CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
CASA SERENA

ENTRE:

PRIMEIRA OUTORGANTE (PRESTADORA):

PUNGUI & ROQUE, LDA, sociedade por quotas, NIPC/NIF 519440625, com sede na Travessa do Malaquias, nº 3, 1685-584 Caneças, concelho de Odivelas, com o capital social de € 3.000,00, neste ato representada pela sua Gerente, Sra. Fátima Sofia Pinto Roque, adiante designada por "Casa Serena" ou "Primeira Outorgante", com os seguintes contactos: telefone 923 381 503, e-mail casaserena@outlook.pt, sítio eletrónico acasaserena.pt;

E

SEGUNDA OUTORGANTE (CLIENTE):

Nome: [_____]

NIF: [_____]

Morada: [_____]

Contacto telefónico: [_____]

E-mail: [_____]

adiante designado(a) por "Cliente" ou "Segunda Outorgante".

É celebrado e reciprocamente aceite o presente Contrato de Prestação de Serviços, nos termos e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA
(Objeto)

1. A Casa Serena obriga-se a prestar ao Cliente o(s) seguinte(s) serviço(s), assinalado(s) conforme aplicável:

☐ Limpeza Doméstica

☐ Cuidados e Apoio a Pessoas Idosas

☐ Cuidados e Acompanhamento de Crianças (Babysitting)

☐ Apoio ao Lar / Outros serviços complementares

2. As condições específicas de cada serviço contratado — designadamente local de prestação, frequência, duração de cada visita/turno e eventuais necessidades particulares do Cliente, do idoso, da criança ou do lar — constam da Ficha de Serviço/Anexo assinado entre as partes no momento da contratação ou reserva, o qual faz parte integrante do presente contrato.

3. Os serviços são prestados por colaboradoras e/ou prestadoras de serviços afetas à Casa Serena, devidamente identificadas, cabendo à Casa Serena a organização e afetação dos recursos humanos necessários à boa execução do serviço.

CLÁUSULA SEGUNDA

(Reserva, Confirmação e Alterações)

1. O serviço considera-se reservado e confirmado após a aceitação da marcação por ambas as partes, o pagamento correspondente e a assinatura do presente contrato, nos termos da Cláusula Terceira.

2. O atendimento da Casa Serena funciona de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 17h00, e ao sábado, das 9h00 às 13h00. Os serviços podem ser prestados 24 horas por dia, mas os pagamentos e as marcações só são confirmados em dias úteis, dentro do horário de atendimento.

3. São urgentes as marcações feitas com menos de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, as quais ficam sujeitas a disponibilidade e ao agravamento de 30% (trinta por cento) previsto nas Condições Gerais do sítio eletrónico. Nas marcações urgentes, o pagamento e o contrato assinado têm de estar concluídos até 3 (três) horas antes do início do serviço, dentro do horário de atendimento.

4. O Cliente pode reagendar o serviço sem custo desde que o peça por escrito com mais de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência e indique, nesse mesmo pedido, a nova data, que não pode ser posterior a 1 (um) mês da data original e fica sujeita à disponibilidade da Casa Serena. Com menos de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência não há reagendamento, aplicando-se a Cláusula Quarta.

CLÁUSULA TERCEIRA

(Pagamento e Faturação)

1. O preço do serviço é o constante da Ficha de Serviço/Anexo ou do orçamento previamente aceite pelo Cliente, calculado em função do tipo de serviço, duração e frequência contratados, com IVA incluído.

2. O pagamento é devido no momento da confirmação da reserva, salvo acordo escrito em contrário entre as partes.

3. A Casa Serena recomenda o pagamento por MB WAY, Apple Pay ou Google Pay. São também aceites, nas marcações antecipadas, cartão, referência Multibanco e os demais meios que a Casa Serena disponibilize e comunique ao Cliente, sem que a introdução de novos meios de pagamento exija alteração ao presente contrato. A transferência bancária (IBAN PT50000700000088450585023, BIC/SWIFT BESCPTPL, titular Pungui & Roque, Lda) só é aceite nas condições indicadas nas Condições Gerais do sítio eletrónico. As marcações urgentes são pagas por MB WAY, Apple Pay ou Google Pay.

4. A Casa Serena emitirá a fatura ou fatura-recibo correspondente ao serviço prestado, nos termos da legislação fiscal em vigor, a qual será enviada ao Cliente por e-mail ou outro meio acordado.

