

## PROTEÇÃO CLIMATIZAÇÃO CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

### 1. OBJETO

**1.1.** O objeto das presentes condições é a prestação pela IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, UNIPES-SOAL, LDA. (IBERDROLA) do serviço **Proteção Climatização**, disponível para o CLIENTE Doméstico com limite de potência contratada  $\leq 41,4$  kVA.

### 2. DESCRIÇÃO

**2.1.** O serviço **Proteção Climatização** consiste na reparação por técnico qualificado de avarias mecânicas, eletrónicas e/ou elétricas dos equipamentos de climatização individual por expansão directa instalados na residência do CLIENTE, do seu circuito de refrigeração, das tubagens de esgoto e da ligação elétrica aos equipamentos. Inclui instalações de ar condicionado e/ou bomba de calor do tipo *split*, *multisplit* ou condutas.

**2.2.** Caso não seja possível reparar o equipamento de climatização por uma razão atendível, como seja a falta de peças sobressalentes, 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 equipamento com menos de 5 anos;
- 250 € por ano e por equipamento com 5 ou mais anos e menos de 7 anos;
- 200 € por ano e por equipamento com 7 ou mais anos e menos de 9 anos;
- 150 € por ano e por equipamento com 9 ou mais anos e menos de 11 anos;
- 0 € por ano por equipamento com 11 ou mais anos.

**Custo Máximo Anual:** Para equipamentos 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 de 300 (trezentos) €.

No caso de equipamentos com uma antiguidade superior a 10 (dez) anos, a reparação incluirá a deslocação e as 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. **Equipamentos com antiguidade igual ou inferior a 10 (dez) anos de antiguidade:** Estão cobertas as despesas de deslocação, a mão de obra e as peças necessárias à reparação das avarias sem limite anual de reparações, sem prejuízo de estabelecer-se um **Custo Máximo Anual** por equipamento 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 proceder-se-á de acordo com o estabelecido nas Condições Gerais dos Serviços Adicionais e dos Pacotes de Serviços.

ii. **Equipamentos 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 Climatização**, deverá contactar a IBERDROLA através do número de Apoio ao CLIENTE 808 50 20 50, disponível 24 (vinte e quatro) horas.

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 sobressalentes não originais;
- Defeitos ou avarias causados como resultado de reparações, modificações ou desmontagem ou remoção do aparelho por um técnico não autorizado pela IBERDROLA; e,
- 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 equipamentos

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 equipamentos com antiguidade igual ou inferior a 10 (dez).

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 Climatização**:

- Serviços em instalações comerciais ou industriais e, de um modo geral, os equipamentos cuja utilização não seja exclusivamente para fins domésticos;
- As instalações de climatização centralizadas que prestem serviço a mais do que uma habitação, equipamentos portáteis, instalações que não sejam fixas ou que habitualmente não se encontrem instalados para utilização na residência do CLIENTE, ao qual se associa o serviço e equipamentos de climatização que utilizem tecnologias diferentes das expressamente incluídas na **DESCRIÇÃO**.
- Instalações e equipamentos dentro do prazo de garantia;
- A reparação de equipamentos ou partes de instalação que não sejam visíveis e/ou acessíveis pelo técnico;
- Esmaltes, tintas, niquelados, cromados, peças 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, quer sejam 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;
- 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 por instalação incorrecta ou não conforme com regulamentações, modificações inapropriadas ou utilização de peças sobressalentes não originais;
- Danos nos equipamentos, sempre que não tenham sido causados por uma avaria de funcionamento interna, ou danos causados em elementos que não sejam próprios da instalação coberta 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.