

Planos Worten Casa

CONDIÇÕES PARTICULARES

DADOS DE CONTRATO

Plano: Worten Casa Essencial +

ID de Contrato:

Data de início:

Período mínimo de permanência: 12 meses

Valor Mensal: 12,99€/mês

CLIENTE

Nome:

Morada Principal de cobertura:

Localidade:

Código Postal:

NIF:

Contacto:

Email:

Segunda Morada de cobertura:

Localidade:

Código Postal:

RESUMO DE COBERTURAS E BENEFÍCIOS

Desconto nos Serviços: 20% de desconto direto em serviços ao domicílio da Worten (Reparações de Equipamentos, Instalações, Canalização, Eletricidade, Pinturas de Interior, Bricolage, Limpezas, Reparações de Estores; Desentupimentos; Montagem de Móveis).

Ofertas:

- Um serviço de manutenção de ar condicionado ou termoacumulador ou caldeira a gás ou esquentador, por cada período de 12 meses;
- Um serviço de limpeza e higienização de um sofá ou um colchão ou um tapete, por cada período de 12 meses.

Serviço de Check Up à Casa por cada período de 12 meses.

Benefícios do Plano Worten Tech.

Segunda morada: possibilidade de inclusão de uma segunda morada de cobertura.

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Linha de Apoio: 211 567 471, dias úteis das 9:00 às 20:00 (chamada para a rede fixa nacional)

Planos Worten Casa

CONDIÇÕES GERAIS

Cláusula 1 – Objeto

1.1. Pelo presente contrato, a WORTEN - EQUIPAMENTOS PARA O LAR, S.A., com sede na Rua João Mendonça, n.º 505, 4463-503 Matosinhos, com o NIPC 503.630.330, (adiante designada “Worten”) obriga-se a prestar ao Cliente identificado nas Condições Particulares os Serviços objeto do presente Contrato, de acordo com a modalidade do plano Worten Casa indicado na presente Cláusula e nas Condições Particulares.

1.2. A cobertura dos Serviços encontra-se limitada às moradas identificadas pelo Cliente aquando da adesão ao plano (morada principal e, quando aplicável, segunda morada), definidas como “Morada de Cobertura” no presente contrato.

1.2.1. Para registo da segunda morada o Cliente deverá apresentar um comprovativo de titularidade desta, em que conste o mesmo titular do Contrato.

1.3. Plano Subscrito: PLANO CASA ESSENCIAL +.

1.3.1. Duração: Inicial de 12 (doze) meses. No 13º mês o Contrato é renovado automaticamente, com duração e renovação mensal.

1.3.2. Período mínimo de permanência: 12 meses.

1.3.3. Coberturas e Benefícios incluídos:

a. Desconto de 20% direto:

i. Nos Serviços ao domicílio de Reparações, nos termos da Cláusula 2.1.1.;

ii. Nos Serviços de Instalação, nos termos da Cláusula 2.1.2.;

iii. Nos Serviços de Canalização, Eletricidade, Pinturas de Interior, Bricolage, Limpezas, Reparação de Estores, Desentupimentos e Montagem de Móveis, nos termos da Cláusula 2.1.3.

b. Oferta de:

i. 1 (uma) Manutenção de ar condicionado ou termoacumulador ou caldeira a gás ou esquentador, nos termos da Cláusula 2.2.1.;

ii. 1 (uma) Limpeza e higienização de um produto à escolha do Cliente (sofá ou colchão ou tapete), nos termos da Cláusula 2.2.2.

c. Serviço de Check Up à Casa, nos termos da Cláusula 2.3.

d. Serviços do Plano Worten Tech, nos termos da Cláusula 2.4.

