

CONDIÇÕES GERAIS  
**SERVIÇO 360 CASA**

## 1. OBJETO

1.1. As presentes condições gerais, que constituem parte integrante do contrato de prestação de serviços (“**Contrato**”), celebrado com a Petrogal, S.A. (“**Galp**”), definem os termos aplicáveis à disponibilização de uma linha de atendimento e de equipas profissionais para a prestação, por estas últimas, de um conjunto de serviços de assistência nas instalações elétricas e/ou de gás (incluindo equipamentos consumidores de energia elétrica e de gás) do Cliente (“**Instalações**”), identificados na Cláusula 7, designando-se por Serviço 360 Casa.

1.2. A disponibilização do Serviço 360 Casa nas Instalações rege-se ainda pelas Condições Particulares acordadas com o Cliente que, em caso de divergência com as presentes Condições Gerais, prevalecem sobre estas últimas.

1.3. O presente Contrato é independente e não interfere com o fornecimento de eletricidade e/ou gás natural às Instalações, nem estando a sua prestação condicionada à vigência de um tal contrato celebrado com a Galp (“**Contrato de Fornecimento**”).

1.4. O Serviço 360 Casa não substitui o relacionamento que o Cliente deve manter com os respetivos Operadores das Redes de Distribuição (“**ORD**”), no âmbito das intervenções de emergência nas Instalações, designadamente a comunicação imediata, através das linhas de emergência, caso seja detetada qualquer anomalia, avaria ou fuga na sua instalação.

## 2. DURAÇÃO DO CONTRATO

2.1. O presente Contrato inicia a sua vigência na data da sua celebração e mantém-se em vigor por duração indeterminada, podendo ser denunciado por qualquer das Partes, a todo o momento, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias, exceto em caso de existência de período de fidelização.

2.2. Para efeitos do disposto no número anterior, esclarece-se que a cessação do Contrato de Fornecimento por parte do Cliente, em resultado da mudança de comercializador, não afeta a vigência do presente Contrato.

2.3. A disponibilização do Serviço 360 Casa é iniciada 5 dias após a celebração do Contrato, sempre que o cliente tenha indicado expressamente que pretende que o início da execução do Contrato tenha lugar antes do fim do prazo para exercício do direito de livre resolução, conforme previsto nas Condições Particulares. Caso não tenha dado essa indicação, então inicia-se após o termo do referido prazo.

## 3. DISPONIBILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Sempre que o Cliente necessite de algum dos Serviços 360 Casa identificados na Cláusula 7 deverá entrar em contacto através da linha de atendimento telefónico 808 207 207, sujeito ao custo de chamada para a rede fixa nacional, disponível 24 horas por dia e em todos os dias do ano, devendo, no âmbito do referido contacto telefónico, identificar-se através do seu nome, n.º de cartão de cidadão ou bilhete de identidade ou n.º de identificação fiscal e número de telefone, e indicar o serviço pretendido e a respetiva morada;

3.2. A disponibilização do serviço solicitado pelo Cliente ocorrerá dentro dos prazos indicados na cláusula 7, consoante o que for aplicável.

3.3. A impossibilidade de comparência do Cliente na data previamente agendada deverá ser comunicada pelo mesmo à Galp, através do número de telefone 808 207 207, identificado na presente Cláusula, com a antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas relativamente à data e hora da prestação dos Serviços agendada.

3.4. A não comunicação de impossibilidade de comparência no prazo previsto no número anterior ou a falta de comparência nas Instalações, independentemente do motivo ou causa invocados pelo Cliente, fará impender sobre este a obrigação de pagamento dos custos correspondentes à deslocação da equipa de profissionais às Instalações.

## 4. PREÇO

4.1. O Cliente fica obrigado a pagar à Galp, como contrapartida pela disponibilização equipas profissionais para a prestação do Serviço 360 Casa, o preço que se encontra definido nas Condições Particulares (€4,90), com a periodicidade aí indicada.

4.2. O disposto na presente Cláusula e nas Condições Particulares a respeito do Preço apenas é válidos para as Instalações identificadas nas Condições Particulares.

