1. OBJETO DO CONTRATO

1.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação pela Goldenergy dos serviços de assistência técnica enumerados na cláusula 9, comercialmente designados por Proteção Gold, conforme a modalidade que o Cliente venha a contratar ao abrigo das Condições Particulares (doravante designados por **"Serviços"**).

1.2. A contratação dos Serviços não substitui o relacionamento do Cliente com os respetivos Operadores de Rede de Distribuição ("ORD"), no que concerne a intervenções de emergência e de qualidade de serviço (nos equipamentos de gás e eletricidade), nomeadamente o contacto imediato através da linha de emergência, caso seja detetada qualquer anomalia na rede elétrica e/ou avaria ou fuga na sua instalação de gás.

1.3. A Goldenergy poderá, no seu exclusivo critério, subcontratar, total ou parcialmente, a prestação dos Serviços a terceiros devidamente habilitados com as qualificações legalmente exigíveis, nomeadamente a de Entidade Instaladora, quando aplicável, nos termos e para os efeitos do disposto na legislação que se encontre em vigor em cada momento (doravante designado por **"Prestador"**). O Cliente será informado sobre a identidade do Prestador previamente ao início da prestação dos Serviços.

1.4. O presente Contrato é formado pelas presentes Condições Gerais, pelas Condições Particulares e pelo(s) Anexo(s), prevalecendo as Condições Particulares em caso de contradição.

2. CONDIÇÕES ESSENCIAIS

2.1. A celebração do presente Contrato tem como condição essencial a titularidade, pelo Cliente, de um contrato de fornecimento de energia com a Goldenergy para o Local de Intervenção, cujo pagamento deverá ser realizado através de débito direto.

2.2. Adicionalmente, a celebração deste Contrato pressupõe que o Cliente não tem dívidas à Goldenergy.

3. ENTRADA EM VIGOR, DURAÇÃO DO CONTRATO

3.1. O presente Contrato entra em vigor na data da sua subscrição, estabelecendo-se o seguinte período de carência, salvo indicação em contrário prevista nas Condições Particulares:

(i) Para Contratos de Fornecimento de Energia em que à data da subscrição do Proteção Gold, o fornecimento de energia já se tenha iniciado: 30 (trinta) dias desde a data de subscrição do presente Contrato;

(ii) Para Contratos de Fornecimento de Energia em que à data da subscrição do Proteção Gold, o fornecimento de energia não se tenha iniciado: 30 (trinta) dias desde o início efetivo do fornecimento de energia.

3.2. O Contrato tem a duração de 12 (doze) meses (para o Serviço Simples e para o Serviço Super) e de 18 (dezoito) meses (para o Serviço Premium), renovando-se automaticamente por iguais e sucessivos períodos, se nenhuma das partes o denunciar por escrito, com a antecedência de 60 (sessenta) dias relativamente à data do seu termo ou renovação.

3.3. A Goldenergy notificará o Cliente da renovação automática, juntamente com a informação sobre os novos preços (se sofrerem alterações), com uma antecedência de 60 (sessenta) dias relativamente à data do seu termo ou renovação, consoante o caso.

3.4. A adesão aos Serviços não interfere com a prestação do serviço público essencial de fornecimento de energia, salvo no que concerne aos descontos associados pela subscrição do mesmo (quando aplicável).

4. DISPONIBILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Os Serviços (excluindo os serviços urgentes previstos na cláusula 9.1.) serão prestados nos dias úteis (segunda a sexta-feira), das 8.00h às 20.00h, na morada consignada nas Condições Particulares, em data a agendar com o Cliente, de acordo com a disponibilidade deste e da Goldenergy/Prestador.

4.2. Os Serviços Urgentes estipulados na cláusula 9.1. serão prestados 24 horas por dia / 7 dias por semana, na morada indicada nas Condições Particulares, pela Goldenergy/Prestador, no prazo de 3 (três) horas após solicitação pelo Cliente.

4.3. A impossibilidade de comparência do Cliente na data previamente agendada deverá ser comunicada pelo mesmo à Goldenergy, através do serviço de atendimento telefónico referido na cláusula 18, com a antecedência mínima de 24 horas úteis relativamente à data e hora da realização da visita. Neste caso, deverá ser reagendada nova data para a realização de uma segunda visita.

