

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DOS SERVIÇOS

Para beneficiar dos serviços, o Cliente poderá contactar a Plenitude, através do contacto de Atendimento ao Cliente: 808 45 0056, ou através do contacto destinado à comunicação de avarias: 800 45 00 22.

As condições específicas dos serviços são as seguintes:

Serviços Eletricidade:

Luz Express 24h: Assistência técnica ao domicílio, cuja visita será acordada em prazo não superior a 3 (três) horas desde a chamada telefónica efetuada pelo Cliente, quando esta tenha origem numa urgência elétrica no seu domicílio, e que provoque a ausência de energia elétrica no mesmo, ou em alguma das suas dependências. O serviço abrange, em caso de urgência elétrica, o custo da reparação realizada por um técnico acreditado e enviado pela Plenitude, até ao limite de 150 € (anuais). Não existe qualquer franquia.

Por urgência elétrica entende-se qualquer evento imprevisto e repentino na rede elétrica, suscetível de provocar a ausência de energia elétrica no domicílio do Cliente, e em qualquer uma das suas dependências, exceto garagens, anexos, piscinas e iluminação exterior. Caso o domicílio do Cliente faça parte de um Condomínio, a rede elétrica propriedade do Condomínio não é abrangida pelo presente serviço. O elemento que separa a rede do condomínio e a do utilizador final é o elemento de medição que faz parte da rede do utilizador final. Encontra-se incluída, no serviço, a deslocação ao domicílio, os materiais para a realização da intervenção, a mão-de-obra, incluindo os impostos aplicáveis, até ao limite anual estabelecido nas presentes condições, e sem limite de intervenções.

Caso, para a reparação da avaria, seja necessária a substituição de fichas, tomadas, interruptores ou outros dispositivos, estes elementos serão substituídos por elementos standard, à escolha do instalador, exceto se o Cliente fornecer, a expensas próprias, outras peças de substituição, à sua escolha. Não é garantida, pela Plenitude, a correção estética, no interior do domicílio, das peças utilizadas na reparação.

Luz Express 24h Plus: Inclui um plafond anual de 150 €, para cobertura de deslocação, mão-de-obra e peças em caso de urgência na instalação elétrica.

Por urgência elétrica entende-se qualquer evento imprevisto e repentino na rede elétrica, suscetível de provocar a ausência de energia elétrica no domicílio do Cliente, e em qualquer uma das suas dependências, exceto garagens, anexos, piscinas e iluminação

exterior. O presente serviço inclui um plafond de 300 €, por aparelho, para a deslocação, mão e obra e peças, em caso de avaria dos seguintes aparelhos: frigoríficos, arcas congeladoras, máquinas de lavar roupa, máquina de secar roupa, placas elétricas, fornos, extratores de fumos e caldeiras ou esquentadores elétricos. A subscrição do presente serviço inclui uma compensação por avaria irreparável justificativa (por exemplo, caso não haja peças de reposição no mercado. O valor da referida compensação dependerá da antiguidade do aparelho:

- Menos de 5 anos: até 300 €/ano, por aparelho;
- Mais ou igual a 5 anos e menos de 7 anos: até 250 €/ano, por aparelho;
- Mais ou igual a 7 anos, e menos de 9 anos: até 200 €/ano, por aparelho;

- Mais ou igual a 9 anos e menos de 11 anos: até 150€/ano. por aparelho.

Das referidas compensações serão descontados todos os custos suportados com reparações, deslocações e peças, no mesmo ano, relativamente ao apa-

relho em causa. O serviço inclui a assistência ao domicílio, cuja visita será acordada em prazo não superior a 3 (três) horas desde a chamada telefónica efetuada pelo Cliente, quando esta tenha origem numa urgência elétrica no seu domicílio, e que provoque a ausência de energia elétrica no mesmo, ou em alguma das suas dependências. Para o efeito, o Cliente beneficia de atendimento telefónico 24 horas por dia, 365 dias por ano, através do número indicado para as avarias.

As reparações terão a garantia de 1 (um) ano, desde a data da conclusão de cada reparação.

Luz Express Premium: Inclui deslocação, até 2 horas de mão-obra, sem limite de uso, em caso de urgência na instalação elétrica.

Por urgência elétrica entende-se qualquer evento imprevisto e repentino na rede elétrica, suscetível de provocar a ausência de energia elétrica no domicílio do Cliente, e em qualquer uma das suas dependências, exceto garagens, anexos, piscinas e iluminação exterior.

O presente serviço inclui um plafond de 300 €, por aparelho, para a deslocação, mão e obra e peças, em caso de avaria dos seguintes aparelhos: frigoríficos, arcas congeladoras, máquinas de lavar roupa, máquina de secar roupa, placas elétricas, fornos, extratores de fumos e caldeiras ou esquentadores elétricos.

A subscrição do presente serviço inclui uma compensação por avaria irreparável justificativa (por exemplo, caso não haja peças de reposição no mercado. O valor da referida compensação dependerá da antiguidade do aparelho:

- Menos de 5 anos: até 300 €/ano, por aparelho;
- Mais ou igual a 5 anos e menos de 7 anos: até 250 €/ano, por aparelho;
- Mais ou igual a 7 anos, e menos de 9 anos: até 200 €/ano, por aparelho;
- Mais ou igual a 9 anos e menos de 11 anos: até 150€/ano. por aparelho.

