

## 1. OBJETO

1.1. As presentes condições gerais 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. 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, sujeito ao custo de uma chamada para a rede fixa nacional, 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.

## 2. 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 Petrogal, S.A. (doravante designada por “Galp” ou “Comercializador”) e cuja morada de fornecimento se situe em Portugal Continental.

## 3. 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.

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 Plano Comfort Care, do Contrato de Fornecimento a que o mesmo esteja associado ou do cancelamento do fornecimento de gás natural, nos casos em que o Contrato tenha por objeto o fornecimento de gás natural e eletricidade, 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, 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.

## 4. PREÇO, FATURAÇÃO E PAGAMENTO

4.1. O preço global pela prestação dos serviços incluídos no Plano Comfort Care é de € 70,8 (setenta 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 € 5,90 (cinco euros e noventa cêntimos), 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 Care 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 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.

## 5. 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.<sup>a</sup> e/ou dos custos de mão de obra referidos na cláusula 6.<sup>a</sup>., 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 recepção 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.

## 6. 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 6 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 religação 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, excepto no caso em que os Clientes queiram 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.

## **7. 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.

## **8. PERÍODO DE REFLEXÃO EM CASO DE CONTRATAÇÃO À DISTÂNCIA**

8.1. 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, o Cliente tem o direito de, livremente, sem necessidade de indicar o motivo e sem necessidade de pagamento de qualquer indemnização, resolver o contrato 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, dentro do prazo previsto no número anterior.