



IBERDROLA

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO MANUTENÇÃO GÁS IBERDROLA (MGI)

1. OBJETO

1.1. O objeto das presentes condições é a prestação pela IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL LDA. (IBERDROLA) do serviço **Manutenção Gás IBERDROLA**.

2. DESCRIÇÃO

2.1. O serviço **Manutenção Gás IBERDROLA** abrange a cobertura integral do serviço **Assistência Gás IBERDROLA** e inclui uma visita de diagnóstico anual.

2.2. Adicionalmente, o CLIENTE pode ainda solicitar à IBERDROLA que promova a realização de inspeções à instalação de gás do CLIENTE através de entidade devidamente credenciada para o efeito. A inspeção à instalação e aparelhos de gás é obrigatória por lei, sendo a sua promoção e encargos da responsabilidade do proprietário ou usufrutuário da instalação de gás ou demais entidades indicadas no Decreto-Lei nº 97/2017, de 10 de agosto.

3. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Pedido de assistência

Sempre que o CLIENTE necessite de solicitar assistência ao abrigo do serviço **Manutenção Gás IBERDROLA** deverá contactar a IBERDROLA através do número de Apoio ao CLIENTE 808 50 20 50, disponível de segunda a sexta-feira, entre as 9 e as 20 horas, exceto feriados nacionais e locais.

3.2. Prazos da assistência a avarias

A assistência a avarias será efetuada num prazo máximo de 2 (dois) dias úteis (considerando como tal, de segunda a sexta-feira, entre as 9 e as 20 horas, exceto feriados nacionais e locais) desde a data da Visita de Diagnóstico Anual, sempre e quando o técnico ao serviço da IBERDROLA detete uma avaria que não possa reparar durante a visita, ou desde a comunicação do CLIENTE, salvo motivo de força maior.

Considera-se que o prazo de assistência foi cumprido sempre que o técnico tiver contactado o CLIENTE no período estabelecido e tiver proposto pelo menos um agendamento dentro do período máximo mencionado anteriormente.

Não se considera incumprimento do prazo a circunstância do CLIENTE solicitar a visita em momento posterior.

3.3. Serviço Assistência Gás IBERDROLA

A cobertura do serviço **Assistência Gás IBERDROLA** é prestada de acordo com o previsto nas respetivas condições específicas.

3.4. Visita de Diagnóstico Anual

3.4.1. A **visita de diagnóstico anual** consiste na realização de uma revisão programada anual de diagnóstico e manutenção:

a) Na rede interior de gás natural (RIG), realizando as seguintes operações: inspeção visual e prova de estanqueidade da RIG, e inspeção visual do posto de redução e medição;

b) Na instalação de água quente sanitária, realizando as seguintes operações: verificação do caudal máximo de água quente sanitária, avaliação do salto térmico ao caudal máximo e cálculo da potência útil;

c) Nos equipamentos a gás com potência inferior a 70 (setenta) kW, realizando as seguintes operações: inspeção e limpeza da câmara de combustão, das condutas e chaminés, limpeza do queimador da caldeira, revisão do vaso de expansão, revisão dos sistemas de tratamento de água, ensaio de estanqueidade entre queimador e caldeira, revisão geral de caldeiras e/ou esquentadores, revisão do sistema de preparação de água quente sanitária, revisão do isolamento térmico, revisão do sistema de controlo, prova de estanqueidade da conexão do aparelho, medição da temperatura ambiente no local, comprovação da montagem correta do aparelho, análise da combustão dos produtos, medição dos níveis de CO₂ no local, comprovação da tiragem de gases, avaliação da temperatura do fluido de aquecimento à entrada e saída do gerador de calor;

d) Regulação dos equipamentos e aparelhos a gás; e,

e) Circuito hidráulico de aquecimento, realizando as seguintes operações: observação de possíveis fugas ou deteriorações nas fixações do circuito hidráulico de aquecimento, verificação do correto funcionamento dos emissores de calor, comprovação do funcionamento adequado das válvulas de regulação e corte, verificação do correto funcionamento dos purgadores e purga do ar aprisionado rede de aquecimento.

3.4.2. A **visita de diagnóstico anual** realizar-se-á durante o período anual e ajustar-se-á aos procedimentos da IBERDROLA, sendo acordada com o CLIENTE com adequada antecedência.

Disponibilizar-se-á ao CLIENTE o correspondente relatório da visita ou de correção da avaria, conforme o caso, explicando as anomalias detetadas e as ações corretivas propostas e/ou realizadas, devolvendo à IBERDROLA o respetivo duplicado assinado, que confirma a sua apresentação.

3.5. Inspeção à instalação de Gás Natural

3.5.1. De forma associada ao serviço **Manutenção Gás IBERDROLA**, o CLIENTE poderá solicitar à IBERDROLA que esta promova junto de Entidade Inspectora de Gás (EIG) devidamente credenciada para o efeito, a realiza-

ção de inspeções à sua instalação de gás, no dia e hora acordados com o CLIENTE, salvo se não estiverem reunidas as condições para realização da mesma.

