

PRIOVIDA Seniores

Regulamento Interno

TERMOS E CONDIÇÕES

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CUIDADOS A SENIORES

O presente regulamento visa estabelecer os termos e condições como regras essenciais a respeitar no âmbito das relações a estabelecer entre a PrioVida Seniores, seus Clientes e Prestadores de serviços.

1. Definições

1.1. No âmbito dos presentes “Termos e Condições”, as seguintes palavras assumem o significado apresentado:

- a) **“PrioVida Seniores”**: marca registada que no âmbito do presente regulamento, assume a qualidade de entidade, ora designada por “Sociedade”, que promove a prestação de serviços de apoio a seniores, aos seus Clientes, através de Prestadores/Colaboradores contratados para o efeito.
- b) **“Cliente”**: pessoa ou entidade que contrata os serviços prestados pela PrioVida Seniores.
- c) **“Colaboradores”**: pessoas que se dispõem a prestar os serviços de apoio a seniores aos Clientes da Sociedade no âmbito das condições definidas no contrato de prestação de serviços a celebrar com a sociedade detentora da PrioVida Seniores e que são profissionais qualificados, com formação, idoneidade e vasta experiência nos cuidados prestados.
- d) **“Acordo”**: Contrato de Prestação de serviços a celebrar entre a Sociedade e o Colaborador(a), regulando os termos da prestação de serviços de apoio a seniores, a desenvolver pelo segundo aos Clientes da primeira.
- e) **“Prestação de serviços de apoio a seniores”**: inclui os serviços a prestar pela Sociedade aos seus Clientes, através dos Colaboradores; o âmbito destes serviços deve ser definido e acordado entre Sociedade e Cliente.
- f) **“Serviço de Apoio a Seniores”**: Modalidade de serviço prestado pela Sociedade, podendo ser pontual ou em regime de continuidade no tempo, nas variantes de tempo parcial, total e serviço de férias, por via do qual o Colaborador(a), acompanha o Cliente, apoiando e acompanhando o mesmo.

1. Aspectos Gerais

2.1. Os presentes “Termos e Condições” referem-se aos serviços a prestar pela Sociedade aos Clientes, bem como aos serviços a prestar pelos Colaboradores no âmbito do Acordo a celebrar com a Sociedade.

2.2. Os presentes “Termos e Condições” são aplicáveis a todos os aspetos de todos os contratos ou acordos a celebrar, verbalmente ou por escrito, entre a Sociedade, os clientes e entre a Sociedade e os Colaboradores.

2.3. Qualquer alteração aos presentes “Termos e Condições” apenas será válida se aprovada, por escrito, pela Sociedade.

2.4. A Sociedade reserva-se ao direito de modificar ou aditar os presentes “Termos e Condições” mediante prévia comunicação aos Clientes e aos Colaboradores, com uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias.

2.5. Qualquer modificação ou aditamento aos presentes “Termos e Condições” só serão válidos se constarem de documento escrito assinado pelas partes, do qual constem expressamente as cláusulas modificadas ou aditadas.

2.6. Caso alguma cláusula dos presentes “Termos e Condições” venha a ser considerada ilegal, inválida ou inexecutável em algum aspeto, tal invalidade, ilegalidade ou inexecutabilidade não prejudica a aplicação das restantes cláusulas do presente documento, na medida em que as mesmas sejam válidas, legais e executáveis.

2. Responsabilidades da Sociedade

3.1. No âmbito da prestação de serviços a contratar com os clientes, a Sociedade é responsável pela seleção de Colaboradores para a prestação de serviços de apoio a seniores, designadamente de companhia e pela representação dos mesmos perante aqueles.

3.2. No processo de seleção dos Candidatos a apresentar aos Clientes, a Sociedade assume a responsabilidade, recolhendo toda a informação considerada necessária.

3.3. Todos os Candidatos passam por um criterioso processo de seleção.

- 1ª Fase: Triagem efetuada diretamente do CV e da informação complementar obrigatória (divulgada pela empresa). Só os candidatos que responderem aos requisitos impostos pela empresa passarão à 2ª fase.
- 2ª Fase: Entrevista com psicólogo, onde o candidato responderá a um questionário e é sujeito a testes. Só os candidatos que passarem a esta fase, passarão para a 3ª fase.
- 3ª Fase: Nesta fase os candidatos terão que apresentar a seguinte documentação:
 - Registo Criminal Isento
 - Certificado de Primeiros Socorros, caso tenham
 - Certificado de Estudos Superiores ou Diplomas de Formação
 - Certificados de Formações Complementares
 - Cartas de Recomendação ou Referências
 - Declaração médica atestando robustez física e psicológica
- 4ª Fase: Todos os candidatos que chegarem a esta fase estão aptos a colaborar com a PrioVida Seniores.

