



**IBERDROLA**

## CONDIÇÕES GERAIS DOS SERVIÇOS ADICIONAIS E DOS PACOTES DE SERVIÇOS

### 1. OBJETO

1.1. O objeto das presentes condições gerais é a prestação do **serviço adicional** ou do **pacote de serviços** subscrito pelo CLIENTE titular de um Contrato de Fornecimento de Energia com a IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL LDA. (IBERDROLA) para a sua residência, que corresponde à morada de fornecimento indicada nas respetivas condições particulares.

1.2. A contratação do **serviço adicional** ou do **pacote de serviços** rege-se pelas presentes condições gerais e pelas condições específicas do **serviço adicional** ou do **pacote de serviços** contratado.

### 2. ENTRADA EM VIGOR, DURAÇÃO, RENOVAÇÃO E CESSAÇÃO DO CONTRATO

2.1. O **serviço adicional** ou o **pacote de serviços** é válido desde a sua subscrição, estabelecendo-se o seguinte período de carência, salvo indicação em contrário prevista nas respetivas Condições Específicas:

- Para Contratos de Fornecimento de Energia em que à data da subscrição do **serviço adicional** ou do **pacote de serviços**, o fornecimento de energia já se tenha iniciado: 30 (trinta) dias desde a data de subscrição;
- Para Contratos de Fornecimento de Energia em que à data da subscrição do **serviço adicional** ou do **pacote de serviços**, o fornecimento de energia não se tenha iniciado: 30 (trinta) dias desde o início efetivo do fornecimento.

2.2. O presente contrato tem duração indeterminada e poderá ser livremente denunciado por qualquer uma das partes, com antecedência de 15 (quinze) dias em relação à data pretendida, por meio de comunicação escrita para o Apartado 12011, EC Picoas, 1061-001 Lisboa ou por e-mail para o endereço eletrónico [comercial@iberdrola.pt](mailto:comercial@iberdrola.pt), caso seja o CLIENTE a cancelar, sem que resulte à contraparte o direito a compensação, exceto quando prevista nas Condições Específicas do **serviço adicional** ou do **pacote de serviços** e desde que este tenha sido efetivamente prestado.

2.3. A adesão ao **serviço adicional** ou ao **pacote de serviços** é independente e não interfere com a prestação do serviço público essencial, salvo na situação em que haja eventual concessão de descontos pela subscrição do mesmo.

2.4. Se o **serviço adicional** ou o **pacote de serviços** estiver associado a Contrato de Fornecimento de Energia que contemple alguma promoção e/ou desconto, aplicar-se-á o estabelecido nas respetivas condições contratuais.

2.5. A IBERDROLA poderá fazer cessar o **serviço adicional** ou o **pacote de serviços** por incumprimento de qualquer obrigação emergente do contrato pelo CLIENTE, entre as quais, mas não exclusivamente, a falta de pagamento ou de pagamento atempado, assim

como o incumprimento de qualquer obrigação que a legislação imponha ao CLIENTE.

2.6. No caso em que se comprove que as características da instalação do CLIENTE e/ou dos equipamentos instalados não respeitam o previsto nas Condições Específicas do **serviço adicional** ou do **pacote de serviços** contratado, a cessação operará sem qualquer aviso prévio. Num caso ou no outro, a cessação não importa qualquer obrigação de indemnização pelo CLIENTE.

2.7. A cessação do Contrato de Fornecimento de Energia com a IBERDROLA implica a cessação do **serviço adicional** ou do **pacote de serviços**, salvo indicação em contrário prevista nas respetivas Condições Específicas.

2.8. O CLIENTE não poderá transferir, estender ou de alguma forma afetar os efeitos da subscrição do **serviço adicional** ou do **pacote de serviços** a outras moradas diferentes da residência, podendo apenas ceder a sua posição contratual ao novo possuidor da instalação e equipamentos, dando disso conhecimento à IBERDROLA.

2.9. Para efeito de contagem do período anual associado aos limites, custos e pagamentos previstos nas Condições Específicas, considera-se a data inicial de subscrição do **serviço adicional** ou do **pacote de serviços**.