CLÁUSULA QUARTA

(Política de Cancelamento e Reembolso)

1. O Cliente pode cancelar um serviço já pago, aplicando-se as seguintes condições em função da antecedência do pedido face à data/hora marcada para o início do serviço:

a) Cancelamento com mais de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência: reembolso de 100% (cem por cento) do valor pago;

b) Cancelamento entre 48 (quarenta e oito) e 24 (vinte e quatro) horas de antecedência: reembolso de 50% (cinquenta por cento) do valor pago;

c) Cancelamento com menos de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, no próprio dia do serviço, não comparência ou impossibilidade de acesso ao local: sem lugar a reembolso (0%).

2. A Casa Serena pode, por decisão própria, conceder o reembolso total sempre que considere plausível a justificação apresentada (por exemplo, emergência médica ou internamento).

3. Se o profissional não conseguir entrar na residência por ausência do Cliente ou por erro de acesso (por exemplo, chave errada, código incorreto ou portão inacessível), o serviço é faturado na totalidade, por ser considerado disponibilizado.

4. O cancelamento é sempre comunicado por escrito, por e-mail ou pelo Portal do Cliente, considerando-se a hora de receção da comunicação para efeitos de contagem dos prazos acima referidos. O disposto nesta cláusula não prejudica o direito de livre resolução que assista ao Cliente enquanto consumidor, nos termos da lei.

5. Em caso de cancelamento do serviço por iniciativa da Casa Serena, por motivo que não seja imputável ao Cliente, este terá direito ao reembolso integral do valor pago, ou, caso prefira, ao reagendamento do serviço sem qualquer penalização.

CLÁUSULA QUINTA

(Obrigações do Cliente)

1. O Cliente obriga-se a:

a) Fornecer à Casa Serena, com verdade e antecedência razoável, todas as informações relevantes para a boa execução do serviço, designadamente condições de acesso ao local, necessidades específicas do idoso, da criança ou do lar, alergias, medicação habitual, contactos de emergência e outras circunstâncias relevantes para a segurança e qualidade do serviço;

b) Assegurar condições mínimas de segurança e salubridade no local onde o serviço é prestado;

c) Não solicitar às colaboradoras/prestadoras da Casa Serena a realização de tarefas fora do âmbito do serviço contratado, nomeadadamente tarefas de risco, cuidados de natureza clínica ou de enfermagem, ou tarefas que extravasem as suas competências e qualificação profissional;

d) Não entregar às colaboradoras/prestadoras valores em dinheiro, empréstimos, gratificações ou bens a título pessoal, devendo qualquer pagamento adicional ser sempre processado diretamente com a Casa Serena.

2. O incumprimento pelo Cliente das obrigações previstas no número anterior, sempre que coloque em causa a segurança da colaboradora/prestadora ou a boa execução do serviço, pode fundamentar a recusa ou interrupção do serviço pela Casa Serena, sem prejuízo do direito desta ao pagamento do valor acordado.

CLÁUSULA SEXTA

(Limitações de Responsabilidade)

1. A Casa Serena obriga-se a prestar os serviços contratados com o zelo, diligência e cuidado profissional exigíveis, através de colaboradoras e prestadoras devidamente identificadas e informadas quanto às boas práticas de cada serviço.

2. A Casa Serena responde, nos termos gerais de direito, pelos danos diretos e comprovadamente causados ao Cliente, aos idosos, às crianças ou aos bens confiados, por facto culposo imputável às suas colaboradoras ou prestadoras no exercício das suas funções.

3. A Casa Serena não responde por danos resultantes de:

a) Informações incorretas, incompletas ou omitidas pelo Cliente, designadamente quanto ao estado de saúde, necessidades especiais, alergias ou condições de risco do idoso, da criança ou do lar;

b) Vícios, defeitos ou condições preexistentes no imóvel, equipamentos ou bens do Cliente que não tenham sido comunicados previamente;

c) Caso fortuito, força maior, ou atuação de terceiros alheios à prestação do serviço;

d) Decisões médicas ou clínicas, sendo expressamente esclarecido que os serviços de apoio a pessoas idosas e a crianças prestados pela Casa Serena não incluem atos de natureza médica ou de enfermagem, devendo estes ser sempre assegurados por profissionais de saúde habilitados.

4. Sem prejuízo do disposto no n.º 2, a responsabilidade da Casa Serena por danos patrimoniais diretos, quando aplicável, encontra-se limitada ao valor do serviço em causa, exceto em caso de dolo ou negligência grosseira, hipóteses em que tal limitação não é aplicável.