4.3. Os serviços que eventualmente sejam prestados na sequência de um pedido do Cliente apresentado nos termos da Cláusula 3.1 das presentes Condições Gerais, e que não se incluam no Serviço 360 Casa, devem ser faturados e pagos de acordo com as condições especificamente acordadas aquando da realização dos mesmos.

## 5. FATURAÇÃO

- 5.1. A faturação é realizada mensalmente, salvo se outra periodicidade for acordada nas Condições Particulares.
- 5.2. A fatura emitida pela Galp deve discriminar o Preço, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, sem prejuízo de outros elementos que decorram da legislação e regulamentação aplicável.
- 5.3. Nos casos em que o fornecimento de energia seja assegurado pela Galp Power, o Preço será cobrado através da fatura de consumos de energia, devendo o pagamento ser efetuado de acordo com a modalidade e prazo definidos nas Condições Particulares do Contrato de Fornecimento. Nos restantes casos, a Galp Power faturará mensalmente, dispondo o Cliente de 30 (trinta) dias para proceder ao pagamento
- 5.4. A fatura é enviada para o endereço de correio eletrónico do Cliente constante das Condições Particulares, salvo se o Cliente optar por recebê-la em suporte de papel, circunstância em que a fatura será enviada para o endereço de correio postal identificado nas Condições Particulares, não decorrendo daí qualquer acréscimo de despesa de envio para o Cliente.
- 5.5. O não exercício da opção prevista na Cláusula anterior implica o reconhecimento e aceitação expressa do Cliente em receber as faturas exclusivamente em formato eletrónico, observadas as respetivas exigências legais, deixando assim de estar disponível e de ser enviada a fatura em suporte de papel.
- 5.6. O Cliente que adira à faturação eletrónica obriga-se a manter a sua caixa de correio eletrónico disponível para a respetiva receção e a comunicar de imediato qualquer alteração de endereço de correio eletrónico indicado nas Condições Particulares.
- 5.7. A Galp pode, a qualquer momento, suspender e/ou cancelar este formato de faturação, nomeadamente em caso de impossibilidade de entrega da mesma na caixa de correio eletrónico indicada pelo Cliente, podendo ainda, a qualquer momento, solicitar a confirmação de qualquer elemento fornecido pelo Cliente.
- 5.8. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, o Cliente pode, a todo o momento, exercer a opção prevista na Cláusula 5.3, solicitando o cancelamento do serviço de fatura eletrónica, através de qualquer um dos meios de atendimento presencial, telefónico e eletrónico indicados na página da internet casa.galp.pt, sem prejuízo de tal poder implicar alterações nas condições comerciais estabelecidas nas Condições Particulares.

## 6. PAGAMENTO

- 6.1. O Cliente deve pagar a quantia devida nos termos da fatura emitida, por meio de débito direto ou pagamento por multibanco, consoante a modalidade escolhida nas Condições Particulares.
- 6.2. Sempre que se verifique a situação prevista na Cláusula 5.3. das presentes Condições Gerais, o pagamento deve ser efetuado de acordo com a modalidade e prazo definidos nas Condições Particulares do Contrato de Fornecimento. Nos restantes casos, a Galp faturará mensalmente, dispondo o Cliente de 30 (trinta) dias para proceder ao pagamento.
- 6.3. O não pagamento da fatura dentro do prazo indicado na Cláusula anterior sujeita o Cliente ao pagamento de juros de mora, sem prejuízo de também poder levar à cessação do presente Contrato, nos termos previstos na Cláusula 14.3 das presentes Condições Gerais.
- 6.4. Os juros moratórios são calculados à taxa de juros moratórios supletiva fixada pela lei para créditos de que sejam titulares empresas comerciais, a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura até ao dia, inclusive, em que o pagamento integral desse montante seja efetuado pelo Cliente à Galp, devendo ser incluídos, de forma discriminada, na fatura seguinte à data de realização do pagamento da dívida a que respeitam.
- 6.5. Caso o valor resultante do cálculo dos juros previsto no número anterior não atinja a quantia mínima de 2,00 EUR (dois euros), os atrasos de pagamento ficam sujeitos ao pagamento dessa quantia, de modo a cobrir os custos de processamento administrativo originados pelo atraso.
- 6.6. A cobrança coerciva de dívidas que sejam decorrentes de incumprimento dos termos do presente Contrato pelo Cliente importa para este, na medida do incumprimento, o pagamento de todos os custos e encargos, incluindo custas judiciais, honorários de advogados e agentes de execução e quaisquer outros que decorram da cobrança coerciva da dívida, nos termos judicialmente fixados.