3.3. Será fornecido um cartão identificativo do Colaborador, com os contactos de emergência e os contactos da sociedade, aquando do primeiro serviço a realizar com a empresa.

3.4. Ainda no processo de seleção dos Candidatos, a Sociedade responsabiliza-se por avaliar a compatibilidade do perfil daqueles com o perfil pretendido pelos clientes.

3.5. Uma vez concluído o processo de seleção, a Sociedade responsabiliza-se pela realização das prestações de serviços de cuidados a seniores nos moldes definidos conjuntamente com os Clientes.

3.6. No âmbito do Acordo a celebrar com os Colaboradores, a Sociedade compromete-se a reunir toda a informação que considere necessária junto daqueles (qualificações, referências e experiências) e a promover a apresentação daquelas aos seus clientes.

3.7. A Sociedade é responsável pela remuneração dos serviços de cuidado com seniores prestados pelos Colaboradores aos seus Clientes, nos termos definidos no Acordo a celebrar.

3.8. A Sociedade é titular do Seguro de Responsabilidade Civil, com a Apólice nº 008410129222, na Seguradora – Ageas Seguros – que pode ser acionado de acordo com as condições gerais e especiais do mesmo, e quando os seniores estejam na companhia do Colaborador.

3. Responsabilidades do Cliente

4.1. O Cliente assegura que todas as informações prestadas por si à Sociedade são verdadeiras e estão corretas.

4.2. O Cliente é responsável por verificar se o Colaborador(a) apresentado pela Sociedade reúne as qualificações, capacidades e experiência necessárias ao desempenho dos serviços pretendidos.

4.3. Para efeitos do disposto nos números anteriores, o Cliente tem o direito de aceder a toda a informação recolhida pela Sociedade relativamente aos Candidatos selecionados.

4.4. O Cliente compromete-se a entregar o valor devido pelos serviços que lhe são prestados pelos Candidatos, diretamente, à Sociedade. Em caso algum o pagamento pelo serviço prestado será feito ao Colaborador.

4.5. O cliente deverá informar a Sociedade, aquando da contratação do serviço, da existência de câmaras de vigilância ou de qualquer meio de registo áudio, não podendo ser captadas imagens e som, sem o consentimento prévio da Sociedade.

4.6. O Cliente é responsável por comunicar à Sociedade qualquer reclamação ou queixa relativa ao desempenho do Colaborador(a) nas prestações de serviços, no prazo máximo de 5 (cinco) dias a contar da data da verificação do facto que a originou.

4.7. O Cliente declara, pelo presente, ter conhecimento de todo o conteúdo dos presentes “Termos e Condições”, comprometendo-se, desde já, perante a Sociedade, a cumprir, na íntegra, com o disposto nos mesmos.

4.8. No primeiro contacto realizado, o Cliente deverá fornecer à sociedade, os dados relativos ao tipo de serviço pretendido, o nome do beneficiários, a sua idade, o(s) dia(s), o horário e o local da prestação do serviço.

4.9. Em resposta, a sociedade enviará para o Cliente, um email com o valor do serviço, que, a ser aceite, deverá ser pago por transferência bancária através do IBAN fornecido,

solicitando nessa mesma comunicação, o envio do respectivo comprovativo de pagamento bem como a menção de que o Cliente deverá declarar que tomou conhecimento e aceita os presentes Termos e Condições.

4.10. Após boa cobrança, o serviço contratado fica confirmado.

4.11. Se o serviço de apoio for contratado, com uma antecedência inferior a 6 horas do seu início, será aplicada uma taxa adicional de 15% ao valor total do mesmo.

4.12. O cancelamento do serviço não implica a devolução de qualquer quantia paga, no entanto, as desistências, devidamente comunicadas até 48 horas antes do início do serviço, permitem ao Cliente o crédito para agendamento de novo serviço de idêntica natureza, num outro dia a combinar, num prazo máximo de seis meses.

