



IBERDROLA

URGÊNCIAS ELÉTRICAS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

1. OBJETO

1.1. O objeto das presentes condições é a prestação pela IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPessoal LDA. (IBERDROLA) do serviço **Urgências Elétricas**, disponível para o Cliente Doméstico ou condomínio de habitação (sem limite de potência contratada) e para o CLIENTE Não Doméstico (com o limite de potência contratada 20,7 kVA), que possua um Contrato de Fornecimento de Energia (Eletricidade) em vigor com a IBERDROLA.

2. DESCRIÇÃO

2.1. O serviço de **Urgências Elétricas** é um serviço prestado pela IBERDROLA com vista à resolução de uma urgência elétrica, o qual inclui:

- Assistência técnica prestada até 3 (três) horas a partir da receção do contacto do CLIENTE, a uma urgência elétrica na sua residência que provoque a ausência de energia alheia ao Operador de Rede de Distribuição (ORD), com o limite anual previsto no Anexo ao Contrato de Fornecimento de Energia (Eletricidade);
- Envio de técnico autorizado pela IBERDROLA ao domicílio do CLIENTE a fim de efetuar a reparação;
- O custo da deslocação do técnico, da reparação e dos materiais utilizados, até ao limite anual previsto no Anexo ao Contrato de Fornecimento de Energia.

2.2. Por urgência elétrica entende-se um acontecimento imprevisto e repentino na infraestrutura elétrica integrada no domicílio do CLIENTE ou no condomínio de habitação, que provoque a ausência de energia elétrica na morada do ponto de fornecimento ou nalguma das suas dependências, excluindo garagens, anexos, piscinas e iluminação exterior.

2.3. O elemento que separa as redes da comunidade de condóminos e a do utilizador final é o elemento de medição que faz parte da rede do utilizador final.

2.4. As normas de instalação e de segurança a observar nas instalações elétricas de utilização em baixa tensão encontram-se definidas nas Regras Técnicas das Instalações Elétricas em Baixa Tensão, anexas à Portaria n.º 949-A/2006, na sua atual redação.

2.5. Quando na reparação da avaria for necessária a substituição de peças tais como fichas elétricas, interruptores ou outros dispositivos, estas substituem-se por modelos *standard* de acordo com a decisão do técnico autorizado, salvo se o CLIENTE providenciar a seu custo a escolha das peças. Não se garante a correção estética de acordo com a decoração da casa, das peças usadas na reparação.

3. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1. Pedido de Assistência

Sempre que o CLIENTE necessite de solicitar assistência ao abrigo do serviço Urgências Elétricas, deverá contactar a IBERDROLA através do número de Apoio ao CLIENTE 808 50 20 50, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia.

3.2. Prazo da assistência a avarias

A assistência a avarias será efetuada num prazo máximo de 3 (três) horas, excluindo sábados, domingos e feriados nacionais e locais, contados

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. Garantia

Todas as reparações efetuadas têm a garantia de 2 (dois) anos a partir da data da sua conclusão.