3.5.2. O valor a pagar pela inspeção consta do Anexo ao Contrato de Fornecimento de Energia (Gás Natural), sendo faturado pela Entidade Inspectora de Gás ao CLIENTE e liquidado por este directamente à EIG antes da realização da inspeção.

3.5.3. Depois de realizada a inspeção, a Entidade Inspectora de Gás emitirá a Declaração de Inspeção, a qual mencionará se a instalação está aprovada ou reprovada, indicando neste caso e de forma clara e precisa, o tipo de defeito que evidencia e as limitações que lhe estão associadas, designadamente a eventual proibição de abastecimento de gás.

3.5.4. Caso o CLIENTE entenda, poderá sempre recorrer directamente ao mercado e consultar no site da DGEG - Direção Geral de Energia e Geologia (www.dgeg.pt) a lista das Entidades Inspectoras de Gás qualificadas para efetuar este serviço.

3.5.5. A promoção da inspeção poderá ser solicitada durante o período de carência do presente Contrato.

3.5.6. A promoção da inspeção terá de ser solicitada com pelo menos 48 (quarenta e oito) horas de antecedência relativamente à data pretendida para a sua realização.

3.5.7. A IBERDROLA, a título gratuito e sem qualquer custo para o CLIENTE, suportará o preço de uma inspeção de 5 em 5 anos desde que o CLIENTE mantenha o serviço de **Manutenção Gás IBERDROLA** ininterruptamente durante pelo menos 1 (um) ano.

3.6. Cancelamento do serviço

3.6.1. A cessação do Contrato de Fornecimento de Energia (Gás Natural) com a IBERDROLA não implica a cessação do serviço **Manutenção Gás IBERDROLA**, excepto se o CLIENTE o solicitar expressamente.

3.6.2. Se previamente à cessação do serviço **Manutenção Gás IBERDROLA** por iniciativa do CLIENTE tiver sido realizada a promoção de inspeções ou a visita de diagnóstico anual, as mesmas serão cobradas ao CLIENTE com o preço constante no Anexo do Contrato de Fornecimento de Energia, excepto se à data da cessação o CLIENTE tiver usufruído do serviço **Manutenção Gás IBERDROLA** ininterruptamente durante pelo menos 1 (um) ano.

4. EXCLUSÕES

4.1. Fica excluído do âmbito do **Manutenção Gás IBERDROLA**:

- As exclusões previstas nas Condições Específicas do serviço **Assistência Gás IBERDROLA**.

ASSISTÊNCIA GÁS IBERDROLA CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

1. OBJETO

1.1. O objeto das presentes condições é a prestação pela IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPessoal LDA. (IBERDROLA) do serviço **Assistência Gás IBERDROLA**, disponível para o CLIENTE que possua um Contrato de Fornecimento de Energia (Gás Natural) em vigor com a IBERDROLA.

2. DESCRIÇÃO

2.1. O serviço de **Assistência Gás IBERDROLA** é um serviço de assistência técnica à rede interior de gás natural e aos equipamentos que utilizam gás natural como fonte de energia.

2.2. Se por aviso do CLIENTE for detetado defeito ou avaria na rede interior de gás natural e/ou nos equipamentos a gás com potência inferior a 70 (setenta) kW, como aquecedores, caldeiras e eletrodomésticos de cozinha, com exceção de vitrocerâmicas a gás e radiador do circuito de aquecimento, estes serão reparados sem custos de mão de obra e de materiais até ao limite estabelecido.

2.3. O limite de potência de 70 (setenta) kW é aferido em função do somatório da potência dos equipamentos a gás natural instalados, sendo da exclusiva responsabilidade do CLIENTE certificar-se, no momento da contratação do serviço, de que os vários equipamentos instalados não excedem o referido limite.

2.4. O serviço disponibiliza mão de obra gratuita nas primeiras 3 (três) horas, assim como materiais até ao valor máximo de 50 (cinquenta) €.

2.5. A cobertura do serviço limita-se a um máximo de 2 (duas) reparações em cada período anual, contado da data inicial de contratação do serviço. Uma vez realizadas as 2 (duas) reparações, caso o CLIENTE solicite nova assistência técnica, esta não estará coberta pelo serviço Assistência Gás IBERDROLA e o valor da eventual reparação será cobrado pelo técnico ao serviço da IBERDROLA imediatamente após realização dos respetivos trabalhos, de acordo com o orçamento apresentado ao CLIENTE, sem que este tenha direito a qualquer tipo de desconto, seja em mão de obra ou materiais.