## 7. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

- 7.1. O Serviço 360 Casa traduz-se na disponibilização e deslocação de equipas de profissionais qualificados para a realização dos serviços de assistência técnica às Instalações em situações não prioritárias e dos serviços de assistência técnica às Instalações em situações prioritárias.
- 7.2. Serviços de assistência técnica às Instalações em situações **não prioritárias**:
- 7.2.1. O serviço de assistência técnica às Instalações em situações não prioritárias é assegurado em horário diurno, entre as 08:00 e as 20:00, em dias úteis.
- 7.2.2. O planeamento da intervenção correrá no ato de solicitação do serviço devendo a visita técnica ter lugar no prazo acordado com o Cliente nessa chamada, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior que impeçam ou dificultem de forma desrazoável e desproporcional o cumprimento desse prazo ou que resultem de acordo mútuo posterior ao momento da solicitação.

7.2.3. Através do pedido que é efetuado pelo Cliente nos termos da Cláusula 3.1 das presentes Condições Gerais, o Cliente poderá solicitar a deslocação de profissionais qualificados para a realização de reparações nas Instalações, incluindo a reparação de avarias nos seguintes equipamentos consumidores de energia elétrica e/ou gás: a caldeira e caldeira elétrica, o esquentador, o cilindro elétrico, a placa elétrica/gás, o fogão, o forno, a máquina de lavar roupa, a máquina de secar roupa, a máquina de lavar loiça, o frigorífico, o congelador/arca congeladora, o exaustor de fumos, o acumulador de calor, o termoacumulador, o ar condicionado e a bomba de calor.

7.3. Serviço de assistência técnica às Instalações em **situações prioritárias**:

7.3.1. O serviço de assistência técnica às Instalações em situações prioritárias é assegurado 24h (vinte e quatro horas) por dia, todos os dias do ano (incluindo sábados, domingos e feriados).

7.3.2. O planeamento da intervenção ocorrerá no pedido do serviço pelo Cliente e a visita técnica ocorrerá no prazo máximo de 3 (três) horas ou 5 (cinco) horas, consoante as Instalações se situem dentro ou fora das áreas metropolitanas de Lisboa e Porto, respetivamente, após a realização do pedido, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior que impeçam ou dificultem de forma desrazoável e desproporcional o cumprimento deste prazo ou que resultem de acordo mútuo.

7.3.3. Os serviços de assistência técnica às Instalações em situações prioritárias aplicam-se nas situações abaixo indicadas que são impeditivas de o Cliente utilizar as Instalações na sua plenitude ou originarem risco iminente e elevado de perda de bens:

a) Serviços de canalização nas Instalações, decorrente de rutura de canalização em que esteja em causa o risco de inundação ou de danos em bens, entendendo-se como tal as canalizações fixas de água sanitária ou de entrada de água na habitação, e sempre que não seja possível através da rede de distribuição de água da habitação seccionar ou isolar a origem da rutura sem necessidade de intervenção técnica;

b) Serviços de substituição urgente de vidros, sempre que, em resultado da quebra de vidros exteriores, as Instalações fiquem desprotegidas, colocando em causa a segurança de pessoas e bens. Nas situações em que não esteja disponível o material adequado para substituir o vidro, é utilizado um material provisório;

c) Serviços de abertura de porta, sempre que o Cliente esteja impossibilitado de aceder às Instalações (ou garagem) e no interior da habitação estejam pessoas vulneráveis sem de lá conseguirem sair, como crianças, idosos, pessoas acamadas, em qualquer um dos casos em consequência de qualquer evento accidental como a perda, extravio ou roubo de chaves, ou inutilização da fechadura, por tentativa de furto ou roubo. Este serviço não inclui a substituição da fechadura ou a reparação da porta;