4.13. O Cliente deverá, no final da prestação do serviço contratado, assinar a folha de serviço que acompanha o Colaborador.

4.14. Dentro das 48h seguintes à prestação do serviço, o Cliente será contactado pela sociedade para a realização de um inquérito de satisfação que permitirá avaliar o trabalho prestado.

4.15. Deverão ser fornecidas, por escrito, todas as informações consideradas relevantes sobre os seniores beneficiários dos serviços, como por exemplo, problemas de saúde, alergias, intolerâncias alimentares, situações proibidas ou regras a observar, administração de medicamentos.

4.16. O Cliente, sempre que se mostre necessário administrar medicamentos ao sénior, compromete-se a fornecer todas as instruções necessárias à toma dos mesmos, junto do Colaborador(a).

4.17. O Cliente reconhece que, por transmitir diretamente as instruções ao Colaborador(a), será este o responsável por qualquer falha nesse âmbito, não sendo imputável à Sociedade qualquer consequência decorrente do incumprimento das instruções prestadas.

4.18. Tratando-se de serviços de continuidade, os Clientes devem informar a sociedade da decisão de fazer cessar a prestação de serviços contratada, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias, da data da efetiva cessação.

4.19. Na eventualidade da Sociedade não encontrar o Colaborador(a) adequado(a) à realização do serviço, no prazo de 3 semanas, após a adjudicação do serviço e que antecede o seu início, devolverá o valor pago pelo Cliente, aquando da indicada adjudicação.

4.20. Caso o Cliente desista/cancele o serviço, no decurso ou após o processo de seleção do(a) Colaborador(a), a Sociedade reserva-se ao direito de não proceder à devolução do montante inicialmente pago aquando da adjudicação do serviço.

5. Responsabilidade dos Colaboradores

5.1. Os Colaboradores asseguram que todas as informações prestadas por si à Sociedade são verdadeiras e estão corretas.

5.2. Os Colaboradores comprometem-se a desenvolver os serviços previstos no Acordo a celebrar com a Sociedade, nos moldes ali definidos, junto dos Clientes indicados pela Sociedade.

5.3. Todos os colaboradores deverão possuir seguros de acidentes pessoais e responsabilidade civil, não assumindo a sociedade qualquer risco inerente à prestação do serviço contratado, nem a riscos ou danos provocados por conduta dolosa ou negligente daqueles, durante a prestação do serviço ao Cliente da PrioVida Seniores.

6. Remuneração devida pelos Clientes à Sociedade

6.1. O valor da remuneração devida pelos serviços prestados pelos Colaboradores da Sociedade aos Clientes resultará do tipo de serviços efetivamente prestados e do tempo de execução dos mesmos.

6.2. A remuneração devida pelos serviços prestados pelos Colaboradores será entregue diretamente pelos Clientes à Sociedade, nos termos e prazos a definir.

6.3. O pagamento dos serviços realizados, deve ser efetuado no prazo de 10 dias úteis, após a receção pelo Cliente, do email com a indicação dos serviços prestados e com a informação do valor respetivo.

6.4. Pelo atraso no pagamento, é devida uma taxa suplementar a título de penalidade, no montante de € 50,00 (cinquenta euros), por mês em falta.

7. Remuneração devida pela Sociedade aos Colaboradores

7.1. A remuneração dos Colaboradores pela prestação de serviços de apoio com seniores será estabelecida em Acordo a celebrar entre a Sociedade e os Colaboradores.

7.2. Não cabe ao Cliente, em momento algum, definir o valor da remuneração dos Colaboradores.

7.3. Assiste, assim, à Sociedade o direito a receber dos Clientes a totalidade do valor devido pelos serviços prestados pelos Colaboradores.

8. Confidencialidade

8.1. Todas as comunicações, verbais ou escritas, efetuadas entre Cliente e Sociedade e entre os Colaboradores e a Sociedade são confidenciais.

8.2. As apresentações dos Colaboradores aos Clientes são realizadas individualmente e toda a informação disponibilizada nesta sede, é igualmente, confidencial.

9. Proteção de Dados

9.1. O Cliente autoriza e consente, a detenção e o processamento dos seus dados pessoais pela Sociedade, nos termos constantes da presente cláusula.

