

CONDIÇÕES GERAIS
SERVIÇO
GALP 360 ASSIST

1. OBJETO

1.1. As presentes Condições Gerais, que constituem parte integrante do contrato de fornecimento de eletricidade (“Contrato de Fornecimento”), celebrado com a Petrogal, S.A. (doravante designada por “Petrogal” 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 instalação do Cliente identificados na cláusula 6.^a, designando-se por “Serviço Galp 360 Assist”.

1.2. Sempre que o Cliente necessite de algum dos serviços incluídos no Serviço Galp 360 Assist deverá entrar em contacto através da linha de atendimento telefónico 808 207 207, 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. Os serviços prestados no âmbito da contratação do serviço Galp 360 Assist são independentes e não interferem com o fornecimento da energia contratada.

1.4. Os serviços prestados no âmbito do Serviço Galp 360 Assist não substituem o relacionamento que o cliente deve manter com os respetivos Operadores das Redes de Distribuição (ORD) no âmbito das intervenções de emergência de eletricidade, designadamente a comunicação imediata, através das linhas de emergência, caso seja detetada qualquer anomalia ou avaria.

2. ACESSO AO SERVIÇO

2.1. O Serviço Galp 360 Assist 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 Galp 360 Assist os Clientes que utilizem a energia para fins profissionais (clientes não domésticos) cujas instalações de energia elétrica estejam em Baixa Tensão Normal (BTN), com potência contratada inferior ou igual a 20,70 kVA.

3. DURAÇÃO DO CONTRATO

3.1. O Serviço Galp 360 Assist 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 o Cliente não 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 Petrogal notificará previamente o Cliente da renovação automática.

3.2. A prestação dos serviços do Serviço Galp 360 Assist apenas estará disponível a partir do terceiro dia útil após a data do início do fornecimento de eletricidade.

3.3. A cessação, por iniciativa do Cliente, do Contrato de Fornecimento, determina a cessação automática do Serviço Galp 360 Assist, 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 Serviço Galp 360 Assist é de €70,80 (setenta euros e oitenta cêntimos), que acresce 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) 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 Galp 360 Assist 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 Galp 360 Assist 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 Galp 360 Assist deverão ser faturados e pagos de acordo com as condições especificamente acordadas aquando da realização dos mesmos.

5. MODIFICAÇÕES AO SERVIÇO GALP 360 ASSIST

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 Galp 360 Assist.

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

6. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

O Serviço Galp 360 Assist inclui a disponibilização e deslocação de profissionais qualificados para a prestação dos seguintes serviços de assistência técnica:

a) Serviço de assistência técnica em situações não prioritárias:

O serviço de reparação de situações não prioritárias é 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 do Cliente, incluindo avarias nos seguintes equipamentos consumidores de energia elétrica existentes nessas instalações: o exaustor, o termoacumulador elétrico, a máquina de lavar roupa, a máquina de lavar loiça, o frigorífico, a arca congeladora, o(s) aparelho(s) de refrigeração de alimentos, o(s) radiador(es) elétrico(s), o forno elétrico, a placa elétrica e o ar condicionado.

b) Serviço de assistência técnica 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 acontecerá 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, contado 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.

O serviço consiste na sustação e contenção de danos, para situações que são impeditivas de os clientes utilizarem a instalação elétrica em plenitude ou que originem um risco iminente e elevado de perda de bens, resultante de curto-circuito ou outro acontecimento imprevisto e repentino na instalação elétrica.

7. EXCLUSÕES

7.1. Excluem-se dos serviços previstos nas 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 quaisquer outros aparelhos elétricos que não estejam elencados na alínea a) da Cláusula.6.^a;
- 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 dos equipamentos 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 serviço Galp 360 Assist;
- Avarias e suas consequências, causadas por ações criminais e/ou ações dolosas ou com negligência grosseira, do Cliente ou de terceiros;
- 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.

8. PERÍODO DE REFLEXÃO EM CASO DE CONTRATAÇÃO À DISTÂNCIA

8.1. No caso de a adesão ao Galp 360 Assist 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 Petrogal, 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 serviço 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 Galp 360 Assist, dentro do prazo previsto no número anterior.

9. TABELA DE PREÇOS

9.1. Para as intervenções no âmbito dos serviços descritos na cláusula 6ª, 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, 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 - 24h
			08:00/20:00h	20:00/08:00h	
25€	35€	20€	30€/h	40€/h	60€/h

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.

