

Termos e Condições Gerais Doinn

Esta página estabelece os termos e condições para a utilização da plataforma <https://doinn.co>, Doinn S.A. ("Doinn" ou "nós"), com sede na Rua Tenente Valadim, nº. 17, 2º F, 2560-275 Torres Vedras, Portugal e NIF 513533354.

A plataforma de intermediação em linha Doinn é destinada para uso profissional, pelos utilizadores profissionais - tanto pelos fornecedores de serviços, como pelos compradores de serviços tais como entidades gestoras de propriedades - no exercício da sua atividade profissional.

Âmbito

1.1. Para os efeitos de aplicação deste documento os "Usuários" são pessoas singulares e colectivas que se registaram na plataforma e cuja inscrição foi confirmada pela Doinn.

1.2. Ao aceder, navegar e usar a plataforma Doinn, o Usuário reconhece que leu e concorda com estes Termos e Condições e com a Política de Privacidade e Proteção de Dados disponível em <http://doinn.co> que faz parte integrante destes Termos e Condições..

1.3. A Doinn reserva-se no direito de alterar estes Termos e Condições unilateralmente sempre que haja necessidade disso por motivos legais ou económicos.

1.4. Qualquer alteração a estes Termos e Condições não afeta os produtos ou promoções acordados ou encomendados antes de tal modificação.

1.5. Para os efeitos de aplicação deste documento são designados por "Fornecedores" os prestadores de serviços disponibilizados através da plataforma.

1.6. Os Fornecedores têm uma relação jurídica com o Usuário que contrata um serviço através da plataforma e assumem todas as obrigações e garantias do serviço, incluindo as do âmbito da responsabilidade extracontratual .

Registo, contratação com o Usuário, declarações contratuais

2.1. O acordo de intermediação entre a Doinn e o Usuário é celebrado através do registo do Usuário na plataforma Doinn, seguido do envio de um e-mail de confirmação pela Doinn para o Usuário.

2.2. O registo do Usuário é necessário para o uso da plataforma Doinn, sendo gratuito e exigindo uma aceitação prévia destes Termos e Condições. A formalização do acordo entre

o Usuário e a Doinn requer um e-mail de confirmação enviado por esta ao primeiro.

2.3. O registo é passível de ser efetuado em nome de pessoas físicas e colectivas. O registo em nome de pessoa colectiva (e. g. sociedades comerciais, associações ou fundações) deve ser efectuado por uma pessoa singular com poderes para tal.

2.4. O Usuário deverá fornecer e manter actualizados os dados necessários para registo na plataforma Doinn de forma completa e correcta, nomeadamente, através do registo do seu nome completo, de um endereço de e-mail válido, do nome da empresa e do nome do representante autorizado (se aplicável).

2.5. O Usuário deverá fornecer e manter atualizados todos os dados necessários para a prestação correta dos serviços, nomeadamente sobre as suas propriedades - incluindo a desativação de quaisquer propriedades que não requeiram mais serviços e a desativação de quaisquer integrações redundantes - e sobre as circunstâncias relevantes no contexto dos serviços prestados, incluindo as alterações nos horários.

2.6. Ao aceitar os Termos e Condições, o Usuário também concorda em receber newsletters da Doinn e outras informações semelhantes por e-mail. O Usuário pode revogar este seu consentimento a qualquer momento e sem nenhum custo associado.

Funções da Doinn e do Fornecedor

3.1. Doinn é uma plataforma de intermediação em linha em que os Usuários podem adquirir serviços a partir dos Fornecedores registados. A Doinn facilita este processo através de estratégias comerciais e desenvolvimento e manutenção de funcionalidades e ferramentas tecnológicas, bem como através do apoio ao cliente, dos pagamentos em linha e, em alguns casos, da emissão de facturas, mas não é parte nos contratos de prestação de serviços por si promovidos ou intermediados.

3.2. O Fornecedor assume total responsabilidade pelos serviços prestados de acordo com os padrões de qualidade exigidos pelo mercado, sendo o único responsável perante a Doinn e perante o Usuário.