Das referidas compensações serão descontados todos os custos suportados com reparações, deslocações e peças, no mesmo ano, relativamente ao aparelho em causa.

O serviço inclui ainda pequenas tarefas de Eletricidade (“Faz-tudo eletricista”), que abrange a deslocação, 3 horas de mão obra, para realização de tarefas como instalação de luminárias, instalação de candeeiros de parede, substituição de tomadas, fichas e interruptores, novos pontos elétricos, etc.

Não é abrangido pelo serviço: o custo dos materiais utilizados para a execução dos trabalhos de reparação; as horas de mão-de-obra que excedam o limite fixado; pontos ou instalações elétricas novas, distintas das existentes, bem como os trabalhos necessários para realizar a sua instalação; pontos de água e esgotos novos, distintos dos já existentes, assim como os trabalhos necessários para realizar a sua instalação; adequação das instalações elétricas às normas regulamentares existentes, ou por necessidades técnicas; instalação ou reparação de softwares em equipamentos eletrônicos ou informáticos; remoção de aparelhos e gestão de resíduos de qualquer aparelho; faturação de custos que superem os limites ora fixados.

O pedido pelo Cliente de qualquer dos serviços incluídos no serviço pode implicar custos não incluídos nas condições. Podem ocorrer, especificamente, os seguintes casos: o custo da reparação de um aparelho, quando adicionado aos custos das reparações produzidas num ano para um aparelho, exceda total, ou parcialmente, o limite de custo anual por aparelho; o custo de reparação de uma avaria elétrica exceda o limite anual. A utilização da bricolagem elétrica pressupõe a existência de custos adicionais aos custos incluídos no serviço.

O Cliente beneficia de atendimento telefónico 24 horas por dia, 365 dias por ano, através do número indicado para as avarias. As reparações terão a garantia de 1 (um) ano, desde a data da conclusão de cada reparação.

Não é abrangido pelo serviço: a reparação de aparelhos eletrónicos, computadores, aparelhos de air condicionado, bombas, aquecedores, motores, ventiladores, geradores, painéis solares, antenas, bem como qualquer aparelho eletrónico integrado, ou não, nas instalações do domicílio; a reparação ou substituição de elementos destinados à iluminação, como lâmpadas ou tubos fluorescentes; qualquer aparelho pertencente ao Operador de Rede de Distribuição.

Ficam ainda excluídos do serviço: a reparação de falhas elétricas fora das instalações privativas do Cliente; os danos decorrentes da falta total ou parcial da falha de energia elétrica; os danos causados intencionalmente pelo Cliente ou com a sua conivência, bem como aqueles em que seja manifesta a sua atuação deliberada, ou negligência humana, na causa dos referidos danos.

Ficam excluídas do serviço, as situações em que não é possível verificar qualquer avaria que permita aferir da origem da ausência de fornecimento de energia; os eventos que não consubstanciam uma urgência elétrica; os serviços solicitados para um domicílio diferente do estabelecido no presente contrato; os serviços que o Cliente tenha contratado ou levado a cabo, por sua conta, salvo os que tenham sido, expressamente, autorizados pela Plenitude; a reparação de instalações que não cumpram os requisitos legais e regulamentares, no momento em que é solicitada a referida reparação. No que respeita aos serviços que impliquem deslocação, será necessário o pagamento dos custos da referida deslocação e tempo despendido, sem prejuízo do disposto nas presentes condições quanto às deslocações e mão-de-obra.

Serviços Gás:

Gas Express 24h: O serviço inclui a deslocação e até 3 horas de mão de obra em caso de avaria ou falha da caldeira ou esquentador a gás. As intervenções são ilimitadas.

O Cliente beneficia de atendimento telefónico 24 horas por dia, 365 dias por ano, através do número indicado para as avarias.

As reparações terão a garantia de 1 (um) ano, desde a data da conclusão de cada reparação.

Gas Express Classic: O serviço inclui a manutenção anual da caldeira ou esquentador a gás, que incluirá:

- Verificação do sistema de aquecimento do circuito hidráulico, caldeira e radiadores;
- Verificação de gasodomésticos;
- Análise ambiental;
- Análise da combustão;
- Limpeza dos aparelhos.

O Cliente beneficia de atendimento telefónico 24 horas por dia, 365 dias por ano, através do número indicado para as avarias.

As reparações terão a garantia de 1 (um) ano, desde a data da conclusão de cada reparação.

Gas premium: O serviço inclui a deslocação, e até 3 horas de mão de obra em caso de avaria ou falha da caldeira ou esquentador a gás. As intervenções são ilimitadas.

O serviço inclui a manutenção anual da caldeira ou esquentador a gás, que incluirá:

- Verificação do sistema de aquecimento do circuito hidráulico, caldeira e radiadores;
- Verificação de gasodomésticos;
- Análise ambiental;
- Análise da combustão;
- Limpeza dos aparelhos.

O Cliente beneficia de atendimento telefónico 24 horas por dia, 365 dias por ano, através do número indicado para as avarias.

As reparações terão a garantia de 1 (um) ano, desde a data da conclusão de cada reparação.

Ficam excluídas do serviço: as peças, bem como as cargas de gás que sejam necessárias para a resolução do incidente. Caso seja necessária mais do que uma intervenção anual, a Plenitude oferecerá sempre os custos de deslocação ao domicílio do Cliente.