

## Planos Worten Casa

### DADOS DE CONTRATO

**Plano:** Worten Casa TOTAL+

**Data de início:**

**Valor da Prestação:**

**Frequência de Pagamento:**

**ID de Contrato:**

**Período de carência:** 7 dias

**1ª Anuidade:**

### DADOS DE CLIENTE

**Nome do tomador:**

**Morada de cobertura:**

**Localidade:**

**NIF:**

**Contacto:**

**Código Postal:**

**Email:**

### RESUMO DE COBERTURAS

**Reparações Sim**

**Plafond anual\*: 600€**

**\*Plafond cobre:** Mão-de-obra, Deslocação e Peças

**Peças:** incluídas até consumo total do Plafond anual – findo esse Plafond aplica-se 25% desconto, aplicado sobre o PVP de peças

**Voucher de desconto \*\*: 40€**

\*\* até 2 por ano. Emitido caso o equipamento avariado seja considerado irreparável

### OFERTAS ADICIONAIS

**Urgências 24/7:** Sim

**Serviços anuais:** até 1

**Peças:** não incluídas

**Manutenção:** Sim\*

**Serviços anuais:** até 2

\* **Equipamentos incluídos na manutenção:** Ar-Condicionado\*\* e/ou Caldeira a Gás

\*\* Limitado a 3 unidades interiores, por serviço, na mesma habitação, para equipamentos Split ou Multi-Split

### OFERTAS WORTEN RESOLVE

**Oferta** até 20% desconto numa seleção de serviços Worten Resolve

### ASSINATURA

Data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Cliente \_\_\_\_\_

(Assinatura conforme documento de identificação)

## Planos Worten Casa

### Cláusula 1 – Modalidade do Serviço Worten Casa

A Worten obriga-se a prestar ao Cliente os Serviços objeto do presente Contrato, de acordo com a modalidade do plano Worten Casa indicado na presente Cláusula e nas condições particulares. A cobertura encontra-se limitada à habitação identificada pelo cliente aquando da adesão ao plano, definida como “Morada de Cobertura” no presente contrato.

**a) Plano Subscrito: PLANO CASA TOTAL+**

**b) Permanência: 12 meses período inicial, com igual duração após cada renovação**

**c) Período de carência no período inicial: 7 dias de calendário, após o qual, e estando verificadas as condições previstas no presente contrato, pode usufruir das coberturas.**

**d) Reparações:**

1. Plafond por cada período de 12 meses, não cumulativo, mas renovado entre períodos, de 600€ que cobre custos com:
  - i. Deslocação e mão-de-obra dos prestadores;
  - ii. Peças para reparações;
2. Desconto de 25% em peças, para reparações fora do plafond;
3. Até 2 vouchers de desconto por anuidade no valor de 40€ (quarenta euros), não reembolsáveis, a utilizar em loja física numa compra única e que não gera troco.

**e) Oferta de Serviço de Urgência:**

1. Até 1 serviço por cada período de 12 meses, não cumulativo, mas renovado entre períodos, que inclui deslocação e até 2 horas de mão-de-obra;
2. Peças não incluídas.

**f) Oferta de Serviço de Manutenção:**

1. Até 2 serviços por cada período de 12 meses, não cumulativo, mas renovado entre períodos, que inclui:
  - i. Deslocação e mão-de-obra necessárias para a correta conclusão do Serviço;
  - ii. 2 Serviços por cada período de 12 meses, não cumulativo, mas renovado entre períodos, com Opção de escolha entre Ar-Condicionado (limitado a 3 unidades na mesma habitação) e/ou Caldeira a Gás.

**g) Oferta até 20% Desconto Direto numa seleção de serviços Worten Resolve**

1. Desconto até 20% direto em seleção de serviços de instalação de grandes domésticos, televisões, alta-fidelidade, videovigilância e certificação energética;
2. Desconto aplicado sobre o PVP base do serviço e não acumulável com outras campanhas em vigor;
3. Oferta aplicável exclusivamente em compras em lojas físicas Worten, limitada à morada de cobertura associada ao plano.

