



## *Avó Leva e Avó Cuida*

Transporte Personalizado  
e  
Atividades de Tempos Livres

### **Regulamentos**

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

### **Babysitting**

O Babysitting consiste num serviço de acompanhamento de crianças por períodos de tempo pré-definidos e em regra no domicílio da própria família ou em local a designar pela mesma.

Este serviço, além de impedir que as crianças permaneçam sem supervisão adulta, constitui um contacto individualizado e de cariz afectivo.

Babysitting é, portanto, um veículo de desenvolvimento infantil.

#### **Objectivos:**

- ✓ Garantir o bom desenvolvimento e o bem-estar geral das crianças e jovens,
- ✓ Colaborar com a família na resolução dos problemas e exigências no normal desenvolvimento das crianças,
- ✓ Apoiar a família, permitindo a conciliação da vida profissional com o correcto acompanhamento das crianças,
- ✓ Prestar cuidados diários que garantam a satisfação das suas necessidades físicas, emocionais e sociais,
- ✓ Beneficiar a sua inserção familiar e comunitária,

Telm. 96 230 10 98

Morada: Rua José Ricardo, 30 - Lisboa

e-mail: geral@avoleva-avocuida.com

Site: www.avoleva-avocuida.com

- ✓ Intervir nas áreas pedagógicas, recreativas, desportivas e socioculturais das crianças e jovens.

### **Supervisão:**

- ✓ Todos os colaboradores são formados nas áreas da Educação, Animação ou Reabilitação e Inserção Social e são **supervisionados** e acompanhados pela equipa técnica da **Avó Leva e Avó Cuida®**.

### **Funcionamento dos serviços:**

A requisição dos serviços deverá ser dirigida à **Avó Leva e Avó Cuida®** por telefone ou por e-mail, com o mínimo de 48 horas de antecedência para os serviços pontuais e de 15 dias úteis para os serviços fixos, prazos após os quais a **Avó Leva e Avó Cuida®** pode não garantir a satisfação dos mesmos. Devem ser acompanhados de: nome, morada e contacto do cliente, idade das crianças alvo do serviço e local onde irá ser realizado o serviço bem como, qualquer informação que considere pertinente para a realização do serviço.

A prestação dos serviços estará dependente da disponibilidade dos recursos humanos/Babysitters. A atribuição do serviço ao Babysitter 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.

### **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 o serviço de Babysitting fixo) ou 24 horas (para os serviços pontuais). Estas alterações darão lugar a reajustamentos dos pagamentos quando revestidas de carácter permanente.

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

### **Pagamento de serviços:**

A inscrição é obrigatória para cada criança e tem a duração de um ano – inclui seguro de acidentes pessoais.

Os preços dos **serviços pontuais e fixos de poucas horas** são cobrados por hora, conforme orçamento definido e **liquidados no momento da adjudicação do serviço** (Mínimo de utilização: 2 horas consecutivas).

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

O pagamento dos **serviços fixos adjudicados mediante apresentação de orçamento** deverá ser efectuado até ao oitavo dia de cada mês, (relativo ao mês em vigor). O valor da mensalidade fixa deve ser liquidado na totalidade, independentemente de eventuais dispensas do serviço ao longo do mês, por iniciativa do cliente.

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.

Formas de pagamento dos serviços:

- Cheque, dirigido a Sofia Burnay
- Multibanco/ Transferência Bancária através do NIB 0033 0000 45312152619 05

### **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 Babysitters 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,
- ✓ Actualizar anualmente a tabela de preços de serviços.

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

- ✓ Assegurar a qualidade dos seus serviços, priorizando o bem-estar dos Clientes e o respeito pela sua dignidade humana,
- ✓ Promover o diálogo constante com as famílias alvo dos seus serviços,
- ✓ Disponibilizar Babysitters para o cumprimento das horas/mês estipuladas no serviço,
- ✓ Garantir a supervisão e acompanhamento, bem como o bom desempenho dos Babysitters a seu cargo,
- ✓ Comunicar ao Cliente com a devida antecedência todas e quaisquer alterações aos seus serviços,
- ✓ Garantir condições de trabalho e segurança aos Babysitters,
- ✓ Garantir a adequada recepção das reclamações/sugestões do Cliente e a resposta atempada às mesmas,
- ✓ Proceder à substituição do Babysitter, sempre que a sua ausência seja alheia ao Cliente.

#### **Direitos e Deveres do Cliente:**

São direitos do Cliente:

- ✓ Apresentar reclamações e sugestões à **Avó Leva e Avó Cuida®**,
- ✓ Requisitar o Babysitter para todas as tarefas previamente estipuladas e inerentes às suas funções,
- ✓ 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 a definir no momento da adjudicação do serviço,
- ✓ Cessar os serviços requisitados quando deles não necessitar, com a antecedência de pelo menos um mês.

São deveres do Cliente:

- ✓ Proporcionar condições mínimas para o exercício das funções do Babysitter,
- ✓ Respeitar e dialogar com o Babysitter,
- ✓ 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 de Babysitting requeridos. Não nos responsabilizamos por pedidos efectuados directamente ao babysitter, que se encontrarão fora da nossa supervisão,
- ✓ Cumprir os pagamentos estipulados dentro dos prazos previstos,
- ✓ Não requisitar o Babysitter para tarefas não estipuladas previamente com a **Avó Leva e Avó Cuida®** ou não inerentes às suas funções,
- ✓ Cumprir os horários pré-definidos.

### **COVID 19:**

Entre outras medidas que venham a comprovar-se eficazes para evitar a propagação do vírus, manteremos a desinfecção/ lavagem frequente das mãos de todos, crianças e colaboradores. Os colaboradores estarão equipados com máscaras de protecção faciais.

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

Telm. 96 230 10 98

Morada: Rua José Ricardo, 30 - Lisboa

e-mail: [geral@avoleva-avocuida.com](mailto:geral@avoleva-avocuida.com)

Site: [www.avoleva-avocuida.com](http://www.avoleva-avocuida.com)