4.4. A falta de comunicação atempada do impedimento previsto no número anterior ou a falta de comparência no Local de Intervenção, independentemente do motivo ou causa invocados pelo Cliente, implica o pagamento dos custos referentes à nova deslocação a efetuar pelos técnicos, exceto se o Cliente ainda dispor de alguma intervenção adicional ao abrigo da modalidade dos Serviços contratados, da qual poderá usufruir. O custo da deslocação é da responsabilidade do Cliente.

4.5. Os Serviços subscritos pelo Cliente devem ser prestados por cada ano de vigência do Contrato. Pelo que, se, por motivos não imputáveis à Goldenergy, os referidos Serviços não forem prestados no período a que respeitam, não podem ser cumulados com os serviços devidos no ano seguinte (em caso de renovação do Contrato), não podendo o Cliente solicitar que os mesmos sejam prestados fora do âmbito do presente Contrato ou exigir o seu reembolso, seja de que forma, por não terem sido realizados.

4.6. Após o termo inicial do presente Contrato, os Serviços só serão realizados a pedido do Cliente.

4.7. Cada assistência técnica tem a duração máxima de 2 (duas) horas no Serviço Simples e no Serviço Super e de 4 (quatro) horas no Serviço Premium.

4.8. Caso a assistência/reparação exija um período de mão de obra superior, será apresentado ao Cliente um orçamento prévio (com validade de 30 dias), para o período adicional. Neste caso, o Cliente deverá pagar diretamente ao Prestador o valor da assistência/reparação que exceda o estipulado no presente Contrato.

5. PREÇO, FATURAÇÃO E PAGAMENTO

5.1. PREÇO DOS SERVIÇOS

5.1.1. O preço global a pagar pelo Cliente à Goldenergy é o definido nas Condições Particulares do presente Contrato.

5.1.2. O Cliente pagará o preço nos termos e condições constantes nas Condições Particulares.

5.1.3. Caso opte por outro comercializador de energia, durante a vigência do presente Contrato, o Cliente poderá continuar a usufruir dos Serviços até ao final do termo do Contrato ou da sua renovação (conforme aplicável) sem qualquer agravamento do preço ou dos prazos de pagamento dos Serviços estipulados nas Condições Particulares.

5.1.4. O preço será pago juntamente com as faturas emitidas ao abrigo do contrato de fornecimento de energia celebrado com a Goldenergy, salvo quando o Cliente tenha aderido à modalidade de pagamento "Conta Certa". Caso o Cliente deixe de ter contrato de fornecimento de energia com a Goldenergy, o preço dos Serviços será faturado de forma isolada.

5.1.5. Os serviços que sejam prestados na sequência de um pedido do Cliente e que não se incluam nos Serviços ora contratados deverão ser faturados e pagos de acordo com as condições especificamente acordadas aquando da realização dos mesmos.

5.2. FATURAÇÃO

5.2.1. A faturação é emitida mensalmente, no formato constante das Condições Particulares.

5.2.2. As faturas a emitir pela Goldenergy ao abrigo do Contrato serão disponibilizadas em formato digital, podendo as Condições Particulares estipular forma diferente de disponibilização.

5.3. PAGAMENTO

5.3.1. O prazo limite de pagamento pelo Cliente das faturas emitidas pela Goldenergy ao abrigo do Contrato é de 25 (vinte e cinco) dias.

5.3.2. Os pagamentos devidos pelo Cliente ao abrigo deste Contrato terão lugar obrigatoriamente na modalidade de débito direto.

5.4. MORA

5.4.1. O não pagamento de qualquer prestação pelo Cliente nos prazos estipulados implica a sua imediata constituição em mora, sem necessidade de qualquer interpelação.

5.4.2. Em caso de mora, a Goldenergy poderá cobrar juros de mora à taxa legal aplicável, calculados a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura em causa e até à data do efetivo e integral pagamento.

6. CESSAÇÃO DO CONTRATO

6.1. Para além das situações expressamente previstas no presente Contrato, este cessa nas seguintes situações:

(i) por revogação, mediante acordo entre o Cliente e a Goldenergy;

(ii) por resolução do Cliente ao abrigo da cláusula 6.2. do presente Contrato;

(iii) por rescisão, a todo o tempo e por qualquer uma das Partes, mediante pré-aviso enviado à outra Parte com a antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação à data prevista para a produção de efeitos da rescisão;

(iv) por revogação da Goldenergy ao abrigo da cláusula 6.4. do presente Contrato.

6.2. No caso de o presente Contrato ter sido celebrado à distância, o Cliente pode, no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data de celebração do presente Contrato, comunicar à Goldenergy a resolução do Contrato, por carta, telefone ou em qualquer loja da Goldenergy.