3.3. No momento do registo do Fornecedor, a Doinn solicita:

3.3.1. Certidão permanente (caso aplicável);

3.3.2. Cópia do bilhete de identidade da pessoa(s) responsável(is) pela empresa do Fornecedor;

3.3.3. Cópia de apólice de responsabilidade civil do Fornecedor.

Documentos com dados pessoais tais como a cópia do bilhete de identidade, são utilizados apenas para a validação de identidade e não são arquivados na plataforma Doinn.

3.4. Fornecedores são atribuídos aos serviços de forma permanente, desde que o Fornecedor e/ou Usuário não coloque um pedido específico de deixar de fazer parte desta relação contratual, tendo como base os seguintes critérios:

- 3.4.1. Localização da propriedade;
- 3.4.2. Serviços requeridos para a propriedade;
- 3.4.3. Disponibilidade do Fornecedor;
- 3.4.4. Outros critérios..

3.5. A Doinn não pode assegurar, devido à arquitetura da plataforma, que a identidade do Fornecedor seja visível de forma clara antes do momento de compra do serviço pelo Usuário, contudo, a identidade do Fornecedor é visível em qualquer comunicação entre o Fornecedor e o Usuário, efetuada através da plataforma e/ou a aplicação Doinn, independentemente do serviço solicitado.

3.6. A Doinn não interfere na aceitação ou rejeição de um serviço, cabendo esta decisão exclusivamente ao Fornecedor.

3.7. Os serviços são exclusivamente realizados por Fornecedores registados. A Doinn não é parte nos contratos de prestação de serviços celebrados entre os utilizadores que utilizam o seu site.

3.8. A Doinn serve de mediador para garantir que o serviço de limpeza é fornecido nas condições acordadas, incluindo os Procedimentos Operacionais Padrão (SOP), bem como as check-lists genéricas ou específicas fornecidas pela Doinn, e poderá aplicar os sistemas de controlo previstas nos respectivos Termos e Condições.

3.9. O Fornecedor é o único responsável por quaisquer danos ocorridos durante a prestação de um serviço ou por qualquer atraso nos mesmos. As reclamações devem ser feitas pelo Usuário no prazo máximo de 48 horas após a execução do serviço.

3.10. No que diz respeito ao serviço de lavandaria de roupas próprias (para o aluguer de roupas, consulte as disposições do ponto 5 destes Termos & Condições):

- 3.10.1. O Usuário (o Anfitrião) é responsável por assegurar as roupas em boas condições e substituí-las (ex. em consequência de um desgaste normal ou de danos feitos pelos hóspedes) para se manterem em boas condições.
- 3.10.2. O fornecedor é responsável por danos ou perda de roupas ocorridos durante ou em consequência da prestação do serviço de lavandaria.
- 3.10.3. Recomenda-se que os Fornecedores e os Anfitriões façam um inventário de roupas no início da cooperação e que repitam este procedimento com regularidade com o objetivo de assegurar um elevado nível de controlo sobre as roupas em circulação.

3.11. O dever de guardar as chaves dos apartamentos é da exclusiva responsabilidade do Fornecedor, sendo assim responsável pelos custos de substituição ou roubo associados à perda ou deterioração das mesmas.

3.12. Recomenda-se vivamente que os Fornecedores utilizem, diariamente, todas as ferramentas disponibilizados pela Doinn na sua plataforma/aplicação, com o objetivo de assegurar os padrões mais elevados de qualidade e de controlo, bem como de comunicação com os Usuários.

3.13. Medidas de controlo e de penalização:

3.13.1 Quando um serviço solicitado pelo Usuário a) não for fornecido, sem aviso prévio do Fornecedor; b) não for fornecido de acordo com as condições acordadas, incluindo os Procedimentos Operacionais Padrão e as checklists; c) resultar numa reclamação de qualidade por parte do hóspede, o Fornecedor prestará um novo serviço corretivo, sem quaisquer encargos adicionais.

3.13.2. Nem o Fornecedor, nem a Doinn serão responsáveis por quaisquer custos adicionais ou quaisquer perdas de rendimento resultantes das reclamações de qualidade por parte dos hóspedes (ex. custos de alojamento de substituição ou rendimento perdido por causa do cancelamento da reserva).