Cláusula 2 – Serviços Incluídos, Limites e Exclusões Específicas

O serviço Worten Casa Plano Casa Essencial + inclui a disponibilização ao Cliente dos seguintes serviços incluindo as seguintes intervenções, exclusões e limites:

2.1. Desconto Direto nos Serviços Worten Resolve de:

2.1.1. Reparações

a. Desconto de 20% que incidirá sob a deslocação e o valor total do orçamento de reparação (custo de mão de obra e peças) emitido pelo serviço técnico e sujeito a aprovação e pagamento

Planos Worten Casa

previamente à sua conclusão. O desconto é aplicado sobre o PVP base do serviço até um PVP máximo de 2.000€.

b. A reparação é válida para os seguintes produtos: Frigorífico, Máquina de Lavar Roupa, Máquina de Secar Roupa, Arca, Placa de Encastré, Fogão, Forno de Encastré, Caldeira a Gás, Micro-ondas de Encastré, Extrator de Fumos, Termoacumulador Elétrico, Esquentador a Gás, Ar-condicionado e Televisões.

c. A reparação dos artigos será realizada mediante visita à Morada de Cobertura, para diagnóstico prévio.

d. Aplicam-se Termos e Condições específicos para o serviço acima indicado, a serem aceites pelo Cliente no momento da contratação no site ou em loja.

2.1.2. Instalações

a. Desconto de 20% que incidirá sob a deslocação e o valor total do orçamento de instalação (custo de mão de obra e peças) emitido pelo serviço técnico e sujeito a aprovação e pagamento previamente à sua conclusão. O desconto é aplicado sobre o PVP base do serviço até um PVP máximo de 2000€.

b. A Instalação é válida para os seguintes equipamentos: Eletrodomésticos de Encastré (Fogão a Gás, Fogão Elétrico, Placa a Gás, Placa Elétrica, Placa Mista, Exaustor, Frigorífico de Encastré, Máquina de Lavar Louça de Encastré, Máquina de Lavar Roupa de Encastré, Micro-ondas de Encastré), Equipamentos de Água Quente Sanitária - AQS (Esquentador a Gás, Esquentador Elétrico, Termoacumulador até 100 Litros, Emissores Térmicos, exceto bomba de calor), Ar condicionado, TV e Som.

c. A Instalação é limitada à morada de cobertura associada ao plano.

d. Aplicam-se Termos e Condições específicos para o serviço acima indicado, a serem aceites pelo Cliente no momento da contratação no site ou em loja.

2.1.3 Outros Serviços

a. Desconto de 20% que incidirá sob a deslocação e o valor total do orçamento (c emitido pela Worten nos serviços de Canalização, Eletricidade, Pinturas de Interior, Bricolage, Limpeza, Reparação de Estores, Desentupimentos e Montagem de Móveis (custo de mão de obra) e sujeito a aprovação e pagamento previamente à sua conclusão. O desconto é aplicado sobre o PVP base do serviço até um PVP máximo de 2000€.

b. Aplicam-se Termos e Condições específicos para o serviço acima indicado, a serem aceites pelo Cliente no momento da contratação no site ou em loja.

2.2. Oferta de:

2.2.1. 1 (uma) Manutenção de um equipamento à escolha do Cliente: ar condicionado ou termoacumulador ou caldeira a gás ou esquentador

a. Oferta de um serviço de manutenção por cada período de 12 meses, não cumulativo, mas renovado entre períodos, que inclui a deslocação e mão-de-obra necessárias para a correta conclusão do serviço.

Planos Worten Casa

b. O Cliente deverá escolher a manutenção a ser realizada dentre as seguintes opções: Ar Condicionado (limitado a 3 unidades interiores) ou Caldeira a Gás ou Esquentador ou Termoacumulador, que devem estar na Morada de Cobertura.

c. Após o período de permanência mínima obrigatória, o Cliente está sujeito às condições previstas na Cláusula 5.3.

