

Agosto | 2017

energia cria energia

galp



## CÓDIGO DE CONDUTA E BOAS PRÁTICAS DA GALP POWER

CONTRATOS CELEBRADOS À DISTÂNCIA E FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL

## ÍNDICE

pag.

<b>03</b>	<b>1</b> OBJETO, FINALIDADE E ÂMBITO DE APLICAÇÃO
<b>04</b>	<b>2</b> MISSÃO E PRINCÍPIOS GERAIS
<b>05</b>	<b>3</b> NORMAS GERAIS DE CONDUTA
<b>06</b>	<b>4</b> CUMPRIMENTO DAS LEIS E REGULAMENTOS APLICÁVEIS À GALP POWER
<b>07</b>	<b>5</b> INFORMAÇÃO, ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS E RECLAMAÇÕES
<b>08</b>	<b>6</b> CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS
<b>09</b>	<b>7</b> CONSEQUÊNCIAS EM CASO DE VIOLAÇÃO DO PRESENTE CÓDIGO DE CONDUTA E/OU DO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA DO GRUPO GALP
<b>10</b>	<b>8</b> DIVULGAÇÃO

# 1 OBJETO, FINALIDADE E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Código de Conduta da Galp Power, S.A. (“Galp Power”) integra um conjunto de regras de natureza ética, pessoal e profissional, que devem orientar o comportamento de todos os técnicos comerciais e colaboradores, quer estejam ao serviço da Galp Power quer estejam ao serviço dos Parceiros que com esta colaboram (“Colaboradores”), no desempenho das suas funções comerciais no âmbito da celebração de contratos à distância ou fora do estabelecimento comercial (vendas ao domicílio e contratos equiparados).

Este Código insere-se, desta forma, num movimento tendente a codificar aqueles que são os valores de sempre do Grupo Galp: uma cultura empresarial vocacionada para a transparência, o rigor, a preocupação com o Cliente e o respeito pelo outro.

Como instrumento de autorregulação, este Código pressupõe o cumprimento do normativo legal vigente, em particular do Direito da concorrência e dos direitos dos consumidores, ao mesmo tempo que fixa os princípios, deveres e procedimentos que devem a todo o momento orientar a conduta dos Colaboradores.

Como compromisso, este Código vincula todos os seus destinatários, assumindo-se como suporte essencial para o alinhamento da prática comercial com os valores que permanecem na base da Galp Power, enquanto empresa pertencente ao Grupo Galp.

## 2 MISSÃO E PRINCÍPIOS GERAIS

A missão da Galp Power é gerar valor para o Cliente, que é a razão do seu empenho, sendo a sua oferta dirigida para satisfazer as suas necessidades.

Os Colaboradores devem pautar a sua atuação, no relacionamento com o Cliente, pelos mais elevados padrões de ética e conduta, dos quais se destacam os seguintes princípios gerais:

- a) Profissionalismo, cuidado e atenção ao Cliente: os Colaboradores devem comunicar com o Cliente de forma amável e respeitosa, expondo sempre as ofertas da Galp Power com clareza para atingirem a compreensão do Cliente e escutarem com atenção todas as suas dúvidas, críticas e recomendações, respondendo a todas as suas questões e respeitando, em todo o processo, os seus direitos.
- b) Não discriminação: A Galp Power rejeita qualquer forma de atuação discriminatória, promovendo ao máximo uma

cultura de tolerância e de respeito mútuo. Os Colaboradores não devem discriminar os Clientes em função da raça, religião, sexo, orientação sexual, ascendência, idade, língua, território de origem, convicções políticas ou ideológicas, situação económica, contexto social ou vínculo contratual.

- c) Transparência e integridade: A Galp Power rejeita qualquer prática comercial desleal, nomeadamente práticas comerciais enganosas, assentando o seu modelo de negócio na prestação honesta de informação objetiva e correta. Os Colaboradores comprometem-se a cumprir de forma escrupulosa quaisquer procedimentos aplicáveis e a agir de forma honesta, íntegra e transparente, não participando em qualquer esquema de fraude no tratamento de dados fornecidos pelos Clientes nem na falsificação de quaisquer documentos ou informação.

Para além do presente Código de Conduta, os Colaboradores estão obrigados a cumprir os princípios constantes do Código de Ética e Conduta do Grupo Galp que se encontra disponível em [galp.pt](http://galp.pt).

### 3 NORMAS GERAIS DE CONDUTA

Os Colaboradores só podem apresentar as propostas comerciais em vigor, naquele momento, na Galp Power.

Os Colaboradores devem ter o domínio das ofertas comerciais da Galp Power, conhecer todos as características dos seus produtos e serviços para poder disponibilizar ao Cliente a informação clara, objetiva, transparente e atualizada dos termos e condições contratuais.

Os Colaboradores devem escutar atentamente as observações, dúvidas, questões, informações, críticas e reclamações dirigidas pelo Cliente e esforçar-se por responder de forma clara, firme, simples e direta, de forma a satisfazer as necessidades do Cliente e, desta forma, criar valor para o Cliente e para a Galp Power.

Os Colaboradores têm consciência de que eventuais reclamações do Cliente representam uma oportunidade de melhoria do serviço e não um problema.

Os Colaboradores devem prestar a informação pré-contratual exigida nos termos do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que estabelece

o regime de contratação à distância, incluindo a identidade da Galp Power e as características essenciais do Contrato, com relevo para o preço total, o modo de cálculo do preço e as modalidades de pagamento.

Os Colaboradores devem informar os Clientes da existência, prazos e procedimento para o exercício do direito de livre resolução, nos termos do artigo 4.º e do artigo 10.º e seguintes do mesmo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.

