

## Planos Worten Casa

### CONDIÇÕES PARTICULARES

#### DADOS DE CONTRATO

**Plano:** Worten Casa Base

**ID de Contrato:**

**Data de início:**

**Período mínimo de permanência:** Se subscrição mensal: 1 mês. Se subscrição anual: 12 meses.

**Frequência de Pagamento:** Mensal ou Anual

**Valor mensal/anual:** 5,99€/mês ou 59,99€/ano

#### CLIENTE

**Nome:**

**Morada de cobertura:**

**Localidade:**

**Código Postal:**

**NIF:**

**Contacto:**

**Email:**

#### RESUMO DE COBERTURAS E BENEFÍCIOS

**Desconto nos Serviços:** 15% 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).

#### INFORMAÇÕES ADICIONAIS

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

### CONDIÇÕES GERAIS

#### Cláusula 1 – Objeto

1.1. Pelo presente contrato, a WORTEN - EQUIPAMENTOS PARA O LAR, S.A., com sede no Lugar do Espido, Via Norte, Edifício 2D, 4470-179 Maia, 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 à morada identificada pelo Cliente aquando da adesão ao plano, definida como “Morada de Cobertura” no presente contrato.

1.3. Plano Subscrito: PLANO CASA BASE.

1.3.1. Duração:

## Planos Worten Casa

a. Se subscrição mensal: Inicial de 1 (um) mês. Após este período, o Contrato é renovado automaticamente, com duração e renovação mensal.

b. Se subscrição anual: Inicial de 12 (doze) meses. No 13º mês o Contrato é renovado automaticamente, com duração de 12 (doze) meses e renovação anual.

### 1.3.2. Coberturas e Benefícios incluídos:

a. Desconto de 15% 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.

---

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

O serviço Worten Casa Plano Casa Base 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 15% 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 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 Loiça, Máquina de Lavar Roupa, Máquina de Secar Roupa, Arca, Placa de Encastre, Fogão, Forno de Encastre, Caldeira a Gás, Micro-ondas de Encastre, 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 15% 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 Encastre (Fogão a Gás, Fogão Elétrico, Placa a Gás, Placa Elétrica, Placa Mista, Exaustor, Frigorífico de Encastre, Máquina de Lavar Loiça de Encastre, Máquina de Lavar Roupa de Encastre, Micro-ondas de Encastre), 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.

## Planos Worten Casa

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 15% que incidirá sob a deslocação e o valor total do orçamento (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. Outras Vantagens: No âmbito do Plano Casa Base, 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.

2.3. O valor do desconto direto possui um limite de €300€ (trezentos euros) por utilização.

2.4. 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.

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. Caso tenha optado pela subscrição mensal, 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. Caso tenha optado pela subscrição anual, o pagamento da primeira subscrição anual será efetuado no momento da adesão pelos meios disponíveis na loja física ou online, salvo condições especiais que estejam em vigor no momento. Os pagamentos posteriores serão anuais 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.

## Planos Worten Casa

4.5. 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 (permanência mínima obrigatória) de 1 (um) mês (se subscrição mensal) ou de 12 (doze) meses (se subscrição anual). Após este período, renovar-se-á automaticamente mensalmente (se subscrição mensal) ou por períodos de 12 (doze) meses (se subscrição anual).

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. 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.

---

### **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.

## Planos Worten Casa

### 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 no Lugar do Espido, Via Norte, Edifício 2D, 4470-179 Maia, 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](mailto: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 o Encarregado de Proteção de Dados (DPO) Worten através do endereço de email [dpo@worten.pt](mailto: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 (CACCDC - <https://www.centrodearbitragemdecoimbra.com/>)

## Planos Worten Casa

- 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](http://www.consumidor.pt);

9.5. 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, de 2ª feira a Sábado, 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. 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