6.3. O Cliente reconhece e aceita que o disposto no número anterior não se aplica se os Serviços tiverem sido integralmente prestados após o prévio consentimento expresso do Cliente.

6.4. Com exceção do caso referido na cláusula 6.2., a cessação do presente Contrato antes do pagamento da totalidade do preço dos Serviços, independentemente da causa, determina o vencimento de todas as prestações de preço vincendas, podendo a Goldenergy exigir de imediato o pagamento do valor do preço dos Serviços que se encontre em falta na data de cessação do Contrato.

7. RESOLUÇÃO DO CONTRATO

7.1. Qualquer uma das Partes pode resolver o presente Contrato com fundamento em in-

cumprimento definitivo da outra Parte.

7.2. A resolução efetuar-se-á mediante notificação da Parte cumpridora à Parte faltosa com 10 (dez) dias úteis de antecedência sobre a data em que a resolução deverá produzir efeitos.

7.3. A resolução do presente Contrato por incumprimento definitivo confere à Parte cumpridora, para além de outros direitos conferidos por lei, o direito de ser indemnizada pelos prejuízos que comprovadamente haja sofrido em consequência do incumprimento.

8. MODIFICAÇÕES AO CONTRATO

8.1. A Goldenergy pode proceder à revisão das Condições Gerais e Particulares do presente Contrato, bem como do respetivo preço dos Serviços contratados, mediante o envio de comunicação escrita prévia ao Cliente, considerando-se aceites as novas condições, se, no prazo de 30 (trinta) dias a contar do envio da aludida comunicação ao Cliente, este não manifestar a sua oposição às mesmas.

8.2. As novas condições contratuais entram em vigor a partir da data definida pela Goldenergy para o efeito.

8.3. No prazo referido na cláusula 8.1, o Cliente poderá rescindir o Contrato se não aceitar as novas condições, caso em que ficará obrigado a pagar os Serviços até à data do termo do Contrato.

8.4. O disposto na cláusula 8.1. não se aplica (i) caso a revisão das condições contratuais relativas aos preços a pagar consistir na aplicação de um aumento inferior ou igual ao valor da inflação prevista para o ano de aplicação do referido aumento; e (ii) sempre que a modificação das condições contratuais constitua uma vantagem objetiva para o Cliente.

9. DESCRIÇÃO E CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1. Os Serviços incluem as seguintes soluções integradas consoante a opção feita pelo Cliente e indicada nas Condições Particulares:

(A) Revisão da instalação de gás (no Serviço Premium): inclui uma verificação à instalação de gás e dos equipamentos a ela associados a qual comporta: (i) diagnóstico das partes visíveis da instalação; (ii) verificação do local de instalação e dos dispositivos de corte dos equipamentos a gás; (iii) verificação dos equipamentos de queima; (iv) verificação da válvula de corte da instalação; (v) verificação de estanquidade da instalação; (vi) verificação das condições de ventilação e exaustão dos equipamentos de combustão; (vii) verificação das condições de funcionamento dos aparelhos a gás; (viii) verificação da qualidade da queima dos aparelhos a gás; (ix) verificação da ligação dos aparelhos a gás; (x) concentração do monóxido de carbono.

(B) Assistência técnica de instalações elétricas e eletrodomésticos (no Serviço Simples, no Serviço Super e no Serviço Premium): em caso de avaria, com as seguintes características: (i) reparação de avarias, referentes a instalações de fornecimento de energia elétrica; (ii) reparação de avarias de equipamentos (esquentador, fogão, exaustor, máquina de lavar loiça, máquina de lavar e secar a roupa, frigorífico, placa a gás, placa elétrica, placa vitrocerâmica, placa de indução, arca congeladora, termoacumulador elétrico até 300 litros; equipamento único de aquecimento de águas sanitárias; e forno).

(C) Assistência técnica para instalações a gás (no Serviço Super e no Serviço Premium): em caso de avaria, com as seguintes características: reparação de avarias, referentes a instalações de fornecimento de energia a gás natural. Nota: as instalações que sejam propriedade comum ou de outros terceiros não se consideram como pertencentes ao edifício/fração, mesmo quando estejam situadas dentro do seu limite.

(D) Serviços urgentes (no Serviço Simples, no Serviço Super e no Serviço Premium): o serviço inclui:

(i) Serralharia: Qualquer contingência que impeça o acesso do Cliente ao Local de Intervenção e que torne necessária a intervenção de um serralheiro, ou de serviços de emergência, por não existirem outras soluções alternativas.