5. A Casa Serena mantém seguro de responsabilidade civil adequado à natureza da sua atividade, cujos termos e limites poderão ser fornecidos ao Cliente mediante solicitação.

CLÁUSULA SÉTIMA

(Proteção de Dados e Confidencialidade - RGPD)

1. A Casa Serena, na qualidade de responsável pelo tratamento, recolhe e trata os dados pessoais do Cliente e, quando aplicável, do idoso, da criança ou de terceiros por si indicados, exclusivamente para efeitos de celebração e execução do presente contrato, gestão da relação comercial, faturação e cumprimento de obrigações legais, nos termos do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) e demais legislação aplicável.

2. Sempre que a prestação do serviço implique o conhecimento de dados de saúde do idoso, da criança ou do próprio Cliente (por exemplo, medicação, alergias ou condições clínicas relevantes para a segurança do serviço), tais dados serão tratados com o grau de confidencialidade reforçado exigido para categorias especiais de dados, sendo apenas partilhados com as colaboradoras/prestadoras diretamente envolvidas na execução do serviço, na estrita medida do necessário.

3. A Casa Serena obriga-se a garantir que todas as suas colaboradoras e prestadoras de serviços estão vinculadas a dever de sigilo profissional e confidencialidade relativamente a toda a informação a que tenham acesso no exercício das suas funções, incluindo após a cessação da respetiva colaboração com a Casa Serena.

4. Os dados pessoais serão conservados pelo prazo necessário à prossecução das finalidades acima referidas e ao cumprimento de obrigações legais, findo o qual serão eliminados ou anonimizados, sem prejuízo dos direitos de acesso, retificação, apagamento, limitação, portabilidade e oposição que assistem ao titular dos dados, nos termos legais, e que podem ser exercidos através dos contactos indicados no cabeçalho do presente contrato.

CLÁUSULA OITAVA
(Duração e Cessação)

1. O presente contrato pode ser celebrado para um serviço pontual, para um conjunto determinado de serviços, ou em regime de prestação continuada/periódica, conforme constar da Ficha de Serviço/Anexo respetivo.

2. Em regime de prestação continuada, qualquer das partes pode fazer cessar o presente contrato mediante comunicação à outra parte com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias, sem prejuízo dos serviços já confirmados e pagos, aos quais se aplica a política de cancelamento prevista na Cláusula Quarta.

3. A Casa Serena reserva-se o direito de fazer cessar imediatamente a prestação de serviços, sem lugar a qualquer indemnização ao Cliente, em caso de comportamento do Cliente ou de terceiros no local que coloque em risco a segurança, integridade física ou dignidade das suas colaboradoras/prestadoras.

CLÁUSULA NONA
(Reclamações)

O Cliente pode apresentar reclamações relativas ao serviço prestado através dos contactos indicados no cabeçalho do presente contrato, comprometendo-se a Casa Serena a analisar e responder à reclamação em prazo razoável, com vista à resolução amigável de eventuais situações.

CLÁUSULA DÉCIMA
(Disposições Finais)

1. O presente contrato rege-se pela lei portuguesa.

2. Para dirimir quaisquer litígios emergentes do presente contrato que não possam ser resolvidos por via amigável, as partes elegem o foro da comarca de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro, sem prejuízo dos direitos que assistam ao Cliente enquanto consumidor, nos termos da legislação aplicável em matéria de defesa do consumidor, incluindo o recurso a mecanismos de resolução alternativa de litígios de consumo.

O presente contrato é feito em dois exemplares de igual valor, ficando um exemplar na posse de cada uma das partes, ou é disponibilizado em suporte digital mediante aceitação expressa do Cliente.

Caneças, [DD] de [Mês] de 2026

PELA CASA SERENA:

PUNGUI & ROQUE, LDA

(Representada pela Gerente, Fátima Sofia Pinto Roque)

_____

O(A) CLIENTE:

_____

(Assinatura)

ANEXO – FICHA DE SERVIÇO

Serviço contratado: [_____]

Nome do idoso/criança/beneficiário (se aplicável): [_____]

Morada de prestação do serviço: [_____]

Data(s) e horário(s): [_____]

Frequência (pontual / semanal / mensal / outra): [_____]

Necessidades específicas, alergias, medicação ou informações relevantes: [_____]

Contacto de emergência: [_____]

Valor acordado: [_____]

Forma de pagamento: [_____]