9.2. A Sociedade compromete-se a cumprir as Leis de Proteção de Dados Pessoais, bem como outras normas que tenham por objetivo proteger e garantir tudo o que concerne ao tratamento de dados pessoais, liberdades públicas e direitos fundamentais das

pessoas singulares e coletivas e, principalmente, a honra e a privacidade pessoal e familiar.

9.3. O responsável pelo tratamento dos dados pessoais do Cliente, no âmbito dos serviços contratados, é a gerência da Sociedade, pelo que caso necessite entrar em contacto, poderá fazê-lo através do endereço de email: gdpr@priovida.com.

9.4. No momento da contratação dos serviços, a Sociedade irá solicitar ao Cliente, como dados pessoais obrigatórios, o seu nome, email, morada, número de telemóvel, número de identificação fiscal, número de identificação de cartão de cidadão, identificação das pessoas associadas ao serviço de Cuidados a Seniores.

Se o Cliente tiver interesse, poderá facultar à Sociedade as informações relativas às habilitações académicas, ao seu género, data de nascimento, número de elementos do agregado familiar.

9.5. Os dados pessoais acima referidos serão utilizados pela Sociedade, para desde logo prestar o serviço contratado. Utilizaremos a informação do contrato para comunicar com o Cliente, para efeitos de prestar um serviço de qualidade e informar a sua dinâmica. Se o Cliente contactar a Sociedade, esta utilizará a informação sobre aquele, para ajudar a resolver o problema ou questão relacionada com o serviço.

A todo e qualquer momento, o Cliente poderá revogar o seu consentimento, através do endereço de email: gdpr@priovida.com.

9.6. A sociedade terá de transmitir o número de identificação fiscal inserido na fatura pelos serviços prestados à Autoridade Tributária, por imposição legal.

A sociedade terá ainda de transmitir os dados pessoais do Cliente, dentro do estritamente necessário, às entidades/colaboradores, cuja colaboração seja indispensável à prestação do serviço solicitado.

9.7. As ofertas, descontos ou benefícios serão comunicadas através de SMS e/ou EMAIL, juntamente com a informação de como o titular de dados pessoais, poderá fazer para deixar de as receber. A qualquer momento, o Cliente poderá retirar a indicação para receber estas comunicações, através do email: gdpr@priovida.com.

9.8. A Sociedade, procederá à eliminação dos dados pessoais do Cliente, caso este não solicite qualquer serviço durante um prazo de 3 anos consecutivos.

Se o Cliente e titular de dados pessoais revogar o seu consentimento, a Sociedade compromete-se a eliminar os seus dados pessoais no prazo de 1 mês após a referida revogação.

A Sociedade conservará os dados transacionais por um período mais longo, para cumprimento de obrigações legais (tais como leis fiscais, leis sobre vendas e para finalidades de garantia).

9.9. Por regra, o titular tem os seguintes direitos no âmbito da proteção de dados pessoais: i) Direito de Acesso; ii) Direito de Retificação; iii) Direito de Apagamento; iv) Direito de limitação do tratamento; v) Direito de Portabilidade; vi) Direito de Oposição e vii) Direito de Não Ficar Sujeito a Decisões Automatizadas. Estes direitos não são absolutos. Nos casos em que for obtido o consentimento para o tratamento dos dados pessoais do Cliente, este tem o direito de retirar o seu consentimento a qualquer momento.

O Cliente pode contactar a Sociedade com uma reclamação relacionada com a privacidade, que será avaliada com o intuito de solucionar o problema de uma forma breve e eficiente.

Pode também apresentar uma reclamação junto da Comissão nacional de Proteção de Dados (CNPD).

A prestação da presente informação não exclui o direito de o titular de dados pessoais requerer informação, nos termos do artº 15º, do RGPD.

10. Incumprimento

Em caso de incumprimento dos presentes “Termos e Condições” por parte do Cliente, poderá a Sociedade resolver o Contrato de prestação de serviços celebrado ao abrigo dos mesmos, com efeitos imediatos, sem necessidade de qualquer notificação por correio registado ou outro tipo de formalismo, podendo, sem prejuízo do estabelecido infra, requerer uma indemnização por perdas e danos nos termos gerais de Direito.

11. Jurisdição

Para a resolução de qualquer litígio emergente dos presentes “Termos e Condições” é competente o foro da Comarca de Oeiras, com expressa renúncia a qualquer outro.