



**IBERDROLA**

## PROTEÇÃO ELÉTRICA LAR CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

### 1. OBJETO

**1.1.** O objeto das presentes condições é a prestação pela IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL LDA. (IBERDROLA) dos serviços incluídos no pacote de serviços **Proteção Elétrica Lar**, disponível para o CLIENTE Doméstico com limite de potência contratada  $\leq 41,4$  kVA.

### 2. DESCRIÇÃO

**2.1.** O **Proteção Elétrica Lar** é um pacote de serviços, que inclui:

- Serviço Proteção Eletrodomésticos (PE);
- Serviço Urgências Elétricas (UE);
- Serviço Bricolage Elétrica (BE).

**2.1.1.** O serviço **Proteção Eletrodomésticos** consiste na reparação por técnico qualificado de avarias mecânicas, eletrónicas e/ou elétricas dos seguintes eletrodomésticos instalados na residência do CLIENTE: frigorífico, máquina de lavar roupa, fogão elétrico, forno (micro-ondas não incluído, quando se trate de equipamento à parte), exaustor, máquina de lavar loiça, máquina de secar roupa, arca congeladora, termoacumulador ou caldeira elétrica.

Caso não seja possível reparar o eletrodoméstico por uma razão atendível, como seja a falta de peças sobresselentes, o CLIENTE terá direito a receber um pagamento de substituição por impossibilidade de reparação de acordo com os valores estabelecidos nas condições deste serviço, deduzido o custo das reparações já realizadas no mesmo período anual, se for o caso.

**2.1.2.** O serviço **Urgências Elétricas** consiste na assistência a uma urgência elétrica na residência do CLIENTE ou nalguma das suas dependências, excluindo garagens, anexos, piscinas e iluminação exterior, com um limite anual previsto no Anexo do Contrato de Fornecimento de Energia (Eletricidade) e que provoque a ausência de energia alheia ao Operador de Rede de Distribuição (ORD).

**2.1.3.** 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. Inclui ainda a ligação às torneiras existentes de água e escoamento; 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 nas casas de banho; instalação de temporizadores e termostatos; e, instalação

ou substituição de lâmpadas ou apliques onde exista ponto de luz.

### 3. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

#### 3.1. Prestação dos serviços

Os serviços serão prestados de acordo com o previsto nas respetivas condições específicas.

#### 3.2. Cancelamento de serviço

**3.2.1.** A cessação do Contrato de Fornecimento de Energia (Eletricidade) com a IBERDROLA não implica a cessação do pacote de serviços Proteção Elétrica Lar, exceto se o CLIENTE o solicitar expressamente.

**3.2.2.** Sem prejuízo da contratação conjunta dos serviços Proteção Eletrodomésticos, Urgências Elétricas e Bricolage Elétrica, o CLIENTE poderá desistir livremente e em qualquer altura do serviço Proteção Eletrodomésticos ou do serviço Urgências Elétricas, caso em que manter-se-á vigente apenas o serviço Urgências Elétricas ou Proteção Eletrodomésticos, respectivamente, o qual passará desde essa data, a ser faturado ao preço do serviço contratado como independente.

### 4. EXCLUSÕES

**4.1.** Fica excluído do âmbito do pacote de serviços **Proteção Elétrica Lar**:

- As instalações não incluídas no conceito de CLIENTE Doméstico com potência contratada  $\leq 41,4$  kVA;
- As exclusões previstas nas condições específicas dos serviços incluídos no pacote **Proteção Elétrica Lar**.



**IBERDROLA**

## PROTEÇÃO ELETRODOMÉSTICOS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

### 1. OBJETO

**1.1.** O objeto das presentes condições é a prestação pela IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPESSOAL LDA. (IBERDROLA) do serviço **Proteção Eletrodomésticos**, disponível para o CLIENTE Doméstico com limite de potência contratada ≤41,4 kVA e que possua um Contrato de Fornecimento de Energia (Eletricidade) em vigor com a IBERDROLA.

