

1. 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 Petrogal, S.A. (doravante designada por “Galp” ou “Comercializador”), 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 808 277 277, sujeito ao custo de uma chamada para a rede fixa nacional, 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 Plano Comfort Home, 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 Plano Comfort Home não substituem o relacionamento que o cliente deve manter com os respetivos Operadores de Rede 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.

2. ACESSO AO SERVIÇO

2.1. O Plano Comfort Home 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 Plano Comfort Home 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.

3. 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. A Galp 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 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 Contrato de Fornecimento, determina a cessação automática do Plano Comfort Home, sem que seja devido o pagamento de qualquer penalização ou compensação por parte do Cliente pelo cancelamento dos referidos serviços.

4. 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), 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 € 3,90 (três 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 Plano Comfort Home 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 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.

4.4. 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.

5. 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 orçamento, deslocação e de mão-de-obra a que se refere a cláusula 7.^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 a anulação do Plano Comfort Home.

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

6. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

O plano Comfort Home inclui a disponibilização e deslocação de profissionais qualificados para a prestação dos seguintes serviços:

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

Através deste serviço, os Clientes poderão solicitar telefonicamente através do referido número 808 277 277 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 as assistências prestados a micro-ondas, placas vitrocerâmicas e pequenos eletrodomésticos em geral). O planeamento da intervenção ocorrerá no ato de solicitação do serviço, assegurando-se o agendamento mais célere caso o cliente contacte entre as 9h e as 19h dos dias úteis, e a visita técnica ocorrerá no prazo máximo de 24 horas, contadas da realização do pedido, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior (incluindo-se aqui circunstâncias climáticas diversas) que impeçam ou dificultem de forma desrazoável e desproporcional o cumprimento deste prazo.

b) Serviço de assistência técnica ao lar em situações prioritárias

O Cliente tem ainda acesso, mediante chamada telefónica para o número do plano Comfort Home (808 277 277), a um serviço de assistência técnica ao lar em situações de urgência, inclui a disponibilização e deslocação de profissionais qualificados para a prestação dos seguintes serviços:

- **Serviços de canalização**, em caso de risco de inundações por rutura 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 considerados 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 ou pessoas acamadas, e 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, o 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 ao lar em situações não prioritárias.

• **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.

O planeamento da intervenção ocorrerá no ato de solicitação do serviço prioritário pelo Cliente e a visita técnica ocorrerá no prazo máximo de 3 horas, contadas da realização do pedido, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior (incluindo-se aqui circunstâncias climáticas adversas) que impeçam ou dificultem de forma desrazoável e desproporcional o cumprimento deste prazo.

A deslocação, o orçamento e as duas primeiras horas de mão-de-obra serão gratuitos para o Cliente nos primeiros dois meses de adesão ao Plano Comfort Home. 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.

7. PERÍODO DE REFLEXÃO EM CASO DE CONTRATAÇÃO À DISTÂNCIA

7.1. 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, 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.

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 a preço de tabela previsto na cláusula seguinte, no caso de subsequente exercício pelo Cliente do seu direito à resolução do plano Comfort Home, dentro do prazo previsto no número anterior.

8. TABELA DE PREÇOS

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:

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

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

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

*Válido nos primeiros dois meses de vigência do Contrato de Fornecimento.

b) Serviço de assistência técnica ao lar em situações prioritárias

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