Contrato de Prestação de Serviços Adicionais
Condições Particulares de Prestação de Serviços Repsol
Plano Luz+

1. Natureza e âmbito

1.1. As presentes condições particulares (as "Condições Particulares"), fazem parte integrante do contrato de prestação de serviços adicionais (o "Contrato") celebrado entre a Repsol Portuguesa, Lda., matriculada junto da conservatória do registo comercial sob o número único de matrícula e pessoa coletiva 500246963 ("REPSOL") e o Cliente, melhor identificado na ficha de adesão, e regerão os Serviços a prestar no âmbito da adesão do Cliente ao Plano de Serviços de "Apoio Luz+".

1.2. O Contrato é composto pelas presentes Condições Particulares e pelas Condições Gerais, aplicando-se, em tudo o que não se encontrar expressamente regulado nas presentes Condições Particulares, o disposto nas Condições Gerais.

2. Definições

Salvo se diversamente definidos nas presentes Condições Particulares ou se o contrário resultar do respetivo contexto, os termos e expressões iniciados por letra maiúscula utilizados nas presentes Condições Particulares terão o significado que lhes é atribuído nas Condições Gerais.

3. Local e objeto dos serviços: instalação elétrica doméstica e eletrodomésticos

Os Serviços serão exclusivamente prestados e executados na instalação elétrica doméstica e nos Eletrodomésticos instalados no domicílio do Cliente, na morada de fornecimento de eletricidade ao Cliente prevista no Contrato de Fornecimento e melhor identificada na ficha de adesão (a "Habitação").

Para efeitos do presente Contrato, a instalação elétrica da Habitação compreende todos os cabos que, de forma permanente, integram a rede elétrica da Habitação, assim como os restantes elementos da instalação elétrica, incluindo tomadas, interrutores, fusíveis, campainhas, transformadores, linhas de luz, diferenciais e caixa de fusíveis, situados dentro do limite da Habitação e a partir dos limites estabelecidos pelo contador privado.

Os eletrodomésticos cobertos pelas reparações e intervenções previstas neste contrato incluem exclusivamente os seguintes: máquina de lavar roupa, máquina de secar roupa, frigorífico, congelador, máquina de lavar loiça, fogão elétrico, forno elétrico, extrator de fumos, termoacumulador elétrico (os "Eletrodomésticos" e qualquer um deles, individualmente, o "Eletrodoméstico").

4. Serviços abrangidos

4.1 Regras comuns

Encontra-se abrangida pelos Serviços disponibilizados ao abrigo do presente Plano de Serviços, sem limite de número de ocorrências por anuidade do Contrato, a visita de diagnóstico e avaliação por parte dos técnicos do Prestador, realizada na sequência da solicitação do Cliente endereçada à REPSOL nos termos previstos nas Condições Gerais, sendo gratuitos os respetivos custos de deslocação, bem como os de realização do diagnóstico e avaliação da avaria reportada.

4.2. Avarias e urgências elétricas

4.2.1 Encontram-se abrangidos pelos Serviços disponibilizados ao abrigo do Plano de Serviços, sem limite de número de ocorrências por anuidade do Contrato:

(a) sempre que seja possível reparar a avaria ou anomalia detetada na instalação elétrica doméstica da Habitação, com o máximo de 3 (três) horas de tempo de mão-de-obra do técnico do Prestador, por intervenção, para a reparação da avaria detetada no

âmbito da visita de diagnóstico prevista na cláusula 4.1;
(b) sempre que seja possível reparar a avaria ou anomalia detetada na instalação elétrica doméstica da Habitação prevista na cláusula 4.1, o fornecimento e o custo das peças e/ou equipamentos necessários à reparação da anomalia detetada, até ao montante máximo de EUR 50,00 (cinquenta euros) por reparação, incluindo impostos ou taxas associados.