Também se consideram garantidos, até ao limite máximo de € 605 por sinistro, os custos e danos decorrentes do salvamento das pessoas que tenham ficado no interior do edifício/fração devido ao bloqueio da sua porta de acesso.

(ii) Vidraçaria: Quebra de vidros de janelas ou de qualquer superfície envidraçada que faça parte do exterior do Local de Intervenção, na medida em que tal quebra determine a falta de proteção frente a fenómenos meteorológicos ou atos maliciosos de terceiras pessoas.

(iii) Serviço de Eletricista: Ausência total de fornecimento de energia elétrica, sempre que a origem da avaria se situe no interior do Local de Intervenção, ou em alguma das suas dependências.

(iv) Serviço de Canalizador: Rotura de instalações fixas do Local de Intervenção que produzam danos, tanto nos bens do Cliente como nos de outras pessoas. As instalações que sejam propriedade comum ou de outros terceiros não se consideram como pertencentes ao Local de Intervenção, mesmo quando estejam situadas dentro do seu limite.

NOTA: O conceito de (urgência) será determinado pela necessidade de reparar a avaria com carácter imediato, com sujeição aos critérios indicados em cada serviço.

9.2. A Goldenergy e os Prestadores que prestam serviços no âmbito deste Contrato, não se responsabilizam por custos de inoperação de equipamentos avariados, durante o tempo de reparação, sempre que esta esteja dependente de peças, detidas na sua maioria por terceiros à Goldenergy.

9.3. Na situação prevista na cláusula anterior, o Cliente poderá cancelar a reparação, sem incorrer em custos, sempre que o tempo da reparação ultrapassar 30 (trinta) dias da data de aceitação do orçamento. A contagem deste período inicia-se sempre que o Cliente dê a sua aceitação para o seu prolongamento.

10. LIMITES E EXCLUSÕES DOS SERVIÇOS

10.1. LIMITES E EXCLUSÕES PARTICULARES DOS SERVIÇOS

(A) Revisão da instalação de gás (no Serviço Premium)

(i) Limites:

a) Inclui o máximo de uma revisão bianual a instalações de gás, podendo a mesma não ser efetuada por indisponibilidade do Cliente;

b) Conforme plano subscrito pelo Cliente;

c) Não inclui peças ou materiais;

d) As instalações que sejam propriedade comum ou de outros terceiros não se consideram como pertencentes ao Local de Intervenção, mesmo quando estejam situadas dentro do seu limite.

(B) Assistência técnica de instalações elétricas e eletrodomésticos (no Serviço Simples, no Serviço Super e no Serviço Premium):

(i) Limites:

a) Inclui o máximo de 2 serviços/ano no Serviço Simples e Super e 3 serviços/18 meses no Serviço Premium;

b) Inclui o máximo de horas de mão-de-obra contempladas no Serviço subscrito (2 horas no Serviço Simples e Super e 4 horas no Serviço Premium);

c) Inclui uma comparticipação máxima em peças conforme estabelecido no Serviço subscrito (€ 15 no Serviço Simples e Super e € 50 no Serviço Premium);

d) Cobertura limitada ao limite económico (doméstico: € 200 no Serviço Simples e Super; € 300 no Serviço Premium; não doméstico: € 200 no Serviço Simples e Super; e € 600 no Serviço Premium). Valores incluem o custo da deslocação e mão de obra).

(ii) Exclusões:

a) A reparação de avarias em equipamentos não mencionados na alínea (B) da cláusula 9.1. do presente Contrato;

b) A reparação de avarias, ocorridas antes de entrada em vigor do presente Contrato (seja antes e/ou durante o período de carência);

c) Equipamentos com data de aquisição superior a 10 anos.

d) Os equipamentos micro-ondas e caldeiras.

e) As instalações que sejam propriedade comum ou de outros terceiros não se consideram como pertencentes ao Local de Intervenção, mesmo quando estejam situadas dentro do seu limite.

(C) Assistência técnica para instalações a gás (no Serviço Super e no Serviço Premium):

(i) Limites:

a) Inclui o máximo de 2 serviços/ano no Serviço Simples e Super e 3 serviços/18 meses no Serviço Premium;

b) Inclui o máximo de horas de mão-de-obra contempladas no Serviço subscrito (2 horas no Serviço Simples e Super e 4 horas no Serviço Premium);

c) Inclui uma comparticipação máxima em peças conforme estabelecido no Serviço subscrito (€ 15 no Serviço Simples e Super e € 50 no Serviço Premium);

d) Cobertura limitada ao limite económico (doméstico: € 200 no Serviço Simples e Super; € 300 no Serviço Premium; não doméstico: € 200 no Serviço Simples e Super; e € 600 no Serviço Premium). Valores incluem o custo da deslocação e mão de obra).

