Contrato de Prestação de Serviços Adicionais
Condições Particulares de Prestação de Serviços Repsol Plano Total

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 Total".

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, eletrodomésticos, instalação doméstica de água e equipamentos de gás

Os Serviços serão exclusivamente prestados e executados na instalação elétrica doméstica, nos Eletrodomésticos, na Instalação Doméstica de Água e nos Equipamentos de Gás (em ambos os casos, conforme definido abaixo) que se localizam no domicílio do Cliente, na morada de fornecimento de eletricidade e gás natural 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 e equipamentos de ar condicionado (os "Eletrodomésticos" e qualquer um deles, individualmente, o "Eletrodoméstico").

Para efeitos do presente Contrato, a instalação doméstica de água da Habitação compreende as tubagens e esgotos interiores da habitação, as condutas da Habitação embutidas ou à vista, a alimentação de água e os esgotos particulares, a partir do contador particular e dentro do limite da Habitação, excluindo o troço de tubagem que seja comum para diferentes habitações (a "Instalação Doméstica de Água"). Os equipamentos de gás cobertos pelas reparações e intervenções previstas neste Contrato incluem exclusivamente os seguintes: a caldeira ou esquentador de gás principal localizado(a) na Habitação, assim como a instalação recetora do gás e o circuito hidráulico de aquecimento (os "Equipamentos de Gás" e qualquer um deles, individualmente, o "Equipamento de Gás").

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 de 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 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) sem prejuízo do disposto na cláusula 7.2, 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 6.2, 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

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

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;
(xix) forte ruído na ligação de aparelhos de ar condicionado; e
(xx) avarias no motor do ventilador do ar condicionado.
4.4. Reparação de avarias na Instalação Doméstica de Água
4.4.1. 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 Doméstica de Água, com o máximo de 3 (três) horas de tempo de mão-de-obra do técnico do Prestador, por intervenção, para a reparação da avaria;
(b) sempre que seja possível reparar a avaria ou anomalia detetada na Instalação Doméstica de Água, 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.
4.4.2. Sem prejuízo das exclusões previstas na cláusula 6.3, o presente Contrato abrange exclusivamente as avarias e urgências relativas a:
(a) tubagens embutidas que façam parte da Instalação Doméstica de Água (excluindo quanto a condutas que passem no exterior da superfície construída da Habitação);
(b) tubagens à vista no interior da Habitação, incluindo de eletrodomésticos, sanitários, torneiras de passagem (exceto radiadores e piscinas), tubos (exceto de aquecedor), entre outros;
(c) esgotos interiores e exteriores (sifões, válvulas, esgotos, tubagens de esgotos, condutas de descarga e sumidouros de águas fecais);
(d) entupimentos;
(e) entupimentos por excesso de calcário, desde que incluídos na alínea (j);
(f) rutura de tubagens à vista e embutidas, conquanto sejam de alimentação da Habitação e passem pela respetiva fachada;
(g) localização da avaria ou anomalia (abertura de roços, desmontagem de móveis ou sanitários, etc.);
(h) a montagem dos sanitários e/ou móveis de casa de banho ou cozinha que tenham sido desmontados para a reparação da avaria coberta pelos Serviços;
(i) tapamento de todos os roços abertos no âmbito da intervenção, conquanto a origem da avaria esteja abrangida pelos presentes Serviços;
(j) descalcificação das tubagens, conquanto seja aferido pelo técnico que:
a. a zona da Habitação é de águas calcárias.
b. não foi provocada por falta de manutenção generalizada ou negligência do Cliente;
c. não foi provocada por defeito de construção.
4.4.3. Sempre que a anomalia ou avaria reportada pelo Cliente constitua uma urgência de canalizações, a deslocação técnica para realização de diagnóstico

preliminar prevista na alínea (a) da cláusula 4.1 será realizada no prazo máximo de 3 (três) horas[2] após a solicitação do Cliente endereçada nos termos previstos nas Condições Gerais. Para efeitos do presente Contrato, consideram-se "urgências de canalizações" aquelas que impliquem o corte ou interrupção do fornecimento geral de água na Habitação, ou o corte de fornecimento parcial de alguma zona sensível da Habitação (por exemplo, a casa de banho em habitações que apenas disponham de uma casa de banho).

4.4.4. Nos casos previstos na alínea (i) da cláusula 4.4.2, 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 4.4.2), não estando a REPSOL (e/ou o 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.

4.4.5. 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.

