentino na infraestrutura elétrica que provoque a ausência de energia elétrica na instalação ou em alguma das suas dependências. A assistência prestada consiste apenas em restabelecer a energia elétrica, se tal se afigurar possível;
- Serviço reparação de aparelhos de linha branca, sempre que ocorra avaria em frigoríficos e/ou congeladores/arca congeladora, no caso de não funcionarem ou de funcionarem com baixo rendimento, e/ou reparação da máquina de lavar roupa e máquina de lavar louça. No entanto, nenhum equipamento será reparado se estiver coberto pela garantia do fabricante.

Cláusula 7ª

Exclusões

7.1. Para além das exclusões previstas nos números seguintes, não estão abrangidas pelas alíneas a) e b) da Cláusula 6.ª as seguintes situações:

- Reparação de ruturas e avarias em ralos, tanques ou depósitos, radiadores, válvulas, circuitos da caldeira de aquecimento ou aquecimento central;
- Substituição da fechadura ou a reparação da porta (ou garagem);
- Reparação em equipamentos como tomadas, cabos, interruptores, as avarias próprias de elementos de iluminação como lâmpadas, tubos fluorescentes, bem como em aparelhos elétricos e de gás natural não designados na alínea a) da Cláusula 6;
- Intervenções por falha de energia motivadas por potência contratada insuficiente face ao funcionamento em simultâneo dos equipamentos elétricos;
- Reparação de equipamentos que se encontrem no período de garantia do fabricante;
- Resolução de problemas com origem em reiterada e/ou deficiente utilização ou por falhas no cumprimento das instruções de utilização aplicáveis.
- Reparação em equipamentos com placa de características ilegíveis ou que não se encontrem em bom estado de conservação (corrosão).

7.2. Estão sempre excluídas do âmbito de todas as intervenções as seguintes situações:

- Avarias que tenham ocorrido antes do início da adesão ao serviço, ainda que as suas consequências se tenham prolongado posteriormente;
- Avarias que tenham ocorrido fora da data de validade do Plano;
- Avarias e suas consequências, causados por ações criminais, por dolo, por suicídio consumado ou lesão contra si próprio, por parte do Aderente;
- Avarias derivadas de acontecimentos provocados por sabotagem, rebelião, atos de terrorismo, tumultos, insurreição, distúrbios laborais e demais perturbações da ordem pública;
- Avarias causadas por tremores de terra, erupções vulcânicas, inundações ou quaisquer outros cataclismos;
- Avarias causadas por engenhos explosivos ou incendiários.

Cláusula 8ª

Período de reflexão em caso de contratação à distância

8.1. No caso de a adesão ao Serviço Assistência Casa 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 no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data de adesão ao 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 previsto na cláusula seguinte, no caso de subsequente exercício pelo Cliente do seu direito à resolução do Serviço Assistência Casa, dentro do prazo previsto no número anterior.

Cláusula 9ª

Tabela de Preços

9.1. Para as intervenções no âmbito dos serviços descritos na cláusula 6, o cliente tem disponível um plafond no valor de €500 (quinhentos euros) em cada ano, que inclui IVA à taxa legal em vigor, que lhe permite cobrir os custos de deslocação e da mão-de-obra utilizada aplicada, identificados no número seguinte, até ao limite máximo de 3 (três) deslocações por ano, suportando o Cliente apenas os custos com os materiais aplicados e/ou aparelhos que venha a adquirir, em conformidade com os valores indicados no orçamento por si aceite;

9.2. Uma vez esgotado o plafond de €500 ou o número limite de deslocações acima mencionado, cada serviço de assistência técnica será orçamentado, faturado e pago de acordo com as condições acordadas no âmbito da deslocação efetuada pelo profissional, aplicando-se os seguintes valores:

Taxa opção Express (urgente) (1)	Deslocação	Orçamento (2)	Mão-de-obra		
			Dias úteis		Restantes dias
Todos dias 24h	Todos dias 24h	Todos dias 24h	08:00h - 20:00h	20:00h - 08:00h	24:00h
			30€/h	40€/h	60€/h
25€	35€	20€			

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

(1) Valor que acresce ao custo da deslocação.

(2) Valor devolvido caso o orçamento seja aceite.