3.14. A Doinn reserva-se no direito de suspender ou encerrar a conta de um Fornecedor se não cumprir a lista de tarefas, as especificações exigidas pelos Usuários ou se não fornecer os serviços com a qualidade exigida.

Obrigações do Usuário

4.1. O Usuário é o único responsável pelas compras feitas na plataforma através de sua conta na plataforma.

4.2. A conta de Usuário destina-se à própria e exclusiva utilização do mesmo, devendo manter a sua senha em segredo

4.3. O Usuário é responsável perante a Doinn por todas as acções realizadas através da sua respectiva conta.

4.4 O Usuário é responsável perante a Doinn e os Fornecedores pela veracidade de informação incluída na sua conta, tal como (mas não limitado a) as moradas e as tipologias referentes aos seus apartamentos, inseridas na plataforma e reconhece que esta informação serve de base para emissão de faturas pela Doinn e/ou pelos Fornecedores.

4.5. No caso de tomar conhecimento que um terceiro tem acesso aos seus dados ou à sua à sua conta, deverá o Usuário notificar imediatamente a Doinn desse facto, de modo a que esta adopte as medidas necessárias para o esclarecimento da situação e por forma a evitar

danos emergentes dessa situação, designadamente, através da suspensão por tempo indeterminado da conta de Usuário ou mesmo do seu encerramento.

4.6. O Usuário aceita efetuar o pagamento à posteriori de horas extra, se o apartamento se encontrar em situação de anormal sujeira, se a equipa de limpeza tiver de esperar pela saída dos seus hóspedes, ou se os hóspedes chegarem mais de uma hora após a hora marcada para o serviço de check-in/out. O Fornecedor deverá informar o Usuário através da plataforma Doinn da ocorrência destas situações com a maior brevidade possível, que em qualquer caso poderá exceder as 48 horas seguintes à ocorrência das mesmas..

4.7. O Usuário compromete-se a adaptar os seus sistemas e programas para o uso da plataforma Doinn, proporcionando segurança e integridade para o bom funcionamento da plataforma Doinn.

4.8. O Usuário compromete-se a disponibilizar nos apartamentos o seguinte material em bom estado de preservação, adequado e pronto para utilização por parte das equipas do Fornecedor: :

- Balde e esfregona
- Detergente de lavar a loiça
- Aspirador
- Detergente sem cloro
- Sacos do lixo

4.9. Os Usuários comprometem-se desde já a não celebrar directamente, ou através de qualquer outra entidade ou plataforma (que não a Doinn ou pertencente a esta) com Fornecedores da Doinn quaisquer contratos, pela forma escrita ou verbal, que tenham por objecto a prestação dos mesmos serviços disponibilizados por ou através da Doinn ou da sua plataforma.

4.10. O Usuário tem conhecimento de que é o Fornecedor o responsável exclusivo pelas chaves da propriedade apartamento, inclusivamente se as mesmas tenham sido entregues a um funcionário da Doinn. O fornecedor é responsável por compensar ao Usuário por danos decorrentes da perda ou deterioração das chaves.

4.11. O arquivo de qualquer tipo de informação, enviada ou publicada pela Doinn necessária para efeitos legais é da exclusiva responsabilidade do usuário.

Termos de aluguer de roupas:

5.1. O Usuário concorda em solicitar pelo menos um serviço de aluguer de roupas por semana para cada cama (por cada conjunto de roupa alugada) , de modo a que se possa assegurar a substituição e manutenção adequada da mesma roupa.

5.2. O Usuário tem conhecimento que a roupa alugada pode ser lavada exclusivamente pelo Fornecedor e concorda em não lavá-la, bem como em tomar as devidas precauções para a roupa não ser lavada por terceiros (ex. hóspedes).

5.3. O Usuário compromete-se em devolver à Doinn o preço dos itens de aluguer perdidos ou danificados pelos hóspedes, conforme o preçário do Fornecedor em vigor.