4.2.2. Sem prejuízo das exclusões previstas na cláusula 6.1, o presente Contrato abrange exclusivamente as seguintes avarias e urgências elétricas:
(a) qualquer avaria elétrica ou curto-circuito na instalação elétrica da Habitação (considerando-se como tal os elementos identificados na cláusula 3 supra);
(b) a substituição de diferencial ou disjuntores magnetotérmicos por qualquer causa (e não apenas em virtude de avaria elétrica ou curto-circuito), ficando expressamente excluídos quaisquer outros disjuntores magnetotérmicos-diferenciais de diferente amperagem, exceto se o dano neles provocado tiver resultado de avaria elétrica ou curto-circuito;
(c) avarias em tomadas, interrutores e campainhas originadas por curto-circuito ou por causa acidental;
(d) a substituição dos elementos da instalação de eletricidade doméstica (incluindo transformadores de halogéneo e lâmpadas (códigos E35-E36), caixas de fusíveis ou outros similares) sempre que o sistema de ligação fique afetado (em virtude de curto-circuito);
(e) os serviços de localização da avaria ou anomalia, incluindo a abertura de roços, desmontagem de móveis ou sanitários de casa de banho ou cozinha e procedimentos análogos;
(f) a montagem dos sanitários ou móveis de casa de banho ou cozinha que tenham sido desmontados com vista à reparação da avaria ou anomalia abrangida pelos Serviços;
(g) o tapamento de todos os roços abertos durante a localização da avaria ou reparação, sempre que a origem da avaria ou anomalia esteja abrangida pelos Serviços;
(h) os reguladores de luz;
(i) instalações elétricas bifásicas e trifásicas;
(j) o interrutor de persianas elétricas (mas não as próprias persianas);
(k) o porteiro automático situado no interior da Habitação (o próprio aparelho interior e a sua cablagem, conquanto se situem no interior da habitação); e
(l) instalações elétricas em garagens, sempre que anexas à Habitação.

4.2.3. Sempre que a anomalia ou avaria reportada pelo Cliente constitua uma urgência elétrica, a deslocação técnica para realização de diagnóstico preliminar prevista na cláusula 4.1 será realizada no prazo máximo de 3 (três) horas[1] após a solicitação do Cliente endereçada nos termos previstos nas Condições Gerais. Para efeitos do presente Contrato, consideram-se "urgências elétricas" aquelas que impliquem o corte ou interrupção do fornecimento de energia elétrica, ou a inexistência de luz, na Habitação ou em alguma das suas fases/zonas.

4.2.4. Nos casos previstos na alínea (g) da cláusula 4.2.2, o Cliente reconhece e aceita expressamente que o tapamento de quaisquer roços abertos para efeitos da localização e diagnóstico da avaria ou anomalia reportada apenas será realizado e estará abrangido pelos Serviços se e na medida em que a reparação da avaria ou anomalia detetada estiver abrangida pelos Serviços (conforme identificados na cláusula 4.2.2), não estando a REPSOL (e/ou o

[1] Serviço disponível apenas para localidades com ≥ 50.000 habitantes

Prestador) obrigada ao tapamento de roços referentes a avarias ou anomalias não cobertas, caso em que tal tapamento de roços constituirá um Serviço Complementar, cuja prestação dependerá da aprovação prévia e expressa, por parte do Cliente, do orçamento apresentado pelos técnicos do Prestador para o efeito.

4.2.5. Para os efeitos previstos no número anterior, sempre que a realização dos trabalhos de diagnóstico implique a abertura de roços, previamente à respetiva realização, o técnico do Prestador informará o Cliente da possibilidade de o trabalho estar ou não incluído nos Serviços e apenas iniciará os trabalhos de abertura de roços após a obtenção de aceitação expressa e por escrito do Cliente.

4.3 Reparação de avarias de Eletrodomésticos

4.3.1 Encontram-se incluídos nos Serviços disponibilizados ao abrigo do Plano de Serviços, sem limite de número de ocorrências por anuidade do Contrato, e sempre que seja possível reparar o(s) Eletrodoméstico(s):

(a) o máximo de 3 (três) horas de tempo de mão-de-obra do técnico do Prestador, por intervenção, para a reparação da avaria;

(b) o fornecimento e o custo das peças, materiais e/ou sobressalentes necessários à reparação do Eletrodoméstico, conquanto estes tenham uma antiguidade inferior a 10 (dez) anos, até ao montante máximo de EUR 50,00 (cinquenta euros) por reparação, incluindo impostos ou taxas associados.