---

### Cláusula 2 – Serviços Incluídos, Ofertas, Limites e Exclusões Específicas

O serviço Worten Casa inclui a disponibilização ao Cliente, de acordo com a Modalidade contratada, dos seguintes serviços incluindo as seguintes intervenções, exclusões e limites:

## Planos Worten Casa

### a) Reparações

1. Equipamentos Incluídos:
  - i. Máquina de Lavar Roupa, Máquina de Secar Roupa, Máquina de Lavar e Secar Roupa, Máquina de Lavar Loiça, Esquentador a gás, Termoacumulador Elétrico até 150Lt, Caldeira a gás, Frigorífico, Arca, Exaustor, Micro-ondas de encastre, Fogão, Forno, Placa a gás, Placa Vitrocerâmica, Placa de indução, Ar-Condicionado do tipo Split e Multi-Split e Televisões LCD/LED  $\geq 43''$ ;
2. Serviços Incluídos:
  - i. Reparação de avarias de causa mecânica e elétrica, próprias do artigo;
  - ii. O plafond contratado inclui cobertura para os custos de deslocação e mão-de-obra do prestador técnico; após conclusão do serviço técnico, o valor do orçamento de reparação será abatido ao plafond disponível, até ao seu esgotamento naquela anuidade;
  - iii. Ao plafond, caso o mesmo inclua peças, conforme definido na Cláusula 1, alínea d), será abatido o valor do orçamento emitido para as peças necessárias à reparação;
  - iv.
    - a) Caso, num período anual, o plafond ou o número de serviços já tenha(m) sido esgotado(s), ou caso o serviço solicitado não cumpra a definição de Serviços descrita na alínea i, o cliente poderá usufruir dos serviços, deslocação, mão-de-obra e peças, mediante aceitação e pagamento de orçamento separado; no caso das peças, será ainda aplicado um percentual de desconto sobre o PVP das peças, como definido na Cláusula 1, alínea d) ponto 2;
    - b) O pagamento do orçamento separado referido no parágrafo anterior, desde que expressamente aceite pelo Cliente, poderá ser feito mediante débito direto, debitado na mensalidade seguinte ou, em caso de modalidade de pagamento semestral ou anual no mês da execução do serviço, ou através de outro meio de pagamento acordado entre as partes.
3. Equipamentos Irreparáveis:
  - i. Após análise técnica, se a Worten considerar o equipamento irreparável, nos termos da alínea seguinte, a Worten irá emitir um voucher de desconto, no valor de 40,00€ (quarenta euros), num prazo de até 15 dias, para o cliente usufruir em Loja física; o cliente receberá o voucher via SMS, com código único e intransmissível, que terá validade de 90 (noventa) dias após a data de receção;
  - ii. Definição de irreparável: equipamento cujas peças necessárias para reparação se encontrem obsoletas/indisponíveis no mercado, quando o equipamento não tem reparação possível e/ou quando o custo de reparação do equipamento seja de valor superior ao preço de um equipamento novo à data da reparação. Desconsideram-se desta vantagem, situações de responsabilidade do cliente, conforme definido na alínea d) da presente cláusula

### b) Oferta de Serviço de Urgência

1. Definição de Serviços Urgência:

## Planos Worten Casa

- i. O conceito de urgência é determinado pela necessidade de resolver a avaria/problema com carácter imediato, com sujeição aos critérios indicados em cada serviço.
2. Perfil do Serviço:
  - i. O Serviço de urgência encontra-se disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana.
3. Serviço de Urgência – Abertura de Portas.
  - i. Inclui-se a abertura da porta de acesso à habitação.
4. Serviço de Urgência – Canalização
  - i. Inclui-se a resolução de fugas de água em canalização fixa no interior da habitação que obriguem ao corte de água.
5. Serviço de Urgência – Eletricidade
  - i. Inclui-se a resolução de ausência total de fornecimento de energia em alguma das fases da instalação própria, sempre que a origem da avaria se encontre no interior da habitação.
6. Serviço de Urgência – Quebra de Vidros
  - i. Resolução de quebra de superfícies envidraçadas da habitação que determinem uma falta de proteção contra fenómenos climáticos ou atos mal-intencionados.
7. As Peças não estão incluídas; caso sejam necessárias peças, o técnico irá apresentar o orçamento ao cliente, que sendo aceite, implica o pagamento separado.