4.5. Reparação de avarias nos Equipamentos de Gás

4.5.1. Encontra-se abrangida pelos Serviços disponibilizados ao abrigo do presente Plano de Serviços, sem limite de número de ocorrências por anuidade do Contrato:

(a) sempre que seja possível reparar o(s) Equipamento(s) de Gás, com o máximo de 3 (três) horas de tempo de mão-de-obra do técnico do Prestador, por intervenção, para a reparação da avaria; e

(b) sempre que seja possível reparar o(s) Equipamentos(s) de Gás, o fornecimento e o custo das peças e materiais necessários à reparação do Equipamento de Gás, até ao montante máximo de EUR 50,00 (cinquenta euros) por reparação, incluindo impostos ou taxas associados

4.5.2. Sem prejuízo das exclusões previstas na cláusula 6.4, o presente Contrato abrange exclusivamente as avarias mecânicas, eletrónicas e/ou elétricas internas que afetem os Equipamentos de Gás, incluindo, sem limitar:

(a) a mão-de-obra necessária à reparação ou substituição dos elementos dos Equipamentos de Gás (que não sejam externos aos Equipamentos de Gás), incluindo, por exemplo, termostato, relés, elétrodos de ligação, transformadores, indicadores de vidro e anilhas, derivadores, válvulas, medidores de pressão, controlos, entre outros;

(b) a reparação ou substituição da placa base da caldeira de gás;

(c) medição da pressão da caldeira de gás;

(d) diagnóstico, para avaliação de possíveis fugas de gás na caldeira de gás;

(e) reparação da bomba da recirculação no interior da caldeira;

(f) reparação de problemas decorrentes da obstrução do tubo de saída de fumos;

(g) mudança da sonda de temperatura da AQS.

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, no Eletrodoméstico, na Instalação Doméstica de Água ou no Equipamento de Gás, 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.

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, nem sendo devida a comparticipação prevista na cláusula 7.2);

(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 aparelhos de ar condicionado, 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 cobertos;
(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.

6.3. Instalações Domésticas de Água

6.3.1. Encontram-se expressamente excluídas da reparação de avarias e/ou urgências de canalizações na Instalação Doméstica de Água realizadas no âmbito do presente Contrato as relativas a:
(a) tubagens de alimentação (subterrâneas ou visíveis) que passem no exterior da superfície construída (em particular em jardins, pátios, garagens ou outros), alimentação principal, radiadores, coletores de aquecimento, torneira de passagem de radiador, tubos do aquecedor, sistemas de rega, qualquer tipo de tubagem/instalação ou elemento de piscinas, eletrodomésticos ou fontes de decoração expostas a fatores climáticos externos;
(b) elementos que não pertençam à Instalação Doméstica de Água, como torneiras, juntas de torneiras, louça sanitária, caldeira, incluindo quaisquer elementos relativos a poços cegos, contadores de água, filtragens ou mecanismo de cisterna;
(c) infiltrações resultantes da avaria;
(d) condutas de águas pluviais, incluindo esgotos, condutas de descarga e caixas de derivação ou sumidouros;
(e) instalações com tubagens de ferro, chumbo e/ou uralite;
(f) provocadas acidentalmente pelo Cliente ou por pessoas que convivam na Habitação;
(g) eletrodomésticos;
(h) elementos estéticos;
(i) avarias que tenham sido originadas por culpa, dolo, negligência ou falta de manutenção do Cliente e, bem assim, por mau uso/utilização da Instalação Doméstica de Água ou de equipamentos pelo Cliente.
(j) defeitos de construção;

(k) furto de peças;
(l) intervenções que requeiram maquinaria especial ou impliquem qualquer tipo de perigo para o técnico do Prestador;
(m) quaisquer avarias e/ou urgências de canalizações ocorridas antes de decorridos 7 (sete) dias após a data de entrada em vigor do Contrato.

6.3.2. Nos casos previstos na alínea (i) da Cláusula 6.3.1, 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 da avaria com vista ao restabelecimento do fornecimento de água na Habitação, 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.