5.4. A Doinn reserva-se no direito de suspender ou excluir qualquer Usuário na sequência da violação destes Termos e Condições, do incumprimento de uma disposição legal ou na sequência de quaisquer outros factos que possam por em causa a continuidade da relação contratual.

5.5. A Doinn reserva-se no direito de, a qualquer momento, fazer valer os seus direitos, interesses e pretensões, por via da utilização dos adequados mecanismos legais.

Direitos da Propriedade Intelectual

6. Ao abrigo destes Termos & Condições não ocorre qualquer transferência de titularidade de qualquer direito da Propriedade Intelectual.

Gestão de conteúdo e direitos

7. Os conteúdos oferecidos através e pela Doinn estão protegidos por direitos de autor.. A plataforma está normalmente acessível e pode ser acedida individualmente através de um navegador web. É proibido o uso de tecnologias como crawlers ou programas semelhantes, cuja finalidade é não só a indexação de conteúdo, mas também o acesso em massa, sendo também proibido guardar o conteúdo da plataforma. O disposto neste parágrafo também se aplica em especial às tecnologias que permitem a captura de imagens em uma chamada e outros serviços de terceiros.

Disponibilidade e alterações do site

8.1. A Doinn não garante que a plataforma está sempre disponível. No entanto, a Doinn compromete-se a realizar os seus melhores esforços para manter a plataforma operacional com o menor número de interrupções possíveis e compromete-se a continuar o seu desenvolvimento.

8.2. A Doinn pode restringir temporariamente o uso da plataforma por razões relacionadas com a segurança, a integridade, os limites de capacidade ou problemas técnicos.

8.3 No caso de uma indisponibilidade temporária da plataforma/aplicação ou algumas funcionalidades da mesma, Doinn poderá informar os Usuários e/ou os Fornecedores sobre esta indisponibilidade através de um email enviado para o endereço email associado à conta do Usuário / Fornecedor. É esperado que este endereço email seja operacional e que os Usuários / os Fornecedores se comprometem a estar a par com estas comunicações.

Páginas de internet de responsabilidade de terceiros

9. A página da plataforma também incluirá links para sites de terceiros, cujos conteúdos são desconhecidos pela Doinn. A Doinn apenas fornece acesso aos sites e não é responsável pelo seu conteúdo. Os links para outros sites de terceiros estão disponíveis apenas para facilitar a navegação. A Doinn não defende as opiniões expressas em links locais e desassocia-se expressamente de todos os sites vinculados ao conteúdo na sua plataforma.

Marcações e pagamentos

10.1. Por defeito, os pagamentos são feitos em pré-pagamento com cartão de débito, crédito ou PayPal, através da plataforma Braintree.

10.2. Quanto aos pré-pagamentos, estes são efetuados no momento da realização do pedido relativo à marcação. Por defeito, os pedidos não pagos são inválidos e não são processados.

10.3. O Usuário pode solicitar o pagamento em pós-pagamento, processado durante os primeiros 5 dias do período seguinte ao período faturado, com débito direto.

10.4. A Doinn reserva para si o direito de rejeitar o pedido de pós-pagamento sem qualquer explicação adicional fornecida ao Usuário.

10.5. A Doinn reserva para si o direito de suspender a opção de pós-pagamento previamente autorizada caso existam quaisquer débitos ou pagamentos não pagos ou rejeitados. Todas as despesas causadas por débitos rejeitados serão cobradas ao Usuário.

10.6 Quanto aos pós-pagamentos com débito direto, o Usuário autoriza a Doinn, S.A. e as suas participadas a enviar instruções para as entidades financeiras, para serem efetuadas as respetivas cobranças na conta indicada pelo Usuário, de acordo com estes Termos e Condições, de montantes calculadas pelos serviços efetuados de acordo com a informação disponibilizada no dashboard do Usuário. Os débitos diretos são processados através do sistema SEPA - diretamente ou através dos sistemas de pagamentos Stripe Connect ou GoCardless, em função da localização do serviço prestado pelo Fornecedor.