(ii) Exclusões:

A reparação de avarias, ocorridas antes de entrada em vigor do presente Contrato (seja antes e/ou durante o período de carência).

NOTA: O total de deslocações para os Serviços de assistência técnica indicada nos parágrafos B e C (instalações elétricas e eletrodomésticos e instalações a gás, respetivamente) não poderá exceder 2 (duas) deslocações por anuidade nos Serviços Simples e Super. O total de deslocações para os Serviços de assistência técnica indicada nos parágrafos B e C (instalações elétricas e eletrodomésticos e instalações a gás, respetivamente) não poderá exceder 3 (três) deslocações por 18 meses no Serviço Premium.

(D) Serviços urgentes (no Serviço Simples, no Serviço Super e no Serviço Premium):

(i) Limites:

a) Considera-se "um serviço urgente" a solicitação de uma reparação decorrente de uma única ocorrência/avaria ao abrigo de uma das quatro vertentes possíveis (serralharia, vidraçaria, serviço de eletricista ou serviço de canalizador). A reparação de diversas ocorrências/avarias sem relação entre si, mesmo quando dentro da mesma vertente de

serviço e na mesma deslocação, é considerada como vários serviços;
b) Inclui o máximo de 2 serviços/ano no Serviço Simples e Super e 3 serviços/18 meses no Serviço Premium;
c) Inclui o máximo de horas de mão-de-obra contempladas no Serviço subscrito (2 horas no Serviço Simples e Super e 4 horas no Serviço Premium);
d) Cobertura limitada ao limite económico (doméstico: € 200 no Serviço Simples e Super; € 300 no Serviço Premium; não doméstico: € 200 no Serviço Simples e Super; e € 600 no Serviço Premium). Valores incluem o custo da deslocação e mão de obra).
(ii) Exclusões:
a) reparação de avarias com peças fornecidas pelos Clientes;
b) reparação de avarias provocadas por falta de manutenção do equipamento ou da instalação de gás, eletricidade ou de água;
c) reparação de avarias detetadas no serviço de revisão ou de manutenção indicado na cláusula 9.1. do Contrato;
d) reparação de anomalias (em que se incluem, mas sem limitação, os defeitos relacionados com o incorreto dimensionamento da instalação de gás, eletricidade ou água, com o incumprimento das normas regulamentares e da legislação em vigor, com a má utilização de equipamentos, com a má utilização da instalação de gás, eletricidade ou água), detetadas, nomeadamente, no serviço de revisão indicado na cláusula 9.1. do Contrato;
e) reparação dos defeitos detetados na inspeção à instalação de gás ou à instalação de eletricidade;
f) reparação de avarias ou intervenções, ocorridas antes de entrada em vigor do Serviço Urgente;
g) intervenções ou reparações para além do necessário à contenção do dano;
h) intervenções que decorram de serviços que não tenham sido solicitados através da linha de assistência técnica do serviço;
i) reparações de equipamentos ou aparelhagem elétrica (ex: tomadas, cabos, interruptores, lâmpadas, tubos fluorescentes, aquecedores, etc);
j) reparações de equipamentos que funcionem a gás (ex: esquentadores, fogões, etc);
k) intervenções para avarias nos ralos, tanques ou depósitos, radiadores, válvulas, circuitos para a caldeira de aquecimento ou aquecimento central, entre outros, não são consideradas serviços de urgência de canalização;
l) intervenções para a substituição da fechadura ou reparação da porta da instalação do Cliente;
m) intervenções sempre que se verifique que a falha de energia elétrica ocorrida tenha sido motivada por potência contratada insuficiente, face ao funcionamento em simultâneo dos equipamentos elétricos, ou por intervenção da empresa comercializador/distribuidora de energia elétrica;
n) reparação de um vidro definitivo, após a colocação de um material provisório;
o) intervenções em situações que não exista risco eminente e elevado de perda de bens na instalação do cliente;
p) intervenções em que exista a possibilidade de efetuar o seccionamento / isolamento da rutura ou da fuga sem necessidade de intervenção técnica;
q) intervenções ou reparações em instalações que não sejam propriedade do Cliente;
r) trabalhos de construção civil;
s) todos os materiais, peças ou outros necessários à realização do serviço;
t) intervenções ou reparações para além das mencionadas na alínea (D) da cláusula 9.1. do presente Contrato.