Todos os contactos efetuados com o Cliente devem ser estabelecidos dentro do horário apropriado.

O Colaborador deve ter em sua posse o seu cartão de identificação pessoal e deve exibi-lo sempre que se mostre necessário ou seja solicitado.

Os Colaboradores devem cuidar da sua boa apresentação, mostrar simpatia durante todo o contacto, disponibilidade para ouvir o Cliente e para a resolução de qualquer situação que lhe seja exposta, contribuindo para a boa imagem e reputação da Galp Power.

## 4 CUMPRIMENTO DAS LEIS E REGULAMENTOS APLICÁVEIS À GALP POWER

Os Colaboradores devem atuar em estrito cumprimento da legislação e dos regulamentos vigentes aplicáveis à atividade da Galp Power, designadamente as normas especificamente aplicáveis ao sector energético, bem como as normas de Direito da Concorrência e a legislação relativa à proteção de dados pessoais, entre outras.

Os Colaboradores devem respeitar os direitos e interesses legalmente protegidos do Cliente, conforme estabelecidos na legislação e regulamentação aplicável.

A celebração de contrato de fornecimento de gás natural e/ou eletricidade contra a vontade do seu titular e as situações em que as condições particulares não traduzam a vontade manifestada pelo Cliente podem consubstanciar a prática de crime de falsificação de documentos, punível nos termos previstos no Código Penal, e constituir ainda a

violação das obrigações relativas à proteção de dados pessoais, punível nos termos da Lei da Proteção de Dados Pessoais.

A Galp Power utilizará os meios contratuais e legais ao seu dispor, com vista à proteção dos direitos e interesses dos Cliente e à proteção da imagem e bom nome da Galp, podendo, inclusivamente, denunciar criminalmente junto das instituições competentes para o efeito a prática de ilícitos cometidos pelos Colaboradores.

## 5 INFORMAÇÃO, ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS E RECLAMAÇÕES

energia cria energia



O Cliente tem o direito de ser informado e devem-lhe ser disponibilizadas todas as formas de contacto com a Galp Power.

Qualquer questão colocada pelo Cliente deve ser respondida com cortesia e disponibilidade de forma a satisfazer a resposta do Cliente de forma imediata ou no menor espaço de tempo.

Em caso de reclamação, o Cliente deve ser informado do procedimento a seguir e dos direitos subjacentes, em particular do prazo de resposta.

## 6 CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Os Colaboradores devem gerir com a máxima discrição toda a informação de natureza confidencial a que tenham acesso no exercício das suas funções, ficando obrigados a guardar sigilo profissional relativamente à mesma, na medida em que a lei não exclua essa obrigação.

Os Colaboradores devem garantir que os dados pessoais dos Clientes não são transmitidos sem o consentimento dos mesmos, salvo quando esse consentimento não seja legalmente exigido ou a transmissão dos mesmos decorra do cumprimento de lei aplicável.

Os dados de carácter pessoal não são utilizados para qualquer finalidade distinta da finalidade para a qual foram recolhidos. Os Colaboradores comprometem-se a não comunicar a terceiros os dados pessoais do Cliente, inclusivamente após a cessação da sua colaboração com a Galp Power.

Os Colaboradores têm a obrigação de assegurar ao Cliente o direito à informação sobre o tratamento dos seus dados

pessoais no momento da recolha dos mesmos, devendo, para o efeito, dar a conhecer ao Cliente os seus direitos de acesso, retificação, cancelamento e oposição, bem como os contactos e a forma que deverão utilizar sempre que pretendam exercer esses direitos.

O conteúdo das ofertas comerciais que a Galp Power ponha à disposição dos Colaboradores, bem como qualquer outra informação que os Colaboradores obtenham como resultado da atividade de vendas, tem carácter confidencial e é utilizado unicamente com a finalidade de gerir a contratação dos produtos e serviços prestados pela Galp Power.

Os Colaboradores comprometem-se a devolver, no momento da cessação da sua colaboração com a Galp Power, toda a documentação que tenham recebido e obtido, ou a que de outra forma tenham tido acesso, por força dessa colaboração, obrigando-se ainda a não guardar qualquer cópia dessa mesma documentação.

## 7 CONSEQUÊNCIAS EM CASO DE VIOLAÇÃO DO PRESENTE CÓDIGO DE CONDUCTA E/OU DO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUCTA DO GRUPO GALP

Sem prejuízo dos procedimentos criminais e civis aplicáveis, os comportamentos contrários ao presente Código, quando o agente seja um Colaborador, são passíveis de censura no âmbito de procedimento instaurado para o efeito. Caso seja verificado pela Galp, pelos meios que legal ou contratualmente estiverem ao seu alcance, que foi cometido um ato ou omissão inconsistente com o previsto no Código por um Colaborador ou Parceiro, a Galp Power envidará esforços para aferir com que alcance foram adotadas ações preventivas para evitar que tal inconsistência possa voltar a verificar-se no futuro, sendo nessa medida avaliada a eventual repercussão desse facto nas relações comerciais ou de parceria com os mesmos.

## 8 DIVULGAÇÃO

A Galp Power procede à divulgação generalizada do presente Código de Conduta, quer internamente quer externamente, através da sua página de internet e junto dos seus Parceiros, para que sejam do conhecimento de todos os Colaboradores.

energia cria energia



energia cria energia



Sede da Galp  
Rua Tomás da Fonseca - Torre C  
1600-209 Lisboa, Portugal  
[casa.galp.pt](http://casa.galp.pt)