A Oferta de Serviço de Urgência é limitada, nos termos indicados na Cláusula 1, alínea e) e incluem a deslocação e até 2 horas de mão-de-obra. Caso, num período anual, o número de Serviços de Urgência já tenha sido esgotado, o cliente poderá usufruir dos serviços, deslocação, mão-de-obra e peças, mediante aceitação e pagamento de orçamento separado

### c) Oferta de Serviço de Manutenção

1. Ar-Condicionado
  - i. Este serviço inclui a deslocação e mão-de-obra de um técnico credenciado, sendo o serviço limitado às unidades internas definidas na Cláusula 1 alínea f);
  - ii. O serviço inclui a realização de limpeza geral dos aparelhos, limpeza dos filtros, limpeza dos permutadores, aplicação de produto antibacteriano, verificação do tubo de drenagem de condensados, verificação do isolamento da tubagem frigorífica, verificação dos apoios anti vibratórios, verificação das ligações elétricas, aplicação de métodos indiretos de deteção de fugas, verificação dos componentes elétricos;
  - iii. As unidades devem de estar ao acesso do técnico;
  - iv. A instalação de elementos de suporte adicionais, como andaimes e outros similares, para permitir o acesso à unidade, caso seja necessário, não está incluído no plano, sendo sujeito a emissão de orçamento pelo técnico e aceitação pelo cliente;
  - v. Unidades extra têm um custo de orçamento adicional que deverá de ser aceite e pago pelo cliente antes da realização do serviço.
2. Caldeira a Gás
  - i. Este serviço inclui a deslocação e mão-de-obra de um técnico credenciado;  
O serviço inclui a realização de regulação do funcionamento da caldeira, limpeza, se necessário, da câmara de combustão, Limpeza, se necessário, do permutador primário; Limpeza, se necessário, dos radiadores; Verificação do funcionamento da caldeira; Verificação da combustão; Verificação dos dispositivos de segurança; Verificação do

## Planos Worten Casa

funcionamento dos radiadores; Verificação da estanquidade da caldeira; Verificação da concentração de monóxido de carbono.

### d) Oferta até 20% Desconto numa seleção de serviços Worten Resolve

1. Serviços Incluídos
  - i. Instalação, ou Instalação com Remoção, de Esquentador a Gás, Esquentador Elétrico, Termoacumulador até 100 Litros, Fogão a Gás, Fogão Elétrico, Placa a Gás, Placa Elétrica, Placa Mista, Exaustor, Frigorífico de Encastre, Máquina de Lavar Louça de Encastre, Máquina de Lavar Roupa de Encastre, Micro-ondas de Encastre, Emissores Térmicos, Televisões;
  - ii. Certificação Energética de Apartamentos e Moradias;
  - iii. Instalação de Câmaras Vigilância exterior, interior, sensor e alarme;
  - iv. Instalação e Configuração Hi-Fi, Consolas, Portáteis e Impressoras.
2. Aplicam-se os Termos e Condições definidos para cada serviço acima indicado, a ser aceites pelo cliente no momento de compra do serviço em loja.