4. EXCLUSÕES

4.1. Fica excluído do âmbito do serviço de Urgências Elétricas:

- As instalações não incluídas no conceito de CLIENTE Doméstico ou de Condomínio de Habitação e de CLIENTE Não Doméstico (com o limite de potência contratada 20,7 kVA);
- A infra-estrutura elétrica integrada na habitação de cada um dos condóminos, quando o CLIENTE é um Condomínio de Habitação, garantindo apenas as partes comuns e a rede própria do condomínio;
- A infra-estrutura elétrica integrada no condomínio de habitação, em caso de CLIENTE Doméstico;
- A reparação de eletrodomésticos, aparelhos eletrónicos, computadores, aparelhos de ar condicionado, frigoríficos, bombas, aquecedores, motores, ventiladores, geradores, painéis solares, antenas, elevadores e qualquer maquinaria ou aparelho elétrico integrados ou não nas instalações do CLIENTE;
- A reparação ou substituição de equipamentos destinados a iluminação, como candeeiros, lâmpadas ou tubos fluorescentes;
- A reparação de equipamentos propriedade do Operador de Rede de Distribuição;
- A reparação de falhas elétricas que ocorrerem fora da infra-estrutura elétrica do CLIENTE;
- Danos indiretos causados pela falta total ou parcial de fornecimento de energia elétrica;
- Os danos causados intencionalmente pelo CLIENTE ou com a sua conivência;
- As situações nas quais não se tenha encontrado qualquer avaria;
- As situações nas quais a avaria não reúna os requisitos que a qualificam como urgência elétrica;
- Os serviços que o CLIENTE tenha executado ou contratado por sua conta, exceto se tiverem sido autorizados previamente pela IBERDROLA;
- A reparação de instalações que não cumpram as normas legais e regulamentares vigentes na altura da sua realização;
- Os serviços em instalações industriais e, em geral, que não correspondam à morada do ponto de fornecimento constante no Contrato de Fornecimento de Energia;
- Aqueles onde a reparação de urgência exceder o limite estabelecido no Anexo ao Contrato de Fornecimento de Energia, salvo mediante apresentação e aceitação de orçamento, de acordo com o previsto nas Condições Gerais.

BRICOLAGE ELÉTRICA CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

1. OBJETO

1.1. O objeto das presentes condições é a prestação pela IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPessoal LDA. (IBERDROLA) do serviço **Bricolage Elétrica**, disponível gratuita e exclusivamente para os CLIENTES que contratem o pacote de serviços Proteção Elétrica Lar.

2. DESCRIÇÃO

2.1. O serviço **Bricolage Elétrica** consiste numa intervenção anual efetuada por técnico qualificado na residência do CLIENTE para prestação dos seguintes serviços:

- Substituição de mecanismos elétricos (tomadas, interruptores e botões);
- Ligação e colocação em funcionamento de frigoríficos, congeladores, máquinas de lavar roupa, máquina de secar roupa, máquina de lavar loiça, fornos, fogões elétricos, termoacumuladores ou caldeiras elétricas e televisores. Inclui ainda a ligação de água e escoamento às torneiras existentes;
- Ligação e colocação em funcionamento de equipamento tecnológico limitado a televisores, DVD, consolas e equipamentos de home cinema;
- Instalação ou substituição de exaustores na cozinha e na casa de banho;
- Instalação de temporizadores e termostatos;
- Instalação ou substituição de lâmpadas ou apliques onde exista ponto de luz.

2.2. Estão incluídas as despesas de deslocação e mão de obra até um máximo de 3 (três) horas.

3. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1. Pedido de assistência

Sempre que o CLIENTE necessite de solicitar assistência ao abrigo do serviço Bricolage Elétrica, deverá contactar a IBERDROLA através do número de Apoio ao CLIENTE 808 50 20 50, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia.

3.2. Prazos da assistência a avarias

A prestação deste serviço será efetuada num prazo máximo de 2 (dois) dias, excluindo sábados, domingos e feriados nacionais e locais, a partir da receção do contacto do CLIENTE, exceto motivo de força maior, agendando as partes a marcação da execução dos trabalhos de segunda-feira a sexta-feira, entre as 9 horas e as 19 horas.

3.3. Garantia

Todos os trabalhos efetuados têm a garantia de 6 (seis) meses a partir da data da sua conclusão.

4. EXCLUSÕES

4.1. Fica excluído do âmbito do serviço de Bricolage Elétrica:

- Custo dos materiais utilizados para a realização dos trabalhos (lâmpadas, casquilhos, tomadas, interruptores, botões, cabos, bornes, etc.);
- Mão de obra que ultrapasse o limite estabelecido;
- Pontos de luz ou instalações elétricas novas, distintas das existentes, bem como roços que tenha sido necessário fazer para a sua instalação;
- Torneiras de água e de escoamento novas, distintas das existentes, bem como roços que tenha sido necessário fazer para a sua instalação;
- Adequação das instalações elétricas existentes a normas legais ou por necessidade técnica das mesmas;
- Instalação ou reparação de *software* em equipamentos eletrónicos e informáticos;
- Eliminação de aparelhos e a gestão de resíduos de equipamentos;
- Revisão ou reparação de instalações elétricas ou equipamentos elétricos ou eletrónicos que estejam avariados.