

REGULAMENTO

1. A **Sweet-Home Telheiras** é um produto criado pela empresa Making Moments – Imagem e Comunicação, Unip., Lda. (MM), com sede na Rua Prof. Simões Raposo, nº 22, 5C, 1600-372 Lisboa, NIF 506342689 e **tem como finalidade prestar serviços ao domicílio para particulares e empresas, na zona de Telheiras, freguesia do Lumiar – Lisboa;**
2. **Os serviços que a Sweet-Home Telheiras fornece, são de dois tipos: Imprevistos e Caprichos;**
3. **A adesão à Sweet-Home Telheiras, realiza-se com a inscrição, com a qual o cliente adquire o estatuto de Cliente Sweet com direito aos respectivos serviços;**
4. **A adesão obriga ao pagamento de uma única vez de um valor fixado anualmente de 50€ (inclui IVA à taxa legal);**
5. O pagamento dos valores da adesão deve ser efectuado através de transferência bancária para o NIB da empresa com envio de comprovativo;
6. **Os Clientes Sweet na sua inscrição recebem uma carteira de 4 Imprevistos** e beneficiam de horários alargados para pedidos e realizações de Caprichos (ver ponto 8.);
7. **Os Imprevistos consistem em:**
 - a. **Pedidos de clientes residentes ou funcionários de empresas em Telheiras para realizar pequenas compras ou executar recados** em estabelecimentos comerciais ou locais que têm obrigatoriamente de estar inseridos também na zona de Telheiras, área circunscrita às seguintes avenidas limítrofes: Avenida Padre Cruz, Rua Prof. Vieira de Almeida, Rua Prof. Pulido Valente, Avenida das Nações Unidas, Rua Padre Américo e Avenida General Norton de Matos, com a excepção de algum Imprevisto no hipermercado Continente, numa loja do Centro Comercial Alvaláxia e Centro Comercial Colombo;
 - b. Cada serviço dos Imprevistos tem no **máximo 5kg de peso, 0,5m³ de volume e 20€ (inclui IVA à taxa legal) de valor, caso seja um adiantamento da MM;**
 - c. **Os serviços de Imprevistos, podem ser solicitados, por telefone ou email, todos os dias das 9h às 21h;**
 - d. A realização dos Imprevistos e respectivo tempo de cumprimento estão dependentes de:
 - i. Hora em que o pedido é feito;
 - ii. Ordem de entrada do pedido;
 - iii. Horário do estabelecimento envolvido;
 - e. A Sweet-Home Telheiras não se responsabiliza pela demora ou pela impossibilidade de cumprimento de algum serviço Imprevisto por motivos de força maior;
 - f. O Cliente Sweet pode, sempre que o entender, **comprar novas carteiras de 4 Imprevistos por 15€ (inclui IVA à taxa legal);**
 - g. Sempre que é efectuado um serviço de Imprevisto, o Cliente Sweet tem que dar uma das senhas de Imprevistos, assim como efectuar o pagamento em numerário da(s) factura(s) do(s) estabelecimento(s) onde foram realizadas as compras;