d) Serviço para falhas de energia elétrica, sempre que ocorra um curto-circuito ou outro acontecimento imprevisto e repentino na infraestrutura elétrica que provoque a ausência de energia elétrica na instalação ou em alguma das suas dependências. A assistência prestada consiste apenas em restabelecer a energia elétrica, se tal se afigurar possível;

e) Serviço reparação de aparelhos de linha branca, sempre que ocorra avaria em frigoríficos e/ou congeladores/arca congeladora, no caso de não funcionarem ou de funcionarem com baixo rendimento, e/ou reparação da máquina de lavar roupa e máquina de lavar loiça. No entanto, nenhum equipamento será reparado se estiver coberto pela garantia do fabricante.

## 8. EXCLUSÕES

8.1. Para além das exclusões previstas no número seguinte, não estão abrangidas pela Cláusula 7 as seguintes situações:

a) Reparação de ruturas e avarias em ralos, tanques ou depósitos, radiadores, válvulas, circuitos da caldeira de aquecimento ou aquecimento central;

b) Substituição da fechadura ou a reparação da porta (ou garagem);

c) Reparação em equipamentos como tomadas, cabos, interruptores, as avarias próprias de elementos de iluminação como lâmpadas, tubos fluorescentes, bem como em aparelhos elétricos e de gás natural não designados na Cláusula 7.2;

d) Intervenções por falha de energia motivadas por potência contratada insuficiente face ao funcionamento em simultâneo dos equipamentos elétricos;

e) Reparação de equipamentos que se encontrem no período de garantia do fabricante;

f) Resolução de problemas com origem em reiterada e/ou deficiente utilização ou por falhas no cumprimento das instruções de utilização aplicáveis;

g) Reparação em equipamentos com placa de características ilegíveis ou que não se encontrem em bom estado de conservação (corrosão).

8.2. Estão sempre excluídas do âmbito de todas as intervenções as seguintes situações:

a) Avarias que tenham ocorrido antes da data de início do presente Contrato e da prestação do Serviço 360 Casa, ainda que as suas consequências se tenham prolongado posteriormente;

b) Avarias que tenham ocorrido fora da data de vigência das presentes Condições Gerais;

c) Avarias e suas consequências, causados por ações criminais, por dolo, por suicídio consumado ou lesão contra si próprio, por parte do Cliente;

d) Avarias derivadas de acontecimentos provocados por sabotagem, rebelião, atos de terrorismo, tumultos, insurreição, distúrbios laborais e demais perturbações da ordem pública;

- e) Avarias causadas por tremores de terra, erupções vulcânicas, inundações ou quaisquer outros cataclismos;
- f) Avarias causadas por engenhos explosivos ou incendiários;
- g) Avarias causadas, direta ou indiretamente, da desintegração ou fusão do núcleo de átomos de carbono de partículas e radioatividade.

## 9. LIMITE DE COBERTURAS E PREÇOS DE SERVIÇOS

9.1. Para a prestação do Serviço 360 Casa, o Cliente tem disponível um plafond no valor de 500,00 EUR (quinhentos euros) em cada ano, que inclui IVA à taxa legal em vigor, que lhe permite cobrir os custos de deslocação e da mão-de-obra utilizada, identificados no número seguinte, até ao limite máximo de 3 (três) deslocações por ano, suportando o Cliente apenas os custos com os materiais aplicados e/ou aparelhos que venha a adquirir, em conformidade com os valores indicados no orçamento por si aceite.

9.2. Uma vez esgotado o Plafond ou o número limite de deslocações acima mencionado, consoante o que ocorrer em primeiro lugar, cada serviço de assistência adicional será orçamentado, faturado e pago de acordo com as condições acordadas no âmbito da deslocação efetuada pelo profissional, aplicando-se os valores constantes das Condições Particulares.

## 10. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

10.1. A Galp é a responsável pelo tratamento dos dados pessoais no âmbito do presente Contrato.

10.2. Na qualidade de responsável pelo tratamento de dados pessoais, a Galp obriga-se a cumprir a legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais e de privacidade, nacional ou europeia, determinando as finalidades e os meios do tratamento dos dados pessoais dos clientes.