10.2. Exclusões Gerais dos Serviços

10.2.1. Estão excluídos do âmbito da oferta dos Serviços indicados no presente Contrato os seguintes serviços e/ou materiais:
a) inspeção e certificação da instalação de eletricidade;
b) inspeção e certificação da instalação de gás;
c) realização de qualquer serviço numa morada diferente da indicada nas Condições Particulares
d) limpeza e/ou desinfeção de condutas de distribuição de ar;
e) todo o tipo de serviços, materiais, equipamentos ou outros não mencionados.

10.2.2. Estão excluídos, do âmbito dos Serviços de assistência técnica em caso de avaria indicados os seguintes serviços e/ou materiais:
a) reparação de avarias com peças fornecidas pelos Cliente;
b) reparação de avarias em equipamentos que não se encontrem ligados às instalações de gás ou de eletricidade constantes da morada indicada nas Condições Particulares e, bem assim, em que o Cliente não consiga provar que o equipamento lhe pertença (ex. através do comprovativo da fatura de compra do mesmo, caso tal lhe seja solicitado);
c) reparação de avarias provocadas por falta de manutenção do equipamento;
d) reparação de equipamentos inviáveis ou economicamente inviáveis. A reparação do equipamento considera-se inviável sempre que o fabricante não disponha ou não disponibilize peças originais para a reparação do aparelho, sendo economicamente inviável quando o valor da reparação do equipamento seja superior ao valor comercial do mesmo, aplicando-se a regra de desvalorização de 1% ao mês desde a compra do equipamento;
e) substituição do equipamento avariado, nas situações referidas na alínea anterior;
f) empréstimo ou cedência de equipamentos;
g) reparação de avarias causadas por agentes externos (roedores, aves, aranhas, etc.), fenómenos atmosféricos e/ou geológicos (terramotos, tempestades, geadas, granizos, trovoadas, chuvas, etc.), ambientes agressivos ou salinos, assim como, as derivadas de pressão de água excessiva, alimentação elétrica inadequada, pressão ou abastecimento dos circuitos inadequados, atos de vandalismo, confrontos urbanos e conflitos armados de qualquer tipo bem como derivados;
h) reparação de avarias em equipamentos que só possam ser intervencionados por fabricantes ou por equipas técnicas especializadas;
i) reparação de avarias detetadas no serviço de revisão ou de manutenção indicado na cláusula 9.1. do Contrato;
j) reparação de anomalias (em que se incluem, mas sem limitação, os defeitos relacionados com o incorreto dimensionamento da instalação de gás e/ou de eletricidade, com o incumprimento das normas regulamentares e da legislação em vigor, com a má utilização de equipamentos, com a má utilização da instalação de gás e/ou de eletricidade), detetadas, nomeadamente, no serviço de revisão de gás/eletricidade indicado na cláusula 9.1. do Contrato;
k) reparação de fugas de gás na instalação;
l) reparação dos defeitos detetados na revisão à instalação de gás;
m) reparação de avarias de equipamentos não comprados em Portugal ou não adequados ao mercado português;
n) reparação de equipamentos que implique apenas a substituição de peças, materiais ou equipamentos de desgaste (ex: lâmpadas, ânodo de magnésio, borrachas, etc.);
o) reparações de avarias em equipamentos que estejam em período de garantia ou que disponham de contrato de manutenção, extensão de garantia e assim como qualquer outro serviço;
p) reparações que decorram de serviços que não tenham sido solicitados através da linha de assistência técnica do serviço;
q) reparação de equipamentos que não tenham estado em uso antes da adesão ao serviço;
r) limpeza e reparação dos dispositivos exteriores aos equipamentos;
s) eliminação de fugas nos equipamentos externos ao aparelho, ligações ou nas tubagens;
t) fornecimento, instalação ou substituição de tubagens, estruturas, filtros ou isolamentos;
u) fornecimento, carregamento ou alteração do gás frigorígeno;
v) intervenções que possam provocar fugas de gás frigorígeno, em equipamentos que contenham gás frigorígeno não aceites pela legislação em vigor;
w) reparações antes da realização do serviço de revisão indicado na cláusula 9.1. do Contrato.;

10.2.3. Estão igualmente excluídos do âmbito do serviço as seguintes situações:
a) trabalhos decorrentes do acesso, desmontagem, montagem e movimentação dos aparelhos que impliquem o recurso à utilização de meios extraordinários, nomeadamente demolições, reconstruções e equipamentos de elevação, transporte e segurança, sendo nestes casos a respetiva contratação e pagamento da inteira responsabilidade do Cliente;
b) serviços de montagem e desmontagem de elementos como móveis ou outros, que dificultem o livre acesso ao aparelho ou aos seus componentes, para efeitos da prestação do serviço de revisão, manutenção, assistência técnica e serviços urgentes referido na cláusula 9.1., sendo nestes casos a respetiva contratação e pagamento da inteira responsabilidade do Cliente.