### 2. DESCRIÇÃO

**2.1.** O serviço **Proteção Eletrodomésticos** consiste na reparação por técnico qualificado de avarias mecânicas, eletrónicas e/ou elétricas dos seguintes eletrodomésticos instalados na residência do CLIENTE:

- Frigorífico;
- Máquina de lavar roupa;
- Fogão elétrico;
- Forno (micro-ondas não incluído, quando se trate de equipamento à parte);
- Exaustor;
- Máquina de lavar loiça;
- Máquina de secar roupa;
- Arca congeladora;
- Termoacumulador ou caldeira elétrica.

**2.2.** Caso não seja possível reparar o eletrodoméstico por uma razão atendível, como seja a falta de peças sobresselentes, o CLIENTE terá direito a receber um pagamento de substituição por impossibilidade de reparação de acordo com os valores estabelecidos em **Pagamento de Substituição por Impossibilidade de Reparação**, deduzido o custo das reparações já realizadas no mesmo período anual, se for o caso.

O **Pagamento de Substituição por Impossibilidade de Reparação** é variável em função da antiguidade do equipamento conforme se indica:

- 300 € por ano e por eletrodoméstico com menos de 5 anos;
- 250 € por ano e por eletrodoméstico com 5 ou mais anos e menos de 7 anos;
- 200 € por ano e por eletrodoméstico com 7 ou mais anos e menos de 9 anos;
- 150 € por ano e por eletrodoméstico com 9 ou mais anos e menos de 11 anos;
- 0 € por ano por eletrodoméstico com 11 ou mais anos.

**Custo Máximo Anual:** Para eletrodomésticos com uma antiguidade igual ou inferior a 10 (dez) anos está coberta pelo serviço, sem custos adicionais, a reparação cujo custo ou somatório destes, não exceda o custo máximo anual por eletrodoméstico de 300 (trezentos) €.

No caso de eletrodomésticos com uma antiguidade superior a 10 (dez) anos, a reparação incluirá a deslocação e as primeiras 3 (três) horas de mão de obra. O custo das peças necessárias à reparação ficará a cargo do CLIENTE

### 3. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

#### 3.1. Âmbito

**i. Eletrodomésticos com antiguidade igual ou inferior a 10 (dez) anos:** estão cobertas as despesas de deslocação, a mão de obra e as peças necessárias à reparação das avarias sem limite anual, sem prejuízo de estabelecer-se um

**Custo Máximo Anual** por eletrodoméstico de acordo com o estabelecido na **DESCRIÇÃO**.

O somatório dos custos é designado por **Custo de Reparação**, cujo detalhe será entregue ao CLIENTE, após a visita do técnico.

Caso o **Custo de Reparação** após uma intervenção ultrapasse o custo máximo anual por eletrodoméstico proceder-se-á de acordo com o estabelecido nas Condições Gerais dos Serviços Adicionais e dos Pacotes de Serviços.

**ii. Eletrodomésticos com mais de dez (10) anos de antiguidade:** estão cobertas pelo serviço tanto a deslocação como as primeiras 3 (três) horas de mão de obra.

O custo das peças necessárias à reparação ficará a cargo do CLIENTE e será faturado após apresentação e aceitação do respetivo orçamento.

#### 3.2. Pedido de assistência

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

As seguintes avarias serão atendidas com um alcance limitado, encontrando-se coberta a deslocação e as primeiras 3 (três) horas de mão de obra, sendo os restantes custos suportados pelo CLIENTE:

- Corrosão ou oxidação quer sejam causadas pela utilização normal ou desgaste do aparelho ou aceleradas por fatores ambientais ou climáticos desfavoráveis como areia, pó, humidade ou salinidade;
- Atualizações de software;
- Falhas causadas por instalação inadequada ou desconformes com regulamentos, ventilação inadequada, modificações inadequadas ou uso de peças sobresselentes não originais;
- Defeitos ou avarias causados como resultado de reparações, modificações ou desmontagem ou remoção do aparelho por um técnico não autorizado pela IBERDROLA;
- Falhas ou deficiências de operação devido ao *software* ou *firmware* instalado no dispositivo.

