

SERVIÇOS ADICIONAIS E PACOTES DE SERVIÇOS CONDIÇÕES GERAIS

Serviços de Eletricidade

1. OBJETO

1.1 O objeto das presentes condições gerais é a prestação do serviço ou do pacote de serviços subscrito pelo CLIENTE titular de um Contrato de Fornecimento de Energia com a River energy para a sua instalação, que corresponde à morada de fornecimento indicada nas respetivas condições particulares.

1.2 A contratação do serviço adicional ou do pacote de serviços rege-se pelas presentes condições gerais e pelas condições específicas de serviço adicional ou do pacote de serviços contratado.

2 ENTRADA EM VIGOR, DURAÇÃO, RENOVAÇÃO E CESSAÇÃO DO CONTRATO

2.1 O serviço adicional ou o pacote de serviços é válido desde a sua subscrição, estabelecendo-se o seguinte período de carência, salvo indicação em contrário prevista nas respetivas Condições Específicas:

-Para Contratos de Fornecimento de Energia em que à data de subscrição do serviço adicional ou do pacote de serviços, o fornecimento de energia já se tenha iniciado: 30 (trinta) dias desde a data de subscrição;

- Para Contratos de Fornecimento de Energia em que à data de subscrição do serviço adicional ou de pacote de serviços, o fornecimento de energia não se tenha iniciado: 30 (trinta) dias desde o início efetivo do fornecimento.

2.2 O presente contrato tem duração indeterminada e poderá ser livremente denunciado por qualquer uma das partes, com antecedência de (15 quinze) dias em relação à data pretendida, por meio de comunicação escrita para Edifício Expobeiras Parque Industrial de Coimbra, Incubadora N°230, 3500-618 Viseu ou email geral@river.pt correio eletrónico

Caso seja o CLIENTE cancelar, sem que resulte à contraparte o direito a compensação, exceto quando prevista nas Condições Específicas do serviço adicional ou pacote de serviços e desde que este tenha sido efetivamente prestado.

2.3 A adesão ao serviço adicional ou ao pacote de serviços é independente e não interfere com a prestação do serviço público essencial, salvo na situação em que haja eventual concessão de descontos pela subscrição do mesmo.

2.4 Se o serviço adicional ou o pacote de serviços estiver associado a Contrato de Fornecimento de Energia que contemple alguma promoção e/ou desconto, aplicar-se-á o estabelecido nas respetivas condições contratuais.

2.5 A River Energy poderá fazer cessar o serviço adicional ou o pacote de serviços por incumprimento de qualquer obrigação emergente do contrato pelo CLIENTE, entre as quais, mas não exclusivamente, a falta de pagamento ou de pagamento atempado, assim como o incumprimento de qualquer obrigação que a legislação imponha ao CLIENTE.

2.6 No caso em que se comprove que as características da instalação do CLIENTE e/ou dos equipamentos instalados não respeitam o previsto nas Condições Específicas do serviço adicional ou do pacote de serviços, a cessação operará sem qualquer aviso prévio. Num caso ou no outro, a cessação não importa qualquer obrigação de indemnização pelo CLIENTE.

2.7 A cessação do Contrato de Fornecimento de Energia com a River Energy implica a cessação do serviço adicional ou do pacote de serviços, salvo indicação e contrário prevista nas respetivas Condições Específicas.

2.8 O Cliente não poderá transferir, estender ou de alguma forma afetar os efeitos da subscrição do serviço adicional ou do pacote de serviços a outras moradas diferentes da sua instalação e equipamentos, dando isso conhecimento à River Energy.

2.9 Para efeito de contagem do período anual associado aos limites, custos e pagamentos previstos nas Condições Específicas, considera-se a data inicial de subscrição do serviço adicional ou do pacote de serviços.

2.10 Sem prejuízo, eventuais modificações contratuais que se venham a verificar durante execução do contrato não suspenderão o período anual iniciado na data de subscrição do serviço ou os seguintes, sempre e quando o serviço não tenha sido interrompido.

3. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1 O serviço adicional ou o pacote de serviços é prestado de acordo com o previsto nas Condições Específicas.