2.2.2. 1 (uma) Limpeza e higienização de um produto à escolha do Cliente (sofá ou colchão ou tapete)

a. Oferta de um serviço de limpeza e higienização de um sofá ou um colchão ou um tapete, que deve estar na Morada de Cobertura, que inclui a deslocação e mão-de-obra necessárias para a correta conclusão do serviço.

b. Há limitação de 1 (um) serviço de limpeza e higienização por cada período de 12 meses, não cumulativo, mas renovado entre períodos.

c. Após o período de permanência mínima obrigatória, o Cliente está sujeito às condições previstas na Cláusula 5.3.

2.3. Serviço de Check up à Casa

2.3.1. Serviço de Check up à casa, que consiste em um teste funcional dos equipamentos elétricos e análise de estado de conservação da habitação (Morada de Cobertura), que inclui a deslocação e mão-de-obra necessárias para a correta conclusão do serviço.

2.3.2. Há limitação de 1 (um) serviço de Check up por cada período de 12 meses, não cumulativo, mas renovado entre períodos.

2.3.3. Após o período de permanência mínima obrigatória, o Cliente está sujeito às condições previstas na Cláusula 5.3.

2.4. Serviços Plano Worten Tech

2.4.1. Durante a vigência do Contrato, o Cliente poderá beneficiar-se do Plano Worten Tech, cujas condições constam no Anexo I.

2.5. Outras Vantagens: No âmbito do Plano Casa Essencial +, a Worten poderá conceder ao Cliente um conjunto de descontos em diversos parceiros, que o Cliente poderá utilizar junto dos mesmos; a Worten poderá alterar a lista de parceiros sem aviso prévio.

2.6. O valor do desconto direto possui um limite de €400€ (trezentos euros) por utilização.

2.7. A Worten poderá subcontratar os serviços a terceiros com a finalidade de garantir os serviços e obrigações delineadas neste contrato.

Cláusula 3 – Solicitação e Utilização dos Serviços

3.1. Quando os Serviços são solicitados pelo site Worten: os benefícios e os descontos associados ao Plano são automaticamente concedidos ao carrinho desde que o Cliente tenha acedido à Conta Worten com mesmo NIF associado ao Plano.

Planos Worten Casa

3.2. Quando os Serviços são solicitados em loja ou pela Linha de Atendimento: os benefícios e descontos associados ao Plano são automaticamente concedidos, bastando para o efeito que o Cliente se identifique com mesmo NIF associado ao Plano.

Cláusula 4 – Pagamentos, Limites e obrigações

4.1. O Plano de Serviços apenas estará ativo, em caso de cumprimento das obrigações de pagamento pelo Cliente.

4.2. Caso o plano não se encontre ativo por falta de pagamento, não serão realizados quaisquer Serviços, nem concedidos quaisquer benefícios, no âmbito do Plano Worten Casa.

4.3. O pagamento da primeira prestação será efetuado no momento da adesão pelos meios disponíveis na loja física ou online, salvo condições especiais que estejam em vigor no momento. As demais prestações serão mensais e serão efetuadas por débito direto, numa conta titulada pelo Cliente, devendo o Cliente completar os dados e assinar a autorização SEPA disponibilizada para o efeito, declarando-se expresso titular da conta associada, ou autorizado para seu movimento.

4.4. As faturas serão enviadas ao cliente por correio eletrónico; se o cliente pretender o envio de faturas em papel, poderá ser cobrada uma taxa adicional.

Cláusula 5 – Vigência e Resolução do Contrato

5.1. O presente contrato tem duração de 12 (doze) meses (permanência mínima obrigatória). Após este período, renovar-se-á mensalmente e pode ser cancelado a qualquer momento.

5.2. Ambas as Partes podem opor-se à renovação automática, devendo, para o efeito, efetuar o pedido por qualquer das vias disponibilizadas em <https://www.worten.pt/contactos>, com 30 dias de antecedência face ao termo do prazo inicial ou ao termo de qualquer das suas renovações.

