

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.