10.3. No âmbito da execução do presente Contrato, a Galp obriga-se ainda a:

- a) Implementar todas as medidas técnicas e organizativas adequadas à proteção de dados pessoais desde a conceção e por defeito, de modo a assegurar a conformidade com a legislação em matéria de proteção de dados pessoais, e, bem assim, as medidas de segurança adequadas aos riscos decorrentes do tratamento de dados pessoais;
- b) Tratar apenas os dados pessoais que sejam adequados, pertinentes e limitados às finalidades para as quais são recolhidos, não os tratando posteriormente de forma incompatível com essas finalidades;
- c) Prestar, de forma clara e acessível, todas as informações necessárias sobre o tratamento de dados pessoais;
- d) Garantir que o acesso aos dados pessoais é limitado aos colaboradores e subcontratantes que necessitem de ter acesso aos dados para efeitos da execução do presente Contrato, e que os mesmos assumem um compromisso de confidencialidade e cumprem a legislação em matéria de proteção de dados pessoais e de privacidade aplicável;
- e) Conservar os dados pessoais pelo período estritamente necessário à finalidade a que se destinam, sem prejuízo da conservação dos mesmos por um período mais longo em cumprimento de obrigações legais em vigor (e pelo período definido nas mesmas) ou, em caso de procedimento contraordenacional ou judicial, até 6 (seis) meses após o trânsito em julgado da respetiva sentença.

10.4. O tratamento dos dados pessoais no âmbito do presente Contrato tem as seguintes finalidades, fundamentos de licitude e prazos de conservação:

FINALIDADES	FUNDAMENTOS DE LICITUDE	PRAZOS DE CONSERVAÇÃO
Análise de Perfis (através de Cookies)	Consentimento	Os dados resultantes das análises de perfil devem ser regularmente eliminados, ainda que a cookie permaneça a recolher informação. Dependendo das circunstâncias, poderá fazer sentido limitar a poucos dias a conservação do resultado de análises.
Análise e Definição Generalizada de Perfis	i) Diligências pré-contratuais ou execução do contrato; ii) Interesse legítimo (para clientes que realizam o contrato)	i) Até 1 (um) ano após o termo do contrato ou, não tendo sido celebrado, até 6 (seis) meses após início do processo de contratação, sem conclusão; ii) Até à cessação do contrato ou do motivo que originou a recolha.
Análise e Definição Individualizada de Perfis	Consentimento	1 ano após a recolha ou até à cessação do contrato

FINALIDADES	FUNDAMENTOS DE LICITUDE	PRAZOS DE CONSERVAÇÃO
Gestão de Clientes ou de Contratos	Diligências pré-contratuais ou execução do contrato	Até 1 (um) ano após o termo do contrato, ou, não tendo sido celebrado, até 6 (seis) meses após início do processo de contratação, sem conclusão
Gravação de Chamadas no Âmbito da Relação Contratual	Consentimento	i) Até 24 (vinte e quatro) meses para prova da relação contratual; ii) Até 30 (trinta) dias para monitoria da qualidade do atendimento.
Inquéritos de Satisfação/Opinião	i) Consentimento; ii) Interesse Legítimo quando realizado no contexto duma interação com o titular.	i) Até 1 (um) ano após o último contacto; ii) Até 30 (trinta) dias após interação.
Marketing Direto	i) Consentimento para outros produtos que não o contratado ou análogo; ii) Interesse Legítimo para as comunicações relativas ao produto contratado.	i) Até 1 (um) ano após o último contacto; ii) Até à cessação do contrato.

10.5. Caso o fundamento de licitude para o tratamento dos dados pessoais seja o consentimento, o Cliente pode retirar o mesmo, de forma livre e gratuita, a qualquer altura, sem que daí lhe advenha qualquer consequência negativa. No entanto, a retirada do consentimento não compromete a licitude dos tratamentos efetuados com base nos consentimentos anteriormente dados. Caso seja retirado o consentimento, a Galp obriga-se a cessar imediatamente o tratamento dos dados pessoais do Cliente para a finalidade em causa e a proceder ao apagamento dos mesmos, salvo se houver necessidade de tratar os dados pessoais ou de os conservar para o cumprimento de obrigações legais e/ou contratuais e/ou se existir outro fundamento de licitude para o tratamento desses dados pessoais.