6.4. Equipamentos de Gás

6.4.1. Encontram-se expressamente excluídas da reparação de Equipamentos de Gás realizadas no âmbito do presente Contrato as relativas a:
(a) instalações de potência igual ou superior a 70 kW e/ou outros equipamentos que não Equipamentos de Gás (conforme definido neste Contrato);
(b) instalações e Equipamentos de Gás dedicadas a usos comerciais ou industriais (ainda que localizados na Habitação);
(c) substituição ou melhoramento dos Equipamentos de Gás, inclusive se motivados por alterações na lei e/ou regulamentos aplicáveis;
(d) Equipamentos de Gás que estejam em período de garantia do respetivo fabricante;
(e) avarias de Equipamentos de Gás cuja marca não tenha um serviço pós-venda no Território;
(f) avarias que ocorram nos primeiros 7 (sete) dias após a data de entrada em vigor do Contrato;
(g) a instalação de receção do gás e o circuito hidráulico de aquecimento;
(h) avarias em elementos próprios das empresas distribuidoras de gás;
(i) avaria de Equipamentos de Gás em que o lacre de segurança do departamento técnico do Prestador, ou o do serviço técnico autorizado pelo fabricante, esteja manipulado;
(j) quaisquer termóstatos, sistemas de controlo ou outros elementos externos aos Equipamentos de Gás que não se encontrem identificados na cláusula 3;
(k) qualquer peça ou material considerada "consumível" pelo respetivo fabricante (tais como, sem limitar, as baterias);
(l) esmaltes, pinturas, niquelados, cromados, peças e componentes estéticos ou outro tipo de peças que não afetem o funcionamento interno dos Equipamentos de Gás;
(m) corrosão ou oxidação, quer causados pelo uso normal ou desgaste do Equipamento de Gás, 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 Equipamentos de Gás ou por qualquer tipo de ação de origem externa aos mesmos;
(o) danos causados intencionalmente, com dolo ou negligência nos Equipamentos de Gás;
(p) danos acidentais ou pancadas nos Equipamentos de Gás causados por fatores externos;
(q) danos consequenciais nos Equipamentos de Gás, conquanto não tenham sido causados por uma avaria interna de funcionamento;
(r) operações de manutenção ou conservação dos Equipamentos de Gás, tais como lubrificações,

ajustes, limpezas ou revisões periódicas;
(s) atualizações de software;
(t) elementos, aparelhos e/ou partes da instalação não visíveis e/ou inacessíveis por interposição de mobiliário, estrutura do local ou outros objetos, incluindo os equipamentos instalados no exterior da Habitação ou em locais que, pela sua localização, sejam inacessíveis ou que não disponham de tomadas adequadas para a execução dos testes necessários;
(u) a correção dos defeitos ou avarias que sejam provocados por uma instalação de gás defeituosa e/ou por qualquer alteração ou modificação substancial efetuada na instalação e/ou nos Equipamentos de Gás, sempre que tais alterações ou modificações não tenham sido efetuadas pelo serviço técnico do Prestador;
(v) danos causados nos Equipamentos de Gás decorrentes da sua não utilização, assim como os danos pessoais ou materiais causados por mau uso ou conservação, os danos em terceiros, os danos causados nos Equipamentos de Gás decorrentes de geadas, incêndios, explosões, inundações ou outras catástrofes, sem prejuízo do disposto na lei aplicável;
(w) reclamações por perdas de utilidade dos Equipamentos de Gás por indisponibilidade de sobressalentes do respetivo fabricante;
(x) avarias ou deficiências de funcionamento devidas ao software ou firmware instalado no aparelho e que não tenha sido previamente homologado pelo fabricante do Equipamento de Gás;
(y) 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;
(z) qualquer tipo de avaria ou dano provocado(a) pela existência de amianto nos Equipamentos de Gás;
(aa) imperfeições ou danos causados em elementos que não sejam próprios dos Equipamentos de Gás; e
(bb) 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 Equipamento de Gás avariado mediante outro meio alternativo.

7. Preçário e comparticipação

7.1. Preçário

O preço global anual devido pelo Cliente como contrapartida pela prestação dos Serviços incluídos no Plano "Apoio Total" é de EUR 131,88 (cento e trinta e um 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 10,99 (dez euros e noventa e nove cêntimos) cada.

7.2. Comparticipação (Eletrodomésticos)

Caso, por motivo não imputável à REPSOL (e/ou ao Prestador) e por motivo atendível (por exemplo, sem limitar, a falta de sobressalentes no mercado), a reparação dos Eletrodomésticos nos termos do presente Contrato não seja possível, será atribuída uma comparticipação de ajuda e incentivo à renovação do Eletrodoméstico em apreço. A referida comparticipação apenas será devida e paga numa ocasião por cada anuidade do Contrato e apenas

em relação a um dos Eletrodomésticos. O montante da comparticipação será:

Antiguidade (anos) do Eletrodoméstico
Comparticipação: montante anual até (EUR)

+ ou = a 2 anos e menos de 6 anos: 250€
+ ou = a 6 anos e menos de 8 anos: 200€
+ ou =a 8 anos e menos de 10 anos: 150€
+ ou = a 10 anos: 0€

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, na Instalação Doméstica de Água e/ou nos Equipamentos de Gás (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)