### e) Exclusões Específicas:

1. Estão excluídos do presente plano Worten Casa:
  - i. Excluem-se da Cláusula 2, alínea a), n.º 2, alínea i os casos de danos por má utilização, desgaste e/ou oxidação/ferrugem e/ou danos/avarias causadas por factos externos ao equipamento e/ou, no caso das televisões, pixéis queimados;
  - ii. Excluem-se da Cláusula 2, alínea b), n.º 3, alínea i, os serviços de urgência de abertura de portas interiores da habitação, assim como portões de garagem ou outras tipologias de porta que não descritas na referida alínea;
  - iii. Excluem-se da Cláusula 2, alínea b), n.º 4, alínea i, os serviços de urgência de fugas de água menores que não obriguem ao corte do fluxo de água, tal como fugas em torneiras e em instalações sanitárias;
  - iv. Excluem-se da Cláusula 2, alínea b), n.º 5, alínea i, os serviços de urgência de eletricidade para reparação de tomadas, estores elétricos, candeeiros ou outros serviços que não mencionados na referida cláusula;
  - v. Excluem-se da Cláusula 2, alínea b), n.º 6, alínea i, os serviços de urgência de quebra de vidros do interior da habitação e/ou espelhos;
  - vi. Excluem-se da Cláusula 2, alínea a) n.º 2 e c), n.º 1, alínea iii, os serviços de reparação e manutenção a unidades que não se encontrem acessíveis sem recurso à instalação de elementos de suporte como andaimes e outros similares;
  - vii. Excluem-se da Cláusula 2, alínea a) n.º 2 e c), n.º 1, os serviços de reparação e manutenção de equipamentos de ar condicionado por conduta;
  - viii. Excluem-se da Cláusula 2, alínea a) n.º 2 e c), n.º 1, o carregamento de gás no sistema de refrigeração, considerando-se um consumível natural do equipamento de ar condicionado.
  - ix. Excluem-se da Cláusula 2, alínea a) n.º 2, os serviços de reparação de televisões com painéis OLED.
2. Está expressamente excluída deste plano a reparação dos seguintes equipamentos:
  - i. Os equipamentos adquiridos e/ou utilizados para fins profissionais;

## Planos Worten Casa

- ii. Os equipamentos que se encontrem desmontados ou parcialmente desmontados;
- iii. Os equipamentos que não se encontrem em condições de higiene;
- iv. Os equipamentos com danos causados por pragas ou infestações.

### f) + Vantagens:

1. No âmbito do Plano Worten Casa Total Mais, 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.

---

### Cláusula 3 - Garantia Worten

- a) A Worten dá garantia de 1 ano sobre os serviços realizados, incluindo-se nesta garantia as peças e a mão-de-obra;
- b) 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 4 – Pagamentos, Limites e obrigações

- a) O Plano de Serviços apenas estará ativo, em caso de cumprimento das obrigações de pagamento pelo cliente;
- b) Caso o plano não se encontre ativo por falta de pagamento, não serão realizados quaisquer Serviços, no âmbito do Plano Worten Casa;
- c) O cliente deverá garantir que a sua conta tem plafond para cobrir o pagamento da prestação acordada com a Worten;
- d) Os pagamentos serão cobrados 30 dias após a data de adesão ao Plano e mensalmente na mesma data, salvo se o cliente optou pela modalidade de pagamento Anual. Neste caso, os débitos serão efetuados nas datas respetivas;
- e) O pagamento da primeira prestação será pago no momento da adesão, salvo condições especiais que estejam em vigor no momento. As prestações seguintes 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;
- f) 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;
- g) Caso a Worten não consiga concluir a reparação de determinado equipamento, por falta de peças ou outro motivo legítimo identificado pela Worten, o cliente poderá ter acesso a um desconto na aquisição de um produto novo numa Loja Worten, sendo este desconto aplicado sobre o PVP praticado na loja física selecionada pelo cliente e limitado ao stock disponível no momento. Este desconto só é aplicável se estiver disponível no plano contratado, e está limitado ao montante identificado na Cláusula 1, alínea d), nº 3;
- h) Os serviços não incluem a oferta da remoção de equipamento velho e instalação de equipamento novo, sendo este serviço disponibilizado à parte;
- i) O Serviços definidos neste contrato estão disponíveis em Portugal Continental e Ilhas;