5.3. Após o período de permanência mínima obrigatória, caso o Cliente venha a usufruir os serviços constantes nos números 2.2. e 2.3, e denuncie o Contrato antes de finalizado um novo período de 12 meses, o mesmo fica obrigado a suportar o pagamento proporcional destes serviços, correspondente aos meses restantes até completar o período de 12 meses:

$$\text{Valor a ser pago} = \frac{\text{Valor do Serviço} \times \text{Número de meses em falta para completar 12 meses}}{12}$$

5.4. O período de vigência deste Contrato é determinante para a fixação do preço, pelo que em caso de cessação do Contrato antes do seu termo por facto imputável ao Cliente (incluindo, sem limitação, por incumprimento da obrigação de pagamento), durante qualquer um dos períodos de vigência, a Worten terá direito a exigir ao Cliente o pagamento das prestações vencidas e vincendas não pagas.

Cláusula 6 – Alteração das Condições Gerais e Particulares

6.1. A Worten pode rever as condições contratuais relativas aos Serviços e Preços do Worten Casa, através de comunicação escrita dirigida ao Cliente.

6.2. Nos casos previstos no ponto anterior, o Cliente poderá denunciar o Contrato no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a receção da comunicação indicada no ponto anterior, mediante o envio de uma comunicação escrita, com prova de entrega, a informar expressamente a sua intenção de denúncia do Contrato.

Planos Worten Casa

Cláusula 7 - Direito de Livre Resolução

7.1 Nos termos da legislação em vigor, quando o Plano Worten Resolve for contratado através do Site Worten ou da Linha de Apoio ao Cliente, o Cliente tem o direito a resolver livremente o contrato com a Worten, no prazo de 14 (catorze) dias corridos a contar da celebração do Contrato.

7.2. De acordo com o Decreto-Lei 24/2014, de 14 de fevereiro, na sua redação atual, o Cliente perde o direito de livre resolução se expressamente solicitar a execução de Serviço ou a utilização de benefício durante o prazo do direito de livre resolução.

7.3 O reembolso do montante pago pelo Plano entretanto resolvido é efetuado pela Worten ao Cliente no prazo máximo de 14 (catorze) dias corridos a contar da data em que confirmarmos que o Serviço não foi iniciado.

7.4 Se o Cliente exercer o direito de livre resolução nos termos do artigo 7.2, depois de já utilizado o Serviço e/ou o benefício, o Cliente deve pagar à Worten o montante relativo ao desconto que foi concedido até ao momento da comunicação da resolução.

Cláusula 8 – Contactos

8.1. Para solicitar a apoio relativamente aos Planos Worten Casa, o Cliente deve utilizar a linha de atendimento 211 567 471, em dias úteis, das 9h00 às 20h00 (chamada para a rede fixa nacional) ou, em alternativa, recorrer e submeter as suas questões no formulário disponibilizado para o efeito no site da Worten.

Cláusula 9 - Dados pessoais

9.1. O tratamento dos dados pessoais do Cliente é efetuado pela WORTEN - EQUIPAMENTOS PARA O LAR S.A. com sede na Rua João Mendonça, n.º 505, 4464-503 Matosinhos, com o número único de identificação de pessoa coletiva e de matrícula na Conservatória do Registo Comercial do Porto 503 630 330, enquanto Responsável pelo Tratamento dos Dados Pessoais. Pode contactar a Worten através do endereço de email Worten.RGPD@worten.pt;

9.2. A Worten poderá transmitir os dados pessoais dos Clientes à Autoridade Tributária e a outras entidades que tenham necessidade de os receber respeitando obrigações legais ou para cumprimento do Contrato como entidades subcontratadas e respetivos técnicos, para o efeito;

9.3. O tratamento dos dados pessoais tem como objetivo a execução do presente Contrato, incluindo a gestão da relação comercial e administrativa (gestão de clientes) e a realização das respetivas diligências pré-contratuais a pedido do Cliente (titular dos dados). Incluem-se neste âmbito os dados de contacto, faturação e pagamento;

9.4. A Worten conservará os dados pessoais durante o período de vigência do Contrato acrescido do prazo de prescrição dos seus direitos decorrentes;