2.6. Todas as deslocações no âmbito deste serviço são gratuitas.

3. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1. Âmbito

a) A assistência técnica a avarias realizar-se-á em qualquer momento durante a vigência do serviço e ajustar-se-á

aos procedimentos da IBERDROLA, sendo acordada com o CLIENTE com a antecedência suficiente.

b) O CLIENTE deverá permitir ao técnico ao serviço da IBERDROLA o desempenho de todos os trabalhos necessários para a prestação do serviço Assistência Gás IBERDROLA. Em particular e de forma não exaustiva, o CLIENTE deverá permitir o acesso à rede interior de gás natural e equipamentos cobertos pelo serviço, manter atualizados e disponibilizar à IBERDROLA os dados de contacto para realização das operações de instalação, substituição e/ou manutenção necessárias. O incumprimento desta condição por parte do CLIENTE é fundamento de resolução imediata do contrato pela IBERDROLA.

c) Será disponibilizado ao CLIENTE o relatório da correção da avaria, o qual identificará as anomalias detetadas e as ações corretivas e realizadas, devolvendo à IBERDROLA o respetivo duplicado assinado que confirma a sua apresentação.

d) As reparações efetuadas no âmbito do serviço Assistência Gás IBERDROLA não substituem, desobrigam ou dispensam a realização das inspeções periódicas a que o CLIENTE está obrigado por força da Lei.

3.2. Pedido de assistência

Sempre que o CLIENTE necessite de solicitar assistência ao abrigo do serviço **Assistência Gás IBERDROLA**, deverá contactar a IBERDROLA através do número de Apoio ao CLIENTE, 808 50 20 50, disponível de segunda a sexta-feira, entre as 9 e as 20 horas, exceto feriados nacionais e locais.

3.3. Prazos da assistência a avarias

A assistência a avarias será efetuada num prazo máximo de 2 dias úteis (considerando como tal, de segunda a sexta-feira, entre as 9 e as 20 horas, exceto feriados nacionais e locais), desde a comunicação do CLIENTE, salvo motivo de força maior.

Considera-se que o prazo de assistência foi cumprido sempre que o técnico tiver contactado o CLIENTE no período estabelecido e tiver proposto pelo menos um agendamento dentro do período máximo mencionado anteriormente.

Não se considera incumprimento do prazo a circunstância de o CLIENTE solicitar a visita em momento posterior.

3.4. Garantia

Todas as reparações efetuadas têm garantia de 6 (seis) meses contados a partir da data da sua conclusão.

4. EXCLUSÕES

4.1. Fica excluído do âmbito do serviço de Assistência Gás IBERDROLA:

- As inspeções, assistências ou reparações realizadas por pessoas alheias à IBERDROLA e os danos que possam causar;
- A correção dos defeitos ou avarias que procedam de uma instalação de gás defeituosa e/ou de qualquer alteração

ou modificação substancial realizada na rede interior de gás natural e/ou nos equipamentos a gás natural, sempre que as ditas alterações ou modificações não tenham sido realizadas pela IBERDROLA;

- As avarias em equipamentos próprios das empresas distribuidoras de eletricidade ou gás, cuja reparação seja da responsabilidade destas;
- A instalação de equipamentos não fornecidos pela IBERDROLA ou pelos técnicos acreditados pela IBERDROLA para a prestação do serviço;
- Os termostatos, sistemas de controlo e outros equipamentos externos aos equipamentos de gás cobertos pelo serviço Assistência Gás IBERDROLA;
- A reparação de defeitos ou avarias que derivem de um uso negligente, inadequado ou mal intencionado da rede interior de gás natural e dos equipamentos cobertos pelo serviço Assistência Gás IBERDROLA;
- Os equipamentos, eletrodomésticos, aparelhos e/ou partes da rede interior de gás natural não visíveis e/ou não acessíveis por interferência de mobiliário, objetos ou pela estrutura do local, incluindo aqueles equipamentos instalados no exterior da habitação ou local que pela sua localização resultam inacessíveis ou que não disponham de tomadas adequadas para realizar as provas descritas;
- A mera substituição ou melhoria dos equipamentos a que este Contrato se refere, incluindo se forem motivadas por alterações na legislação aplicável;
- Os equipamentos e instalações de potência igual ou superior a 70 (setenta) kW, independentemente do uso a que se encontrem adstritos ser o doméstico, comercial, industrial ou para serviços, placas vitrocerâmicas de gás e/ou outros equipamentos e aparelhos que não sejam aquecedores de água, caldeiras ou equipamentos domésticos de confeção de alimentos;
- Os equipamentos de confeção de alimentos em instalações fornecidas em baixa pressão com consumo anual superior a 1.000 m³, incluindo-se apenas rede interior de gás natural, caldeira, aquecedor e circuito hidráulico;
- A reparação de equipamentos a gás cuja antiguidade seja superior a 10 (dez) anos e de instalações hidráulicas de aquecimento que façam parte de uma rede interior de gás natural comunitária, nomeadamente condomínios;
- Os danos causados pelos equipamentos cobertos pelo serviço ou pela sua falta de funcionamento, os danos patrimoniais e/ou não patrimoniais causados pelo seu mau uso ou conservação, os danos a terceiros e os danos causados aos equipamentos e/ou à rede interior de gás natural por geada, incêndios, explosões, inundações e/ou outras catástrofes;
- A inspeção obrigatória, nos termos da legislação em vigor.