## Planos Worten Casa

### Cláusula 5 - Subcontratação e Solicitação de serviços

- a) A Worten poderá subcontratar os serviços a terceiros com a finalidade de garantir os serviços e obrigações delineadas neste contrato;
- b) Para solicitar a execução dos Serviços incluídos na Modalidade escolhida pelo Cliente, o mesmo deve utilizar a linha de atendimento 300 600 088, nos dias úteis, entre as 8h30 e as 20h00, chamada para a rede fixa nacional;  
Os pedidos relacionados com os Serviços Urgentes podem ser solicitados pelo Cliente através da linha de atendimento 300 600 088 a qualquer hora, 24 horas/dia e 7 dias/semana, chamada para a rede fixa nacional;

---

### Cláusula 6 – Vigência e Resolução do Contrato

- a) O presente contrato tem uma duração de 12 meses, renovando-se automaticamente por iguais e sucessivos períodos;
- b) 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; A Worten irá informar o Cliente, por escrito, da possibilidade de oposição à renovação do Contrato com antecedência adequada e não inferior a 30 (trinta) dias relativamente a cada uma das suas renovações;
- c) 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 7 – Alteração das Condições Gerais e Particulares

- a) A Worten pode rever as condições contratuais relativas aos Serviços e Preços do Worten Casa, através de comunicação escrita dirigida ao Cliente;
- b) 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.

---

### Cláusula 8 - Dados pessoais

- a) 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 através do e-mail [cliente@worten.pt](mailto:cliente@worten.pt) ou da linha de Apoio ao Cliente 210 155 222, chamada para a rede fixa nacional, disponível das 8:00 às 24:00, todos os dias da semana. Pode ainda contactar o

## Planos Worten Casa

Encarregado de Proteção de Dados (DPO) Worten através do endereço de email [Worten.RGPD@worten.pt](mailto:Worten.RGPD@worten.pt);

- b) 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;
- c) 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;
- d) A Worten conservará os dados pessoais durante o período de vigência do Contrato acrescido do prazo de prescrição dos seus direitos decorrentes;
- e) 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>. A Worten procederá à análise cuidada dos pedidos, avaliando a sua legitimidade, pertinência e dando resposta em tempo oportuno;
- f) Caso considere que a Worten não respeitou os seus direitos, o cliente poderá apresentar reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD);
- g) Mais informações sobre a política de privacidade da Worten, poderão ser consultadas em <https://www.worten.pt/politica-de-privacidade>.

---

### Cláusula 9 – Resolução Alternativa de Litígios

- a) 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;
- b) 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:
  1. Atualmente existem em Portugal as seguintes entidades de Resolução de Litígios de Consumo:
  2. Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC - <https://www.cniacc.pt/pt/>)
  3. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (CACCCDC - <https://www.centrodearbitragemdecoimbra.com/>)
  4. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL - <http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>)
  5. Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (CAUAL - <https://arbitragem.autonoma.pt/>)
  6. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (CACCRAM - <https://www.madeira.gov.pt/cacc/>)

## Planos Worten Casa

7. Centro de Informação e Arbitragem do Porto (CICAP - <https://www.cicap.pt/>)
  8. Centro de Informação e Arbitragem do Vale do Ave (TRIAVE - <https://www.triave.pt/>)
  9. Centro de Informação e Arbitragem do Vale do Cávado (CIAB - <https://www.ciab.pt/pt/>)
  10. Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve (CIMAAL - <http://www.consumidoronline.pt/pt/>)
- a) 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>;
- b) Mais informações no site da Direção-Geral do Consumidor: [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt);
- c) Qualquer questão, sugestão ou reclamação, relacionada com o presente Contrato poderá ser colocada pelo Cliente através da linha de atendimento 210 155 222 (das 8h às 24h, chamada para a rede fixa nacional), em qualquer loja Worten, em [www.worten.pt/contactos](http://www.worten.pt/contactos) ou por escrito para a seguinte morada: A/C Planos Casa - Av. Vítor Figueiredo, nº4 - J World Trade Center 2790-255 Carnaxide

Declaro que tomei conhecimento das presentes condições gerais 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: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

Cliente: \_\_\_\_\_

Assinatura conforme documento de identificação