Cláusula 1ª**Objeto**

1. As presentes condições gerais, que constituem parte integrante do contrato de fornecimento de eletricidade e/ou gás natural em mercado livre – segmento particulares, definem os termos aplicáveis ao “Serviço Galp Assistência Família” consubstanciado na atribuição do acesso a um seguro de grupo de saúde da Multicare, contratado pela Galp e materializado no cartão Galp Multicare para o Cliente e respetivo agregado familiar, bem como na disponibilização de condições mais favoráveis na realização da inspeção periódica obrigatória do seu veículo.

Cláusula 2ª**Acesso ao Serviço**

2. O Serviço Galp Assistência Família 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. (“Galp Power” ou “Comercializador”) e cuja morada de fornecimento se situe em Portugal Continental.

Cláusula 3ª**Ativação e duração do Contrato**

3.1 O Serviço Galp Assistência Família 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 utilização do Serviço Galp Assistência Família no que respeita ao seguro de saúde Galp Multicare está condicionada à subscrição e entrega, pelo Cliente, junto da Multicare, do respetivo Boletim de Adesão ao Seguro, de acordo com as instruções constantes desse Boletim, e à receção, na morada do Contrato de Fornecimento, do cartão emitido pela Multicare (“Cartão Galp Multicare”), após aceitação do aderente no referido seguro.

3.3 O Cliente pode, a qualquer momento, alterar as pessoas incluídas no seu agregado familiar, para que possam usufruir do seguro de saúde Galp Multicare, devendo, para o efeito, enviar o respetivo Boletim de Adesão Multicare para subscricaoonline@multicare.pt, indicando no assunto do email o código #4007AP9907063 ou para a morada Rua Alexandre Herculano, n.º 53, 1269-152 Lisboa.

Cláusula 4ª**Preço, faturação e pagamento**

4.1 O preço mensal pelo Serviço Galp Assistência Família é de 5,61 EUR (cinco euros e sessenta e um cêntimos), acrescido de IVA à taxa legal aplicada.

4.2 O valor referido no ponto anterior (4.1) será faturado a partir do mês seguinte à sua adesão, independentemente da sua ativação, na fatura emitida para o Contrato de Fornecimento a que o Serviço Galp Assistência Família esteja associado, devendo o pagamento ser efetuado de acordo com a modalidade e prazo previstos nas Condições Particulares do Contrato de Fornecimento, sendo devidos juros de mora nos termos contratualmente previstos em caso de atraso.

Cláusula 5ª**Modificações do Serviço Galp Assistência Família**

5.1. No final de cada período de vigência inicial ou de qualquer uma das renovações, o Comercializador pode rever as presentes condições gerais, incluindo a atualização do Preço fixado na Cláusula 4.ª, mediante o envio de comunicação escrita prévia ao Cliente, considerando-se aceites as novas condições se, no prazo de 15 (quinze) dias a contar da receção da aludida comunicação pelo Cliente, este não manifestar que pretende a anulação do Serviço Galp Assistência Família.

5.2 As novas condições contratuais entram em vigor a partir do período contratual seguinte.

Cláusula 6ª**Descrição do Serviço Galp Assistência Família**

6.1 Através do Serviço Galp Assistência Família, o Cliente beneficiará de um desconto na aquisição, junto da Midas, do serviço de inspeção periódica obrigatória do seu veículo, que inclui a realização de um diagnóstico auto, a reposição dos níveis do veículo, o transporte do veículo para um centro de inspeção autorizado e realização da inspeção periódica obrigatória.

6.2 Para usufruir das condições referidas na Cláusula anterior, o Cliente deverá ter o Cartão Galp Multicare, procedendo, de seguida, à marcação online, através da página da internet [midas.pt/galpmulticare], do serviço de inspeção. No dia da marcação, o Cliente deverá apresentar, na Midas, o Cartão Galp Multicare.

6.3 As condições do seguro de saúde Galp Multicare podem ser consultadas em casa.galp.pt.

6.4 Poderão usufruir do seguro de saúde Galp Multicare todos os membros do agregado familiar do Cliente identificados nos termos da Cláusula 3.ª que possuam um Cartão Galp Multicare ativo.

Cláusula 7ª**Período de reflexão em caso de contratação à distância**

No caso de a adesão ao serviço Galp Assistência Família ter sido efetuada por telefone ou por via eletrónica, nomeadamente através de página da 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 de celebração do mesmo.