4.3.2. Sem prejuízo das exclusões previstas na cláusula 6.1, o presente Contrato abrange as seguintes avarias de Eletrodomésticos:

(a) avarias mecânicas, eletrónicas e/ou elétricas internas; e

(b) avarias devidas a sobretensões na rede elétrica, incluindo, de forma não taxativa:

(i) substituição do tambor da máquina de lavar roupa;

(ii) rutura da bomba de drenagem da máquina de lavar roupa;

(iii) peça de roupa presa no motor da máquina de lavar ou de secar roupa;

(iv) substituição de borracha da porta do frigorífico ou da máquina de lavar ou secar roupa;

(v) substituição dos filtros da máquina de lavar ou secar roupa;

(vi) falta de refrigeração, insuficiências na refrigeração ou criação de gelo no frigorifico;

(vii) avaria no motor do ventilador do frigorífico;

(viii) avaria no termóstato do frigorífico;

(ix) insuficiências no sistema de refrigeração ou criação de gelo no congelador;

(x) avarias na tomada de água da máquina de lavar loiça;

(xi) não funcionamento da máquina de lavar loiça;

(xii) substituição do cabo tensor da porta da máquina de lavar loiça;

(xiii) anomalias na placa vitrocerâmica (em virtude de esta não ligar ou aquecer);

(xiv) incorreto funcionamento do temporizador ou do seletor de temperatura do forno;

(xv) incapacidade de absorção de fumos pelo extrator;

(xvi) limitações no funcionamento do extrator de fumos (por exemplo, caso não funcionem todas as suas posições de velocidade);

(xvii) libertação de água ou outros líquidos por parte do esquentador elétrico;

(xviii) variações anormais na temperatura da água do esquentador;

5. Procedimento da intervenção técnica

5.1. Sem prejuízo do disposto nas Condições Gerais, após o diagnóstico técnico realizado no âmbito da visita de diagnóstico e avaliação prevista na cláusula

4.1, previamente ao início da reparação e da intervenção na instalação elétrica ou no Eletrodoméstico, conforme aplicável, será comunicado ao Cliente se a avaria e respetiva reparação (incluindo as peças e equipamentos necessários e o respetivo custo) se encontra ou não abrangida pelos Serviços contratados ao abrigo do presente Plano de Serviços, e:
(a) em caso afirmativo:
(i) se o custo da reparação (incluindo o número de horas de mão-de-obra e o custo das peças, equipamentos e/ou sobressalentes necessários) está abrangido pelos Serviços, nos termos previstos na cláusula 4;
(ii) se o custo da reparação (incluindo o número de horas de mão-de-obra e o custo das peças, equipamentos e/ou sobressalentes necessários) excede, ainda que parcialmente, os abrangidos pelos Serviços, nos termos previstos na cláusula 4, indicando ainda, nesse caso:
a. o número de horas de mão-de-obra estimadas e o custo adicional da hora mão-de-obra que exceda as 3 (três) horas incluídas nos Serviços;
b. o custo total estimado das peças, equipamentos e/ou sobressalentes necessários para a reparação que excedam os abrangidos pelo presente Contrato.
(b) em caso negativo, o custo total da reparação (incluindo o número de horas de mão-de-obra o custo das peças e/ou equipamentos necessários), que constituirão, para todos os efeitos, incluindo os previstos nas Condições Gerais, Serviços Complementares em caso de adjudicação do Cliente.
5.2. Em qualquer dos casos previstos na cláusula 5.1, a reparação só será efetuada após a aceitação expressa, pelo Cliente, do orçamento de reparação facultado nos termos da referida cláusula. Em particular, se aplicável, a intervenção apenas será realizada após a aprovação do orçamento referente ao montante devido pelo Cliente que exceda o valor dos Serviços incluídos no presente Plano de Serviços (incluindo, em particular, quaisquer Serviços Complementares), que correrão exclusivamente a expensas do Cliente e no âmbito da relação comercial que para esse efeito estabelecer com o Prestador.