10.6 Quando os dados pessoais do Cliente sejam tratados com fundamento em interesses legítimos ou quando sejam tratados para fins de comercialização direta, o Cliente tem o direito de se opor ao tratamento, o que pode fazer nos termos do número 14 desta Cláusula. Neste caso, a Galp obriga-se a cessar o tratamento dos dados pessoais, exceto se existirem razões imperiosas e legítimas para a continuidade desse tratamento que prevaleçam sobre os interesses, direitos e liberdades do Cliente, ou se os dados forem necessários para efeitos de declaração, exercício ou defesa de um direito num processo judicial. Se os dados pessoais estiverem a ser tratados para efeitos de marketing direto e o Cliente exercer o seu direito de oposição, a cessação do tratamento será imediata.

10.7. Se o fundamento de licitude para o tratamento dos dados pessoais do Cliente for a sua necessidade para diligências pré-contratuais, para execução do Contrato ou para o cumprimento de obrigações legais, caso não sejam facultados os dados pessoais solicitados, tal pode impedir a conclusão do respetivo Contrato ou, quando aplicável, inviabilizar a prestação dos Serviços

10.8. No contexto das finalidades mencionadas, a Galp procede ao tratamento das seguintes categorias de dados pessoais: identificação pessoal (nome, assinatura, assinatura digital, morada, NIF e país), contactos (endereço de correio eletrónico e número de telefone/telemóvel), comunicações eletrónicas (gravação de chamadas), inquéritos de satisfação (opinião do cliente e índice de satisfação), meios de pagamento e transações (IBAN/NIB, mandato SEPA, nome do cartão, número do cartão).

10.9. Existindo um interesse legítimo na partilha de dados intragrupo, os dados pessoais do Cliente podem ser transmitidos, para fins administrativos internos, a outras empresas do Grupo Galp. Os dados pessoais do Cliente podem também ser partilhados com entidades com quem a Galp estabeleça parcerias, ao abrigo de acordos de responsabilidade conjunta, no caso de serem corresponsáveis pelo tratamento de dados pessoais.

10.10. Sempre que a Galp recorra aos serviços de um subcontratante, obriga-se a assegurar que este cumpre a legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais e de privacidade, atual ou futura, nacional ou europeia, bem como o disposto no presente Contrato. Os subcontratantes da Galp apenas tratarão os dados pessoais de acordo com as instruções da Galp, fazendo-o em nome e por conta desta.

10.11. Em cumprimento de obrigações legais e/ou contratuais, os dados pessoais do Cliente podem também ser transmitidos a terceiros, para prossecução de finalidades próprias, atuando estas entidades como responsáveis autónomos pelo tratamento dos dados pessoais, designadamente a operadores de rede, bancos e seguradoras, autoridades judiciais, administrativas, de supervisão ou regulatórias e ainda a entidades que realizem, licitamente, ações de compilação de dados, ações de prevenção e combate à fraude, estudos de mercado ou estatísticos.

10.12. Para a correta execução do contrato e prestação completa do serviço, os dados de identificação (nome, NIF e morada) e os contactos (endereço de correio eletrónico e número de telemóvel) do Cliente são transmitidos à Fidelidade Assistência – Companhia de Seguros, S.A. (“Fidelidade Assistência”), para que os profissionais e técnicos qualificados possam executar os serviços solicitados, o que farão no âmbito da prossecução de finalidades próprias da Fidelidade Assistência, atuando esta última como responsável autónoma pelo tratamento.

10.13. Os clientes têm o direito de, sempre que aplicável: i) solicitar o acesso retificação, limitação, oposição, portabilidade e apagamento dos seus dados pessoais, ii) apresentar queixa junto da autoridade de controlo competente, a Comissão Nacional de Proteção de Dados (“CNPD”), ou iii) obter reparação e/ou indemnização se considerarem que o tratamento realizado viola os seus direitos e/ou a legislação em matéria de proteção de dados pessoais e de privacidade aplicáveis.