9.5. Por regra, o cliente tem os seguintes direitos, em matéria de proteção de dados pessoais: direito de acesso, direito de retificação, direito de apagamento, direito de limitação do tratamento, direito de portabilidade, direito de oposição e direito de não ficar sujeito a decisões automatizadas. O Cliente pode exercer qualquer um destes direitos, através do formulário para o Exercício de Direitos, disponível em <https://www.worten.pt/formulario-de-exercicio-de-direitos>. Caso pretenda, o cliente pode ainda contactar

Planos Worten Casa

o Encarregado de Proteção de Dados (DPO) Worten através do endereço de email dpo@worten.pt. A Worten procederá à análise cuidada dos pedidos, avaliando a sua legitimidade, pertinência e dando resposta em tempo oportuno;

9.6. Caso considere que a Worten não respeitou os seus direitos, o cliente poderá apresentar reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd);

9.7. Mais informações sobre a política de privacidade da Worten, poderão ser consultadas em <https://www.worten.pt/politica-de-privacidade>.

Cláusula 10 – Resolução Alternativa de Litígios

10.1. Em caso de litígios nacionais e transfronteiriços, iniciados por um consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços que digam respeito a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou prestação de serviços, o consumidor pode recorrer a uma Entidade de Resolução de Litígios de Consumo.

10.2. A Worten está sujeita à arbitragem necessária ou mediação, no âmbito de conflitos de consumo de reduzido valor económico (até 5.000€) quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados. Atualmente existem em Portugal as seguintes entidades de Resolução de Litígios de Consumo:

- a. Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC - <https://www.cniacc.pt/pt/>)
- b. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (CACDC - <https://www.centrodearbitragemdecoimbra.com/>)
- c. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL - <http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>)
- d. Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (CAUAL - <https://arbitragem.autonoma.pt/>)
- e. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (CACC RAM - <https://www.madeira.gov.pt/cacc/>)
- f. Centro de Informação e Arbitragem do Porto (CICAP - <https://www.cicap.pt/>)
- g. Centro de Informação e Arbitragem do Vale do Ave (TRIAVE - <https://www.triave.pt/>)
- h. Centro de Informação e Arbitragem do Vale do Cávado (CIAB - <https://www.ciab.pt/pt/>)
- i. Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve (CIMAAL - <http://www.consumidoronline.pt/pt/>)

9.3. Em caso de litígio de consumo nacionais e transfronteiriços, no âmbito do online (em linha), o consumidor pode recorrer ao Centro Europeu do Consumidor através da Plataforma ODR (“online dispute resolution”), com competência para resolução de litígios relativos às obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de serviços online. Aceda à Plataforma Eletrónica de Resolução Alternativa de Litígios em <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase>;

9.4. Mais informações no site da Direção-Geral do Consumidor: www.consumidor.pt;

9.5. Qualquer questão, sugestão ou reclamação, relacionada com o presente Contrato poderá ser

Planos Worten Casa

colocada pelo Cliente através da linha de atendimento 210 155 222 (das 8h às 24h, de 2ª feira a Sábado, chamada para a rede fixa nacional), em qualquer loja Worten, em www.worten.pt/contactos ou por escrito para a seguinte morada: A/C Planos Casa - Av. Vitor Figueiredo, nº4 - J World Trade Center 2790-255 Carnaxide.

Declaro que tomei conhecimento das presentes Condições Gerais e Condições Particulares e confirmo todos os dados constantes. Fui devidamente informado e estou devidamente esclarecido sobre o teor das mesmas, assinando como sinal da minha aceitação.