6. Serviços excluídos

6.1 Avarias ou urgências elétricas

6.1.1. Encontram-se expressamente excluídas da reparação de avarias ou urgências elétricas realizadas no âmbito do presente Contrato as relativas a:
(a) anomalias ou avarias provocadas com culpa, dolo, negligência ou falta de manutenção das instalações elétricas da Habitação por parte do Cliente e, bem assim, por mau uso/utilização da instalação ou de equipamentos pelo Cliente, nomeadamente, sem limitar, devido a perfuração acidental da cablagem;
(b) a cablagens, luzes e/ou interruptores (ou outros elementos) sitos no exterior da Habitação, sempre que estejam protegidos contra fatores climáticos externos e ainda que se situem dentro dos limites da habitação, mas fora da superfície construída (incluindo, a título de exemplo, os localizados nos pátios de apartamentos);
(c) a cablagens e/ou aparelhos exteriores de porteiro automático;
(d) reparação ou instalação de eletrodomésticos;
(e) contador de luz;
(f) quaisquer avarias e/ou urgências elétricas ocorridas antes de decorridos 7 (sete) dias após a data de entrada em vigor do Contrato;
(g) intervenções em bens ou equipamentos que se encontrem dentro do prazo de garantia legal (ou da respetiva extensão contratual de garantia) do respetivo fornecedor ou produtor; e
(h) quaisquer serviços (incluindo Serviços Complementares acordados entre o Cliente e o Prestador) que não se encontrem expressamente identificados

na cláusula 4.
(i) forte ruído na ligação de aparelhos de ar condicionado; e
(j) avarias no motor do ventilador do ar condicionado.
(k) Compensação/ indemnização por não reparação.
6.1.2. Nos casos previstos na alínea a) da Cláusula 6.1.1, ainda que a anomalia ou avaria tenha sido provocada por alguma das circunstâncias ali elencadas, será efetuada, sempre que possível e, em particular, caso as condições de segurança o permitam, uma reparação pontual com vista ao restabelecimento do fornecimento de eletricidade, com o limite máximo de intervenção de 3 (três) horas de mão-de-obra e o fornecimento e o custo das peças e/ou equipamentos necessários à referida reposição pontual, até ao montante máximo de EUR 50,00 (cinquenta euros) por reparação, incluindo impostos ou taxas associados.

6.2. Eletrodomésticos

6.2.1. Encontram-se expressamente excluídas da reparação de Eletrodomésticos realizadas no âmbito do presente Contrato as relativas a:
(a) Eletrodomésticos que estejam em período de garantia do respetivo fabricante;
(b) avarias de Eletrodomésticos cuja marca não tenha um serviço pós-venda no Território;
(c) avarias que ocorram nos primeiros 7 (sete) dias após a data de entrada em vigor do Contrato (não estando, nesse caso, incluídos quaisquer materiais e sobressalentes;
(d) materiais e sobressalentes necessários à reparação de avarias em Eletrodomésticos com uma antiguidade superior a 10 (dez) anos;
(e) qualquer avaria que não se encontre identificada na cláusula 4.3;
(f) avarias em instalações comerciais ou industriais e, em geral, os Eletrodomésticos cuja utilização não seja exclusivamente para fins domésticos;
(g) avaria de Eletrodomésticos em que o lacre de segurança do departamento técnico do Prestador, ou o do serviço técnico autorizado pelo fabricante, esteja manipulado;
(h) avarias de outros equipamentos de uso doméstico que não se encontrem abrangidos pelo presente Contrato;
(i) comandos à distância, borrachas de admissão ou de esgoto, obstruções, juntas ou vedantes, carregadores, periféricos e outros elementos externos do aparelho principal do Eletrodoméstico;
(j) qualquer peça considerada consumível pelo fabricante do Eletrodoméstico, como lâmpadas, baterias, sacos ou outras similares;
(k) substituição e/ou recarga de gás de frigoríficos e congeladores;
(l) esmaltes, pinturas, niquelados, cromados, peças e componentes estéticos ou outro tipo de peças que não afetem o funcionamento interno dos Eletrodomésticos;
(m) corrosão ou oxidação, quer causados pelo uso normal ou desgaste do aparelho, quer acelerados por circunstâncias ambientais ou climáticas não propícias, areia, pó, humidade ou salinidade inapropriados;
(n) avarias provocadas em consequência de um uso anormal, negligente ou inadequado dos Eletrodomésticos ou por qualquer tipo de ação de origem externa aos Eletrodomésticos;
(o) danos causados intencionalmente, com dolo ou negligência nos Eletrodomésticos;
(p) danos acidentais ou pancadas nos Eletrodomésticos causados por fatores externos aos Eletrodomésticos;
(q) danos consequenciais nos Eletrodomésticos, conquanto não tenham sido causados por uma avaria interna de funcionamento;
(r) operações de manutenção ou conservação do

