



Avó Leva e Avó Cuida

Transporte Personalizado
e
Atividades de Tempos Livres

Regulamentos 2016/17

A **Avó Leva e Avó Cuida®**, desenvolve a sua actividade no campo da prestação de serviços de apoio à vida familiar – Transporte Personalizado, Babysitting, Organização de Eventos e Ocupação de Tempos Livres.

Transporte Personalizado

O serviço de Transporte Personalizado visa permitir às famílias rentabilizar o seu tempo, evitando que pais ou outros familiares tenham que fazer as viagens adicionais de recolha na escola e entrega em casa das crianças e vice-versa (ou em actividades extra-escolares, festas, etc.). Desta forma, todos chegarão a casa mais cedo, podendo usufruir da companhia uns dos outros.

Colaboradores formados e especializados encarregam-se de realizar esta tarefa por si, cuidando para que todas as condições de segurança no transporte das crianças estejam garantidas. Propomos um transporte seguro, especializado, personalizado e muito divertido!

Objectivos:

- ✓ Realizar o transporte de crianças porta-a-porta, de forma segura e responsável, pontualmente ou sistematicamente,

- ✓ Colaborar com a família na resolução dos problemas inerentes aos horários das crianças, nas diversas actividades diárias (escola., ATL, desporto, festas, casa dos avós, etc.),
- ✓ Apoiar a família, permitindo a conciliação da vida profissional com a vida familiar.

Supervisão:

- ✓ Todos os motoristas são acreditados pelo IMTT, de acordo com a legislação em vigor,
- ✓ Todos os vigilantes são idóneos e são **supervisionados** e acompanhados pela equipa técnica da **Avó Leva e Avó Cuida** ®,
- ✓ Todos os veículos estão devidamente licenciados pelo IMTT, possuindo Tacógrafo (equipamento de controlo de velocidade e horário de trabalho),
- ✓ Todos os equipamentos de retenção estão homologados pela CEE.
- ✓ Consultar Licenciamento:

http://www.imtt.pt/sites/IMTT/Portugues/TransportesRodoviaros/EmpresasLicenciadas/Documents/Dezembro%202010/Empresas_TCC_ActivAcessoria_Empresas_2010_12_31.pdf

Funcionamento dos serviços:

A requisição dos serviços deverá ser dirigida à **Avó Leva e Avó Cuida** ® por telefone ou por e-mail onde deverão constar: nome, morada e contacto do cliente, idade das crianças, moradas e horários pretendidos para a realização do serviço bem como, qualquer informação que considere pertinente para a realização do mesmo. Em alternativa, poderá inscrever-se directamente no nosso site: www.avoleva-avocuida.com

A adjudicação dos serviços estará dependente da possibilidade de encaixar o trajecto pretendido nas nossas rotas, bem como, da lotação das viaturas. A atribuição do serviço a cada viatura é da responsabilidade da **Avó Leva e Avó Cuida** ®.

Após o primeiro contacto telefónico ou via e-mail, será apresentado ao cliente uma proposta onde se estabelecem as condições exactas em que irá decorrer o serviço.

A realização do serviço de Transporte Personalizado está sujeita a um período experimental de duas semanas, nos meses de Setembro e Outubro, ou cinco dias nos restantes meses. Durante este período, caso se verifique a inviabilidade do serviço por parte da **Avó Leva e Avó Cuida**®, serão restituídas as mensalidades pagas antecipadamente pelo cliente, sendo apenas deduzido o valor correspondente ao número de viagens efectuadas (respeitando a tabela de preços para viagens avulsas).

Em caso de desistência do serviço de Transporte Personalizado por parte do cliente:

- Até ao primeiro dia de serviço – será restituído 2/3 do valor da mensalidade já pago.
- Durante o período experimental – será restituído apenas o valor da mensalidade deduzindo as viagens efectuadas (respeitando a tabela de preços para viagens avulso).
- Após o período experimental – não será restituído o valor da mensalidade.

Alteração de Serviços:

Todas e quaisquer alterações ao pedido inicial de serviços deverão ser dirigidas à **Avó Leva e Avó Cuida**® com a antecedência mínima de 22 dias úteis (para os serviços regulares) ou 24 horas (para os serviços pontuais). Estas alterações poderão dar lugar a reajustamentos das mensalidades quando revestidas de carácter permanente.