3.2. A contratação do serviço adicional ou do pacote de serviços não substitui a articulação que o CLIENTE deverá manter com o seu Operador da Rede de Distribuição ORD no âmbito das intervenções de emergência e de qualidade de serviço, pelo que sempre eu o CLIENTE detete alguma anomalia na rede elétrica e/ou de gás deverá contactar a linha de emergência e avarias do respetivo Operador da Rede de Distribuição.

3.3 O CLIENTE deverá permitir ao técnico ao serviço da River Energy o desempenho de todos os trabalhos necessários para a prestação do serviço. Em particular e de forma não exaustiva, o CLIENTE deverá permitir o acesso à sua instalação e equipamentos cobertos pelo serviço, manter atualizados e disponibilizar à River Energy os dados de contacto para realização das operações de instalação, substituição e/ou manutenção necessárias. O incumprimento desta condição por parte do CLIENTE é fundamento de resolução imediata do contrato pela River Energy.

3.4 Ativação do Serviço Sempre que o CLIENTE necessitar de solicitar assistência ao abrigo adicional ou o do pacote de serviços, deverá contactar a River Energy através da Linha 800 , disponível 24 vinte e quatro horas, 7 dias por semana.

3.5 A River Energy poderá solicitar ao CLIENTE a sua colaboração para a realização de controlos internos de qualidade, os quais serão realizados por pessoa devidamente acreditada para o efeito.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 A River Energy é responsável exclusivamente pela correta execução dos trabalhos objeto do presente contrato, não sendo responsável por:

- Danos pessoais ou materiais resultantes do uso ou conservação indevidos dos equipamentos elétricos e/ou gás;
- Danos causados a qualquer equipamento ou ao seu normal funcionamento, exceto se forem da responsabilidade da própria River Energy;
- Danos causados a terceiros por acidente cobertos;
- Danos causados por circunstâncias imprevistas ou de força maior.

4.2 A River Energy não se responsabiliza por atrasos ou impedimentos na execução dos serviços em caso de greve, motim, graves alterações meteorológicas e noutros casos de força maior.

5. PREÇO, FATURAÇÃO E PAGAMENTOS

5.1 O preço do serviço adicional ou do pacote de serviços encontra-se definido no Anexo do Contrato de Fornecimento de Energia e poderá, a par dos limites anuais e dos pagamentos previstos nas respetivas Condições Específicas, ser alvo de atualização anual a 1 de janeiro, de acordo com o Índice de Preços no

Consumidor IPC publicado pelo Instituto Nacional de Estatística, o qual terá como referência a taxa de variação média no período de novembro a novembro anterior à aplicação da atualização.

5.2 O preço do serviço adicional ou do pacote de serviços é cobrado na fatura de fornecimento de energia, com a respetiva periodicidade, devendo o pagamento ser efetuado de acordo com a modalidade e prazos definidos na mesma.

5.3 Os atrasos de pagamento de qualquer fatura ficam sujeitos à cobrança de juros de mora à taxa legal em vigor.

5.4 As assistências técnicas prestadas a pedido do CLIENTE que não estejam incluídas no âmbito do serviço adicional ou do pacote de serviços serão faturadas e pagas imediatamente após a sua realização, mediante prévia apresentação e aceitação do orçamento.

6. LIVRE RESOLUÇÃO

6.1 De acordo com o disposto no regime jurídico dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, o CLIENTE dispõe de um prazo de 14 (catorze) dias a contar da data da assinatura para rescindir o presente Contrato sem prejuízo da realização de qualquer serviço durante esse prazo implicar o seu pagamento.

7. TRATAMENTO DE DADOS

7.1 Ao tratamento de dados pessoais aplicam-se os termos previstos nas Condições Gerais do Contrato de Fornecimento de Energia.

8. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

8.1 A informação relativa ao recurso às entidades de resolução alternativa de litígios consta das Condições Gerais do Contrato de Fornecimento de Energia.

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1 Se qualquer parte ou disposição do presente Contrato vier a ser considerada nula ou de nenhum efeito, manter-se-ão em vigor as restantes disposições.

Serviços Gás Natural

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 h por dia, 365 dias por ano, através do número indicado para avarias e desde a data da conclusão de cada reparação.

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 River Energy oferecerá sempre os custos de deslocação ao domicílio do Cliente.