aparelho, tais como lubrificações, ajustes, limpezas ou revisões periódicas;
(s) atualizações de software;
(t) avarias causadas por uma instalação incorreta ou não conforme com as regulamentações, por ventilação inadequada e/ou por modificações inapropriadas ou utilização de peças sobressalentes não originais;
(u) defeitos ou avarias provocadas em consequência de arranjos, reparações, modificações, desarmamento ou desinstalação do Eletrodoméstico por técnico não autorizado;
(v) reclamações de perdas de utilidade do Eletrodoméstico por falta de sobressalentes do fabricante;
(w) avarias ou deficiências de funcionamento devidas ao software ou firmware instalado no aparelho e que não tenha sido previamente homologado pelo fabricante do Eletrodoméstico;
(x) avarias que sejam consequência direta ou indireta de incêndios, fenómenos da natureza de caráter extraordinário ou catastrófico (tais como inundações, tempestades, furacões, sismos, erupções vulcânicas ou similares), terrorismo, motim, alvoroço ou manifestações legais ou ilegais, reação ou radiação nuclear, conflitos armados, atuações das forças armadas em tempos de paz e factos qualificados pelas entidades responsáveis como catástrofe ou calamidade;
(y) qualquer tipo de avaria ou dano provocado(a) pela existência de amianto nos Eletrodomésticos;
(z) deterioração de alimentos, assim como imperfeições ou danos causados em elementos que não sejam próprios dos Eletrodomésticos;
(aa) lucros cessantes ou danos futuros incorridos pelo Cliente e/ou por qualquer terceiro, bem como quaisquer compensações de despesas decorrentes da substituição dos Serviço prestados pelo Eletrodoméstico avariado mediante outro meio alternativo.

7. Preçário

7.1. O preço global anual devido pelo Cliente como contrapartida pela prestação dos Serviços incluídos no Plano "Apoio Luz+" é de 83,88 euros (oitenta e três euros e oitenta e oito cêntimos), que inclui IVA à taxa legal em vigor.
O preço acima referido deverá ser pago pelo Cliente em 12 (doze) prestações, com periodicidade mensal, no valor de EUR 6,99 (seis euros e noventa e nove cêntimos) cada.

8. Nota de obra, faturação e certificação

8.1. O Cliente obriga-se a facultar, no momento da execução dos Serviços, todos os dados necessários à emissão da respetiva nota de obra ou, se aplicável, fatura em caso de Serviços Complementares.
8.2. Sem prejuízo do disposto nas Condições Gerais, a nota de obra e/ou fatura, conforme aplicável, entregue ao Cliente após a realização dos Serviços e/ou Serviços Complementares discriminará todos os trabalhos efetuados na instalação elétrica da Habitação, nos Eletrodomésticos (incluindo os equipamentos, materiais ou sobressalentes instalados ou fornecidos).
8.3 Caso o Cliente pretenda acionar os seus direitos à reparação dos danos causados pela intervenção, à substituição dos equipamentos instalados no âmbito dos Serviços, Serviços Complementares e/ou outros direitos que lhe sejam atribuídos nos termos da Cláusula 7 das Condições Gerais e/ou da lei aplicável, deverá apresentar a nota de obra e/ou fatura, conforme aplicável, emitida nos termos da cláusula 8.2.
8.4. Sempre que previsto na lei aplicável, será entregue ao Cliente a certificação da reparação efetuada.
8.5. Para efeitos de aclaração, a nota de obra emitida

nos termos da presente Cláusula não abrangerá quaisquer Serviços Complementares acordados entre o Cliente e o Prestador, que serão objeto de faturação autónoma por parte do Prestador.



210 540 000
(chamada para rede fixa nacional)