Alterações pontuais e com antecedência inferior à acima estipulada não darão lugar a reembolso.

Durante os meses de Setembro, Outubro e Julho os horários praticados poderão estar sujeitos a alterações ou reajustamentos, dependendo da definição de horários praticados pelas escolas.

Caso não indique os horários pretendidos ou pretenda alterar os mesmos posteriormente, o serviço ficará condicionado pela disponibilidade da **Avó Leva e Avó Cuida**® no momento.

Pagamento de serviços:

Após a **Avó Leva e Avó Cuida** ® confirmar a disponibilidade para a realização do serviço, e caso pretenda adjudicar o mesmo, terá de efectuar o pagamento da primeira mensalidade, conforme o orçamento apresentado, sem o qual a inscrição será cancelada. As restantes mensalidades deverão ser liquidadas no início de cada mês. O serviço de transporte não implica o pagamento de jóias, inscrições, pré-inscrições, seguros ou outros encargos.

A actualização de preços terá lugar anualmente, salvo situações devidamente justificadas.

O pagamento dos serviços deverá ser efectuado até ao oitavo dia de cada mês, (relativo ao mês em vigor), ou, no caso de serviços pontuais, no momento da adjudicação do mesmo.

As mensalidades do Transporte Personalizado são pagas na totalidade **até ao dia 8 do mês em vigor**, independentemente das interrupções escolares. Durante estes períodos a **Avó Leva e Avó Cuida** ® continua a prestar serviço, excepto no mês de Agosto que será opcional.

Informamos que a **Avó Leva e Avó Cuida ® não irá prestar os seus serviços nos dias 26 de Dezembro de 2016 e 2 de Janeiro de 2017.**

O pagamento do serviço de transporte no mês de Julho é obrigatório, devendo ser liquidado em Setembro e Outubro, em duas parcelas de 50%. Em situação de Renovação de Inscrição, o mês de Julho será cobrado no ato da inscrição.

O atraso no pagamento da mensalidade além do dia 8 de cada mês e até ao dia 15 implica uma penalização de 5% acrescidos ao valor da mensalidade. A partir do dia 16 a penalização será de 20% acrescidos ao valor da mensalidade. A **Avó Leva e Avó Cuida** ® **reserva-se o direito de cessação de contrato nos casos em que o atraso no pagamento das mensalidades seja recorrente e injustificado.**

A toda e qualquer alteração aos horários ou datas definidos, após a confirmação de serviço e período experimental, é aplicada uma taxa de alteração de serviço no valor de €10.

Formas de pagamento dos serviços:

- ✓ Cheque, dirigido a Sofia Burnay
- ✓ Multibanco/ Transferência Bancária através do NIB 0033 0000 00238370517 05, IBAN PT50 0033 0000 0023 8370 5170 5, indicando o nome da Criança

Deveres e Direitos da **Avó Leva e Avó Cuida ®:**

São direitos da **Avó Leva e Avó Cuida** ®:

- ✓ Receber, seleccionar e priorizar os serviços solicitados,
- ✓ Recusar ou retirar qualquer serviço que não cumpra as normas estabelecidas no contrato inicial, ou que não preencha os parâmetros mínimos de condições para a sua execução,
- ✓ Seleccionar e enquadrar os Motoristas e Vigilantes nos diferentes serviços,
- ✓ Realizar concursos e promoções, distinguindo os clientes com maior número de pedidos, ou que colaborem activamente na melhoria das condições dos mesmos,
- ✓ A **Avó Leva e Avó Cuida** ® reserva-se o direito de exclusão por motivos de alteração grave de comportamento ou desrespeito pelas regras,
- ✓ Actualizar anualmente a tabela de preços de serviços;
- ✓ Recusar a entrega do(s) menor(es) sempre que não tenha autorização expressa do Encarregado de Educação para entregar à pessoa que se apresentar no local de entrega;
- ✓ Recusar qualquer responsabilidade sobre a perda ou extravio de bens ou pertences dos menores cujo transporte não foi requerido aos serviços da **Avó Leva e Avó Cuida** ®, bem como, recusar o transporte de bens ou pertences de elevado valor monetário.