- h. Cada serviço dos Imprevistos corresponde a um local de deslocação, ou seja, se no mesmo pedido solicitarem à Sweet-Home Telheiras deslocações a estabelecimentos com endereços diferentes, por exemplo: farmácia, mercearia e tabacaria, têm de ser entregues 3 senhas, se no mesmo pedido solicitarem deslocações de ida e volta ao mesmo domicílio têm de ser entregues 2 senhas, nomeadamente uma ida à farmácia que é necessário recolher a receita ou mesmo talões para levantar roupa numa lavandaria.
 - i. Sempre que da realização de um imprevisto surja a necessidade de efectuar um pagamento por conta do cliente, a MM adiantará os valores em causa (até ao montante de €20, com IVA à taxa legal) que deverão ser restituídos no momento do cumprimento do Imprevisto;
 - j. Para valores superiores a 20€ (inclui IVA à taxa legal), à Sweet-Home Telheiras reserva-se o direito de exigir o pagamento adiantado.
 - k. Sempre que, por motivo imputável ao cliente, este não restituir os valores adiantados pela MM, aquele fica obrigado a indemnizar a MM pelo dobro do valor em causa, acrescido dos juros legais;
 - l. **Cada carteira de senhas de Imprevistos tem uma validade de utilização de 2 meses, após a sua data de compra.** Ou seja, o cliente tem 2 meses para usufruir de 4 pedidos de pequenas compras/recados. Após esse período as senhas prescrevem;
 - m. A Sweet-Home Telheiras estará munida de um seguro de responsabilidade civil por acidentes no transporte e por furtos ocorridos, não se responsabilizando porém por danos próprios da natureza das encomendas, nomeadamente produtos perecíveis, assim como por factos imputáveis aos fornecedores ou/e ao cliente;
 - n. A MM salvaguarda a faculdade de cancelar o serviço com o cliente, sem reembolso do valor das senhas que este ainda tenha em seu poder, por comportamentos inapropriados, nomeadamente os que ponham em causa a legalidade, a moral e os bons costumes.
8. **Os Caprichos** consistem em:
- a. **Actividades ao domicílio, a pedido de clientes residentes em Telheiras, salvo excepções**, exemplificados no site www.sweet-home.com.pt, prestadas por fornecedores independentes, contratados pela MM para o efeito e dividem-se nas seguintes áreas:
 - i. **Inadiáveis** – que consistem em acções de apoio logístico, nomeadamente arrumações, decors de interior e exterior, melhoramentos, acções de coaching para desenvolvimento pessoal ou outras;
 - ii. **Paixões** – que consistem em acções ligadas aos diversos hobbies, interesses e gostos, nomeadamente escrita criativa, pintura, dança ou outras;
 - iii. **Calmarias** – que consistem em acções de relaxamento, nomeadamente massagens, terapias ou outras;

- iv. **Vaidades** – que consistem em acções de valorização pessoal, nomeadamente make-up artist, hair stylist, fashion advisor ou outras;
 - b. Os serviços de Caprichos, são **marcados com a devida antecedência e realizados consoante a disponibilidade do prestador do serviço e a do próprio cliente**;
 - c. O **pagamento** de cada Capricho é **feito na sua adjudicação**, no máximo até à véspera da sua realização;
 - d. Os serviços de Caprichos, para **Clientes Sweet** podem ser **solicitados, por telefone ou email, das 9h às 21h e usufruídos todos os dias das 9h às 22h**;
 - e. A selecção dos fornecedores é efectuada pela empresa prestadora, e é baseada na qualidade dos serviços, curriculum, experiência, referências e credenciais das entidades ou indivíduos que os prestam;
 - f. Quaisquer reclamações/sugestões que o cliente entenda submeter à empresa prestadora, serão devidamente analisadas;
 - g. A MM não se responsabiliza por qualquer facto danoso resultante da actividade prestada pelos fornecedores;
 - h. No caso de incumprimento, ou cumprimento defeituoso, por parte de algum fornecedor, não haverá lugar ao pagamento de quaisquer indemnizações, para além da devolução dos valores pagos.
 - i. A MM salvaguarda a faculdade de cancelar o serviço com o cliente, sem reembolso do valor das acções que este já tenha pago, por comportamentos inapropriados do mesmo, nomeadamente os que ponham em causa a legalidade, a moral e os bons costumes.
9. A adesão e utilização dos serviços Sweet-Home Telheiras obrigam à consciencialização e aceitação das normas e condições estipuladas neste regulamento;
10. Quaisquer litígios resultantes da aplicação do presente produto, serão dirimidos com preferência a soluções arbitrais.

Nota:

Todos os itens descritos anteriormente, neste regulamento, são referentes a actividades ao domicílio, particulares ou empresas, existindo o caso excepcional de Caprichos fora de casa dos clientes, que são actividades no exterior, no entanto, aplica-se o mesmo regulamento.