Data: ___/___/_____

Assinatura conforme documento de identificação

Anexo I Plano Worten Tech

Cláusula 1 – Serviços Incluídos, Limites e Exclusões Específicas

O Plano Serviços Worten Tech inclui a disponibilização ao Cliente dos seguintes serviços incluindo as seguintes intervenções, exclusões e limites:

1.1. Assistência Técnica em Software:

1.1.1. Equipamentos Incluídos:

- a. Telemóveis, smartphones, smartwatches, computadores, desktop, computadores portáteis, tablets, impressoras, scanners, monitores PC, armazenamento de dados;
- b. A Worten poderá, a qualquer momento, aumentar a gama de equipamentos incluídos, informando o Cliente;

1.1.2. O Serviço de Assistência Técnica em Software inclui:

- a. O diagnóstico e reparações de software nos produtos indicados no número 1.1.1 da presente cláusula;
- b. A taxa de emissão do orçamento, nos casos aplicáveis;
- c. Tele Resolve;
- d. Quatro serviços de Pick & Repair, por cada período de 12 meses, não cumulativo, mas renovado entre períodos, que consiste em recolha do artigo numa morada indicada pelo Cliente para reparação e entrega do mesmo, disponível em Portugal Continental e Madeira. Após o período de permanência mínima obrigatória, o Cliente está sujeito às condições previstas na Cláusula 5.3 do Contrato;
- e. Quatro serviços de Enchimento de um Tinteiro, por cada período de 12 meses, não cumulativo, mas renovado entre períodos, que inclui a recargado Tinteiro trazido pelo Cliente; disponível nas seguintes marcas Epson, HP, Canon, Brother e Lexmark. Após

Planos Worten Casa

o período de permanência mínima obrigatória, o Cliente está sujeito às condições previstas na Cláusula 5.3 do Contrato;

vi. A quantidade de serviços anuais é limitada nos termos indicados na Cláusula 3.1.

1.1.3. Exclusões:

- a. Configuração Inicial de Equipamentos;
- b. Internet das Coisas, (IoT) não está incluído nos produtos elegíveis para diagnóstico ou reparação;
- c. Situações de mau uso;
- d. Equipamentos Segurados no âmbito do Seguro de Garantia Extra e Seguro de Roubo e Dano.

1.2. Desconto no Serviço de Reparações de Hardware:

1.2.1. Está incluído:

- a. O desconto de 20% sobre o serviço de reparação de Hardware, incluindo as peças necessárias para a referida reparação, bem como a mão-de-obra; a reparação tem de ser efetuada na Worten;
- b. A taxa emissão do orçamento, nos casos aplicáveis;

1.2.2. Equipamentos Incluídos:

- a. Equipamentos indicados na Cláusula 1.1.1., bem como em pequenos domésticos e consolas de videojogos;

1.2.3. Exclusões:

- a. Situações de mau uso;
- b. Equipamentos Segurados no âmbito do Seguro de Garantia Extra e Seguro de Roubo e Dano.

1.3. Solicitação do Serviço

Para solicitar a execução dos Serviços incluídos no Plano Serviços Tech, o Cliente deve dirigir-se a uma loja Worten ou utilizar a linha de atendimento 211 567 471, dias úteis das 9:00 às 20:00 (chamada para a rede fixa nacional).

Cláusula 2 - Garantia Worten

2.1. A Worten dá garantia de 1 ano sobre os serviços realizados.

2.2. A Worten só pode dar garantia e assegurar a qualidade dos Serviços em intervenções por si controladas na totalidade, por este motivo não são aceites reparações com peças disponibilizadas pelo cliente.

Cláusula 3 – Limites e obrigações

3.1. O Plano de Serviços apenas se aplica a pessoas singulares e no âmbito do uso pessoal ou não profissional dos equipamentos; o Plano de Serviços é pessoal e não pode ser utilizado para reparação de equipamentos de outras pessoas que não o titular do Contrato; caso a Worten detete que o Serviço está a ser utilizado de forma fraudulenta em nome de uma pessoa singular, mas para outra pessoa singular ou para uma empresa ou empresário em nome individual, reserva-se o direito a cessar de imediato o presente Contrato, por motivo de abuso de direito/fraude em violação da presente cláusula; a Worten poderá solicitar informações adicionais ao Cliente para confirmar o cumprimento desta cláusula.