10.14. Os clientes podem exercer os direitos consagrados na legislação aplicável em matéria de dados pessoais e de privacidade em <https://privacyportal-eu-cdn.onetrust.com/dsarwebform/64fbe94e-22c5-42e8-b2aa-2df1e4cb0961/8b4dd880-5992-4c57-9d5e-5cb89009749d.html> ou através do URL [direitos.galp.com](https://direitos.galp.com). Em alternativa podem enviar e-mail para [data.privacy@galp.com](mailto:data.privacy@galp.com) ou correio postal à atenção de Data Protection Office, para a morada: Rua Tomás da Fonseca, Torre C, 1600-209 Lisboa.

10.15. Podem ainda contactar o Encarregado de Proteção de Dados do Grupo Galp para quaisquer questões relacionadas com a proteção e privacidade dos seus dados pessoais através do e-mail [dpo@galp.com](mailto:dpo@galp.com).

## 11. COMUNICAÇÕES

11.1. Todas as notificações e comunicações a realizar pela Galp ao Cliente podem ser feitas para qualquer um do(s) meio(s) de contacto do Cliente indicado(s) nas Condições Particulares, aceitando o Cliente que a Galp o notifique, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, através do(s) referido(s) meio(s) de contacto.

11.2. Caso o Cliente pretenda contactar a Galp poderá fazê-lo para os contactos disponibilizados na página da internet [casa.galp.pt](https://casa.galp.pt).

## 12. ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS

12.1. A Galp pode rever as presentes Condições Gerais, bem como o Preço e/ou os custos de orçamento, deslocação e de mão-de-obra, sempre que se verificarem flutuações relevantes no índice dos preços do Serviço 360 Casa ou na disponibilidade de prestadores e equipas profissionais para a sua execução que o justifiquem.

12.2. No caso previsto no número anterior, a Galp deve enviar as novas condições contratuais ao Cliente mediante comunicação escrita e devidamente fundamentada com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias face à data em que passam a aplicar-se, considerando-se aceites as novas condições contratuais, se, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da receção da aludida comunicação pelo Cliente, este não denunciar o Contrato.

## 13. DIREITO AO ARREPENDIMENTO

13.1. No caso de o Contrato ter sido celebrado por telefone ou por via eletrónica, nomeadamente através da página de internet disponibilizada para o efeito, ou ainda de forma presencial em local distinto das lojas, balcões ou qualquer outro estabelecimento comercial da Galp, o Cliente tem o direito de, livremente, sem necessidade de indicar o motivo e sem necessidade de pagamento de qualquer valor ou indemnização, resolver o Contrato no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data da celebração do mesmo, exceto no caso de o contrato ter sido celebrado no domicílio do consumidor ou deslocação organizada pela Galp fora do estabelecimento comercial, em que este prazo passa a ser de 30 (trinta) dias.

13.2. Caso o Cliente pretenda exercer o seu direito de livre resolução previsto no número anterior, deverá comunicar à Galp, dentro do prazo acima referido, a sua decisão de resolução por meio de uma declaração inequívoca, que poderá ser comunicada por telefone, mediante contacto para a linha de atendimento comercial identificada nas Condições Particulares, ou por escrito, mediante comunicação enviada para os contactos disponibilizados na página da internet [casa.galp.pt](https://casa.galp.pt).

13.3. Para efeitos do disposto na Cláusula 13.2., o Cliente poderá utilizar o formulário de livre resolução que se encontra no Anexo I do Contrato, mas tal não é obrigatório.

13.4. A prestação de qualquer serviço ou o início do mesmo, a pedido do Cliente, durante o período referido na Cláusula 13.1., implica o pagamento do serviço executado a preço de tabela previsto nas Condições Particulares, no caso de subsequente exercício pelo Cliente do seu direito ao arrependimento constante da presente Cláusula 13, dentro do prazo previsto na Cláusula 13.1.

## 14. CESSAÇÃO DO CONTRATO

14.1. O presente Contrato pode cessar nas seguintes situações:

- a) Por revogação, mediante acordo entre as Partes, nos termos gerais;
- b) Por denúncia de uma das Partes, com a antecedência de 30 (trinta) dias face à data pretendida para o seu termo, sem encargos, desde que, se efetuada pelo Cliente, não esteja vigente um período de fidelização;
- c) Por resolução pelo Cliente ou pela Galp, nomeadamente nos casos previstos nas Cláusulas 14.2 e 14.3, respetivamente;
- d) Nos demais casos previstos na lei.