São deveres da **Avó Leva e Avó Cuida** ®:

- ✓ Assegurar a qualidade dos seus serviços, priorizando o bem-estar e segurança dos Clientes e o respeito pela sua dignidade humana,
- ✓ Promover o diálogo constante com as famílias alvo dos seus serviços,
- ✓ Disponibilizar Transporte para o cumprimento das horas/mês estipuladas no serviço,

Telm. 96 230 10 98

Morada: Rua de Santo Amaro, n.º 22 A (à Estrela) - Lisboa

e-mail: geral@avoleva-avocuida.com

Site: www.avoleva-avocuida.com

- ✓ Garantir a supervisão e acompanhamento, bem como o bom desempenho dos Colaboradores a seu cargo,
- ✓ Comunicar ao Cliente com a devida antecedência todas e quaisquer alterações aos seus serviços,
- ✓ Garantir condições de trabalho e segurança aos Colaboradores e Clientes, nomeadamente através do estrito cumprimento da Legislação em vigor para o Transporte Colectivo de Crianças,
- ✓ Disponibilizar um número de contacto directo às carrinhas onde o seu filho se faz transportar,
- ✓ Garantir a adequada recepção das reclamações/sugestões do Cliente e a resposta atempada às mesmas,
- ✓ Procurar por todos os meios cumprir os horários estipulados com os pais e colégios, no entanto, se ocorrerem quaisquer atrasos por motivos alheios à nossa vontade, não nos responsabilizamos por taxas de prolongamento cobradas pelos colégios aos pais;
- ✓ Disponibilizar aos pais a informação necessária para justificar atrasos no cumprimento dos horários estabelecidos no contrato. São considerados atrasos apenas os períodos superiores a 15 minutos além o horário previsto.
- ✓ Entregar o(s) menor(es) exclusivamente ao(s) responsável(eis) designado(s) pelo Encarregado de Educação.

Direitos e Deveres do Cliente:

São direitos do Cliente:

- ✓ Apresentar reclamações e sugestões à **Avó Leva e Avó Cuida®**,
- ✓ Requisitar serviços distintos de entre os disponibilizados pela **Avó Leva e Avó Cuida®**, com a devida antecedência,
- ✓ Ser respeitado na sua privacidade e intimidade,
- ✓ Usufruir de um período experimental dos serviços pedidos,
- ✓ Cessar os serviços requisitados quando deles não necessitar, com aviso prévio de pelo menos um mês.

São deveres do Cliente:

- ✓ Respeitar e dialogar com os Colaboradores,
 Telm. 96 230 10 98 Morada: Rua de Santo Amaro, n.º 22 A (à Estrela) - Lisboa
 e-mail: geral@avoleva-avocuida.com Site: www.avoleva-avocuida.com

- ✓ Permitir e facilitar as funções da equipa de supervisão e enquadramento,
- ✓ Dirigir-se à **Avó Leva e Avó Cuida®** na eventualidade de alguma dúvida, reclamação ou sugestão,
- ✓ Dirigir-se à **Avó Leva e Avó Cuida®** sempre que necessitar de alguma alteração aos serviços requeridos. Não nos responsabilizamos por pedidos efectuados directamente ao Motorista ou Vigilante, que se encontrarão fora da nossa supervisão,
- ✓ Cumprir os pagamentos estipulados dentro dos prazos previstos,
- ✓ Não requisitar os Colaboradores para tarefas não estipuladas previamente com a **Avó Leva e Avó Cuida®** ou não inerentes às suas funções,
- ✓ Cumprir os horários pré-definidos;
- ✓ Designar junto da **Avó Leva e Avó Cuida®** as pessoas responsáveis pela recepção do(s) menor(es), através dos contactos disponibilizados no presente documento;
- ✓ Informar os serviços acerca de quaisquer bens e pertences que pretenda que sejam transportados junto com a criança.

No cumprimento da Lei n. 144/2015 de 8 de Setembro cabe informar que o RAL competente em matéria de litígios é o [CAL](#)

SITE

http://www.oa.pt/cd/Conteudos/Artigos/detalhe_artigo.aspx?sidc=31634&idsc=21852&ida=47917