10.2.4. A Goldenergy poderá recusar a prestação dos Serviços em Locais de Intervenção que pela sua localização e pelas condições de segurança e de higiene em que se encontram, possam por em causa a segurança, a saúde e a integridade física dos colaboradores ao seu serviço.

11. GARANTIA

11.1. As reparações efetuadas no âmbito da prestação dos Serviços gozam de uma garantia válida por um período de 6 (seis) meses ou outro superior que se encontre previsto na lei. O período de duração da garantia tem início na data da conclusão dos Serviços e abrange a totalidade da reparação efetuada, incluindo os custos de deslocação, peças e mão de obra.

11.2. A realização de intervenções nos equipamentos por pessoas alheias à Goldenergy ou ao Prestador que deem origem a danos invalida a garantia de reparação mencionada no número anterior.

11.3. Caso os Serviços envolvam a substituição de peças, estas gozam de um período de garantia de 2 (dois) anos.

12. CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

A Goldenergy poderá ceder livremente, total ou parcialmente, a sua posição contratual

no âmbito do presente Contrato, bem comos os direitos e obrigações decorrentes do mesmo, sem necessidade de obtenção do consentimento do Cliente, desde que a cessão seja efetuada para uma sociedade que se encontre em relação de grupo.

13. DADOS PESSOAIS

13.1. Os dados pessoais relativos ao Cliente, que sejam fornecidos no âmbito deste Contrato ou obtidos durante a execução do mesmo, serão tratados pela Goldenergy na qualidade de responsável pelo tratamento, cujos dados de contacto se encontram indicados acima, para as seguintes finalidades lícitas:
(i) Gestão da relação comercial e faturação (incluindo cobrança de dívida, gestão de cobranças e reclamação de créditos), no âmbito da execução do presente Contrato;
(ii) Avaliação de Atendimento e Qualidade de Serviço, em cumprimento de uma obrigação legal que vincula a Goldenergy;
(iii) Envio de informações ao Cliente sobre campanhas e ações de comercialização de produtos e serviços relacionados com os transacionados pelo Cliente, tais como equipamentos de climatização e eficiência energética, prestação de serviços de assistência e manutenção de eletrodomésticos e seguros, de acordo com o interesse legítimo empresarial da Goldenergy de promoção e crescimento da sua atividade, desde que o Cliente não se tenha oposto à receção desta informação.

13.2. A Goldenergy poderá subcontratar a prestação de serviços junto de outras empresas com vista ao cumprimento das finalidades acima descritas, empresas essas que atuarão mediantes as suas instruções.

13.3. A Goldenergy observa as normas legais relativas aos prazos de conservação de dados pessoais e de documentos, podendo conservar os dados do Cliente: (i) enquanto a relação contratual se mantiver em vigor e, posteriormente, por um prazo máximo de 10 anos após o seu termo para efeitos contabilísticos; (ii) enquanto subsistirem obrigações emergentes da relação contratual; ou (iii) enquanto um direito puder ser oponível à Goldenergy. Nos tratamentos efetuados para as finalidades de marketing, a informação será conservada até que o Cliente se oponha ou revogue o consentimento para a receção de comunicações comerciais.

13.4. O Cliente poderá, a todo o tempo, exercer os direitos de acesso, retificação, apagamento, portabilidade, limitação e de não ficar sujeito a nenhuma decisão tomada exclusivamente com base no tratamento automatizado (incluindo a definição de perfis, sempre que tal seja aplicável), desde que tal não prejudique ou inviabilize a execução do presente contrato, e sem prejuízo do exercício desses direitos não comprometer a ilicitude do tratamento já efetuado à luz do consentimento anterior, mediante o envio de carta registada com aviso de receção ou email para:
Encarregado de Proteção de Dados Pessoais
Morada: Quinta do Almor, Fraga de Almotelia, Loja 4, R/C B – 5000-061 Vila Real
Email: protecaodedados@goldenergy.pt

13.5. O Cliente fica ainda informado de que poderá apresentar reclamações junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados.