14.2. O Cliente pode ter a iniciativa de cessar o presente Contrato por resolução, nomeadamente no caso de não cumprimento pela Galp da obrigação de disponibilização do Serviço 360 Casa por facto imputável à Galp.

14.3. A cessação do presente Contrato por resolução pode ocorrer por iniciativa da Galp no caso de não pagamento atempado de qualquer importância faturada, sem prejuízo das obrigações de pagamento pelo Cliente das quantias em dívida se manterem.

14.4. A cessação do presente Contrato pelo Cliente pode ser comunicada por telefone, mediante contacto para a linha de atendimento [800 200 200], ou por escrito, mediante comunicação enviada para os contactos disponibilizados nas Condições Particulares e na página da internet casa.galp.pt.

14.5. A cessação do presente Contrato pelo Cliente não importa qualquer pagamento de indemnização pelo Cliente, sem prejuízo dos montantes devidos e responsabilidades exigíveis nos termos legais e contratuais aplicáveis.

14.6. O disposto no número anterior não se aplica se o Contrato estiver sujeito a período de fidelização, caso em que a denúncia antes do termo do respetivo período implica o pagamento, pelo Cliente, de uma indemnização calculada nos termos definidos nas Condições Particulares, que corresponderá às mensalidades em falta até ao fim do período de fidelização.

14.7. A cessação do Contrato por qualquer das Partes não exonera o Cliente do pagamento dos montantes em dívida à data da cessação.

## 15. CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

A Galp poderá ceder livremente a sua posição contratual neste Contrato a uma empresa com a qual se encontre em relação de grupo, desde que a mesma cumpra toda a legislação e regulamentação aplicáveis à atividade prosseguida e esteja na posse de todas as autorizações, licenças ou aprovações necessárias à prossecução da atividade de comercialização, mantendo-se as condições ora acordadas, devendo a Galp notificar o Cliente previamente dessa cessão.

## 16. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

16.1. Em caso de existência de conflito, nomeadamente sobre a interpretação, execução e aplicação das disposições legais ou contratuais aplicáveis, o Cliente e a Galp procurarão resolvê-lo através da celebração de um acordo entre as Partes.

16.2. Por opção do Cliente, este pode solicitar a intervenção de uma entidade de resolução alternativa de litígios, nomeadamente através do recurso aos mecanismos de arbitragem e mediação de conflitos disponibilizados.

16.3. O Cliente poderá recorrer a qualquer uma das entidades disponíveis para o efeito, seguidamente elencadas: CACC RAM – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (<https://www.madeira.gov.pt/cacc/>); CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo ([www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org)); CIMAAL – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve ([www.consumidoronline.pt](http://www.consumidoronline.pt)); CACRC – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra ([www.centrodearbitragemdecoimbra.com](http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com)); CACCL – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa ([www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)); CICAP – Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto ([www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)); TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave ([www.triave.pt](http://www.triave.pt)); CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo ([www.ciab.pt](http://www.ciab.pt)); e CAUCAL – Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (<http://arbitragem.autonoma.pt>).

16.4. A lista de entidades acima referida é permanentemente atualizada pela Direção-Geral do Consumidor ([www.consumidor.gov.pt](http://www.consumidor.gov.pt)).

## 17. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

17.1. O presente Contrato está sujeito à lei portuguesa.

17.2. Quaisquer alterações legislativas posteriores à celebração do Contrato serão automaticamente aplicáveis ao presente Contrato.

## 18. DISPOSIÇÕES FINAIS

18.1. A Galp pode subcontratar a execução de quaisquer tarefas ou atividades compreendidas na prestação do Serviço 360 Casa, sem o prévio consentimento do Cliente.

18.2. Caso alguma das disposições do presente Contrato seja declarada total ou parcialmente nula ou por qualquer forma inválida, ineficaz ou inexequível, por uma entidade competente para o efeito, tal nulidade, invalidade, ineficácia ou inexequibilidade não afetará a validade das restantes disposições.