2.10. Sem prejuízo, eventuais modificações contratuais que se venham a verificar durante execução do contrato não suspenderão o período anual iniciado na data de subscrição do serviço ou os seguintes, sempre e quando o serviço não tenha sido interrompido.

### 3. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1. O **serviço adicional** ou o **pacote de serviços** é prestado de acordo com o previsto nas Condições Específicas.

3.2. A contratação do **serviço adicional** ou do **pacote de serviços** não substitui a articulação que o CLIENTE deverá manter com o seu Operador da Rede de Distribuição no âmbito das intervenções de emergência e de qualidade de serviço, pelo que sempre que o CLIENTE detete alguma anomalia na rede elétrica e/ou de gás deverá contactar a linha de emergência e avarias do respetivo Operador da Rede de Distribuição.

3.3. A IBERDROLA poderá solicitar ao CLIENTE a sua colaboração para a realização de controlos internos de qualidade, os quais serão realizados por pessoal devidamente acreditado para o efeito.

### 4. RESPONSABILIDADES

4.1. A IBERDROLA é responsável exclusivamente pela correta execução dos trabalhos objeto do presente contrato, não sendo responsável por:

- Danos pessoais ou materiais resultantes do uso ou conservação indevidos dos equipamentos elétricos e/ou a gás;
- Danos causados a qualquer equipamento ou ao seu normal funcionamento, exceto se forem da responsabilidade da própria IBERDROLA;
- Danos causados a terceiros por incidentes cobertos.
- Danos causados por circunstâncias imprevistas ou de força maior;

4.2. A IBERDROLA não se responsabiliza por atrasos ou impedimentos na execução dos serviços em caso de greve, motim, graves alterações meteorológicas e noutros casos de força maior.

### 5. PREÇO, FATURAÇÃO E PAGAMENTO

5.1. O preço do **serviço adicional** ou do **pacote de serviços** encontra-se definido no Anexo do Contrato de Fornecimento de Energia e poderá, a par dos limites anuais e dos pagamentos previstos nas respetivas Condições Específicas, ser alvo de atualização anual a 1 de Janeiro, de acordo com o Índice de Preços no Consumidor (IPC) publicado pelo Instituto Nacional de Estatística, o qual terá como referência o período de Novembro a Novembro anterior à aplicação da atualização.

5.2. O preço do **serviço adicional** ou do **pacote de serviços** é cobrado na fatura de fornecimento de energia, com a respetiva periodicidade, devendo o pagamento ser efetuado de acordo com a modalidade e prazo previstos na mesma.

5.3. Os atrasos de pagamento de qualquer fatura ficam sujeitos à cobrança de juros de mora à taxa legal em vigor.

5.4. As assistências técnicas prestadas a pedido do CLIENTE que não estejam incluídas no âmbito do **serviço adicional** ou do **pacote de serviços** serão faturadas e pagas imediatamente após a sua realização, mediante prévia apresentação e aceitação do orçamento.

5.5. Do mesmo modo, quando a prestação do **serviço adicional** ou do **pacote de serviços** exceder os limites previstos nas respetivas Condições Específicas, o custo adicional será cobrado ao CLIENTE pelo técnico autorizado, mediante prévia apresentação e aceitação do orçamento.

### 6. LIVRE RESOLUÇÃO

6.1. De acordo com o disposto no regime jurídico dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, o CLIENTE dispõe de um prazo de 14 (catorze) dias a contar da data da sua assinatura para rescindir o presente Contrato sem prejuízo da realização de qualquer serviço ou o início do mesmo a pedido do CLIENTE durante esse prazo implicar o seu pagamento.

### 7. TRATAMENTO DE DADOS

7.1. Ao tratamento de dados pessoais, aplicam-se os termos previstos nas Condições Gerais do Contrato de Fornecimento de Energia.

### 8. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

8.1. A informação relativa ao recurso às entidades de resolução alternativa de litígios, consta das Condições Gerais do Contrato de Fornecimento de Energia.

### 9. DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1. Se qualquer parte ou disposição do presente Contrato vier a ser considerada nula ou de nenhum efeito, manter-se-ão em vigor as restantes disposições.