



IBERDROLA

PROTEÇÃO ELETRODOMÉSTICOS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

1. OBJETO

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

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 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;
- 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.