13.6. Para efeitos de prova do consentimento do Cliente para o tratamento dos seus dados pessoais, a Goldenergy reserva-se ao direito de proceder à gravação das comunicações telefónicas realizadas no processo de contratação, mediante a disponibilização de informação prévia ao Cliente e obtenção do respetivo consentimento para o efeito.

14. COMUNICAÇÕES

14.1. O Cliente aceita que a Goldenergy o notifique, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, através de correio normal, correio eletrónico, SMS ou em campo autónomo na fatura (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação), bem como que o contacte, para efeitos de comercialização de quaisquer produtos e serviços ou qualquer outra finalidade conexa ou relacionada com o Contrato, por qualquer daqueles meios ou por via telefónica.

14.2. As notificações do Cliente à Goldenergy, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, são realizados por formulário eletrónico ou por correio normal para os endereços identificados nas Condições Particulares ou no sítio da internet em www.goldenergy.pt , ou junto de loja ou agente comercial da Goldenergy.

15. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E RECLAMAÇÕES

15.1. O Cliente poderá apresentar reclamações ou efetuar pedidos de informação através dos seguintes meios:
(i) E-mail: goldenergy@goldenergy.pt;
(ii) WEB: www.clientes.goldenergy.pt;
(iii) APP: www.goldenergy.pt/app/;
(iv) Via postal, para a morada: Quinta do Almor, Fraga de Almotelia, Loja 4, R/C B - Borbela e Lamas de Olo, 5000 – 061 Vila Real;
(v) Agentes e lojas Goldenergy;
(vi) Linha de apoio ao cliente: 808 205 005 (dias úteis, das 9h00 às 20h00 - custo da chamada local).

15.2. Os pedidos de informação e as reclamações devem conter os seguintes elementos: (i) nome completo e do número de identificação de um documento identificativo; (ii) identificação do contrato; (iii) descrição dos factos que motivaram a reclamação, bem como elementos que facilitem a compreensão e resolução das questões apresentadas.

16. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

16.1. O Cliente, quando se trate de um consumidor nos termos definidos na Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, com a última redação dada pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho (pessoa singular que dê um uso não profissional ao fornecimento ou serviço contratado), pode submeter os conflitos de consumo, relativos ao presente Contrato, às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, nomeadamente a Direção-Geral do Consumidor, ou aos mecanismos de resolução alternativa de litígios que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, incluindo os disponibilizados pela ERSE.

16.2. Os centros de arbitragem de consumo, que constituem entidades de resolução alternativa de litígios, estão identificados no Anexo I do presente Contrato.

16.3. O Cliente pode obter informação adicional e atualizada sobre estes centros de arbitragem de conflitos de consumo e, bem assim, sobre quaisquer outras eventuais entidades de Resolução Alternativa de Litígios (entidades RAL), no sítio eletrónico da Direção-Geral do Consumidor acessível em www.consumidor.pt.

16.4. Sem prejuízo do definido nos números anteriores, qualquer das partes, incluindo clientes que sejam pessoas singulares ou coletivas, pode sujeitar a resolução dos conflitos de qualquer natureza emergentes ou relacionados com o presente Contrato aos tribunais judiciais competentes.

16.5. Todas as questões que se suscitarem relativamente ao contrato, designadamente, a interpretação, validade ou execução do mesmo, serão submetidas ao tribunal da comarca do Porto.

17. LEI APLICÁVEL

17.1. O presente Contrato será regido e interpretado de acordo com as leis portuguesas.

17.2. Quaisquer alterações posteriores às leis e regulamentos aplicáveis no âmbito do presente Contrato ser-lhe-ão automaticamente aplicáveis.

18. ATENDIMENTO NO ÂMBITO DOS SERVIÇOS

18.1. O Cliente poderá solicitar a prestação dos Serviços por telefone através do número 213 216 845, nos dias úteis, das 9h00 às 18h00, com exceção dos serviços urgentes, previstos na cláusula 9.1., os quais poderão ser solicitados a qualquer hora, 24 horas/7dias por semana.

18.2. Quaisquer questões relacionadas com o serviço, nomeadamente pedidos e serviços poderão ser apresentadas pelo Cliente através da linha de atendimento ou através das demais modalidades de atendimento disponibilizadas pela Goldenergy, designadamente nas lojas Goldenergy ou por escrito.