#### 3.3. Prazos da assistência a avarias

A assistência a avarias será efetuada num prazo máximo de 2 (dois) dias, 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.

#### 3.4. Antiguidade dos eletrodomésticos

A antiguidade dos equipamentos cobertos determinar-se-á de acordo com a data da compra, a qual será comprovada pelo CLIENTE mediante apresentação do respetivo recibo de compra.

#### 3.5. Pagamento de Substituição por impossibilidade de reparação

De acordo com o estabelecido na **DESCRIÇÃO**, o CLIENTE terá direito a receber o **Pagamento de Substituição** por impossibilidade de reparação, estando em qualquer dos casos limitado a eletrodomésticos com antiguidade igual ou inferior a 10 (dez) anos.

Do montante apurado como **Pagamento de Substituição** será descontado o valor das eventuais reparações realizadas no mesmo período anual, se for o caso.

O **Pagamento de Substituição** só poderá ser atribuído uma vez por equipamento e durante o período anual vigente. Para o efeito, a IBERDROLA reunirá no momento da assistência os elementos relativos ao equipamento em causa (Marca, Modelo e N.º série).

#### 3.6. Garantia

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

### 4. EXCLUSÕES

**4.1.** Estão excluídos do âmbito do serviço de **Proteção Eletrodomésticos**:

- Serviços em instalações comerciais ou industriais e, de um modo geral, os eletrodomésticos cuja utilização não seja exclusivamente para fins domésticos;
- Eletrodomésticos diferentes dos expressamente mencionados na **DESCRIÇÃO**;
- Eletrodomésticos dentro do prazo de garantia;
- Controlos remotos, tubagens de alimentação ou de escoamento, válvulas, juntas ou isolantes, periféricos ou em geral, quaisquer outros elementos externos ao aparelho;
- Eletrodomésticos que habitualmente não se encontrem instalados para utilização corrente na residência do CLIENTE que corresponde à morada do ponto de fornecimento;
- Esmaltes, tintas, niquelados, cromados e componentes estéticos ou outro tipo de peças que não afetem o funcionamento interno do aparelho;
- Corrosão ou oxidação quer sejam causadas pela utilização normal ou desgaste do aparelho ou aceleradas por fatores ambientais ou climáticos desfavoráveis como areia, pó, humidade ou salinidade;
- Avarias causadas por uma utilização anormal, negligente ou inadequada do aparelho ou por qualquer tipo de ação de origem externa;
- Danos causados intencionalmente no aparelho;
- Danos acidentais ou golpes no aparelho causados por algo externo;
- Danos sequenciais no aparelho, desde que não tenham sido causados por uma avaria de funcionamento interna;
- Operações de manutenção ou conservação do aparelho, como lubrificações, ajustes, limpezas ou revisões periódicas;
- Qualquer peça considerada consumível pelo fabricante como lâmpadas, baterias, filtros, etc;
- Reclamações por perda de utilidade do equipamento quando a sua reparação não for possível devido a um motivo justificado;
- Avarias que sejam consequência direta ou indireta de incêndios, fenómenos da natureza de carácter extraordinário ou catastrófico (inundações, tempestades, furacões, sismos, erupções vulcânicas, etc.), atos ligados a terrorismo, motins, tumultos ou manifestações legais ou ilegais, reação ou radiação nuclear, conflitos armados, atuações de forças armadas em tempos de paz e factos qualificados pela entidade pública responsável como de catástrofe ou calamidade;
- Qualquer tipo de avaria ou dano provocado pela existência de amianto no aparelho;
- Deterioração de alimentos bem como falhas ou danos causados em elementos que não sejam próprios dos aparelhos cobertos e, em geral, responsabilidade civil de qualquer natureza;
- Lucro cessante ou perda de benefícios por parte do CLIENTE e/ou qualquer terceiro, ou compensações por custos decorrentes do serviço prestado ao aparelho avariado durante o período da reparação.



**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 convicência;
- 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. 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.