10.7. Independentemente do método de pagamento aplicável, o Usuário pode cancelar ou alterar a data e / ou hora do serviço na plataforma dentro do limite acordado previamente com o Fornecedor para os cancelamentos, antes da hora originalmente marcada para o serviço. Em caso de cancelamento dentro do limite previamente acordado, o Usuário ficará com um crédito na plataforma, sendo que não se realizam reembolsos. Em qualquer outro caso é devido o pagamento total previamente acordado para o serviço.

Faturação

11.1. A Doinn S.A. emite, em seu nome, faturas destinadas aos Usuários da plataforma e referentes aos serviços prestados em Portugal. Por vezes, por exemplo quando os pagamentos são processados pelo sistema de pagamentos Stripe Connect ou quando foi assim acordado entre as partes, as faturas destinadas aos Usuários podem ser emitidas diretamente pelos Fornecedores.

11.2. A Doinn SL emite, em seu nome, faturas destinadas aos Usuários da plataforma e referentes aos serviços prestados em Espanha Continental. Por vezes, por exemplo quando os pagamentos são processados pelo sistema de pagamentos Stripe Connect ou quando foi assim acordado entre as partes, as faturas destinadas aos Usuários podem ser emitidas diretamente pelos Fornecedores.

11.3. Pelos serviços efetuados em outros países e territórios as faturas destinadas aos Usuários são emitidas diretamente pelos Fornecedores.

11.4. Nenhum dos pontos em cima altera os termos de responsabilidade do Fornecedor conforme os pontos 2.1 a 2.3 e 3.2 a 3.12 destes Termos e Condições.

11.5. Pelos serviços efetuados em Portugal e/ou Espanha Continental, o Usuário pode solicitar uma fatura por pedido ou uma fatura mensal.

11.6. Pelos serviços efetuados em Portugal e/ou Espanha Continental, o Usuário pode solicitar faturas com diferentes dados de faturação para cada uma das propriedades.

Preço do serviço

12. Os preços dos serviços são configurados em função do tempo estimado para a prestação do serviço e são disponibilizados, em resposta ao pedido, pelos representantes comerciais da Doinn. Preços podem ser atualizados e/ou modificados caso o tempo estimado para o tipo da propriedade verificar-se insuficiente (depois do primeiro serviço prestado).

Duração / Rescisão

13.1. O acordo entre as partes tem duração indefinida.

13.2. Doinn tem o direito de encerrar ou suspender a conta de um Usuário nomeadamente se:

13.2.1. O Usuário não cumprir com uma obrigação de pagamento;

13.2.2. O Usuário indicar falsas informações de contacto na sua conta,;

13.2.3. O Usuário fornecer sistema de pagamentos falso;

13.2.4. Os Fornecedores recusam-se a aceitar os serviços desse Usuário;

13.2.5. A plataforma Doinn suspende ou encerra a sua atividade, independentemente dos motivos.

13.3. A um Usuário cuja conta tenha sido suspensa ou encerrada, não é permitida a utilização de outras contas para aceder à plataforma Doinn.

13.4. A conta do Usuário não pode ser apagada da plataforma por motivos técnicos e da lei (fiscal) em vigor.

Foro e lei aplicável

14.1. As obrigações legais decorrentes destes Termos e Condições e todas as relações contratuais subjacentes serão governadas e interpretadas de acordo com a legislação portuguesa.

14.2. Qualquer disputa que surja sob estes termos e condições gerais e dos nossos serviços será submetida aos tribunais da comarca Lisboa, Portugal.

Diversos

15.1. Força Maior. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se por força maior, for impedida de cumprir as obrigações assumidas no contrato, salvo obrigações de pagamento.

15.2. Se qualquer disposição destes termos e condições gerais for ou tornar-se inválida, inexecutável ou não vinculativa, permanecerão as partes vinculadas por todas as outras disposições aqui constantes..

15.3. Todas as questões relativas aos direitos e obrigações das partes não expressamente reguladas nos presentes termos e condições, são reguladas pela legislação especial

aplicável, nomeadamente, a legislação que regula a celebração de contratos à distância e a legislação de tutela da propriedade intelectual.

15.4. A Doinn está autorizada a transferir os direitos e obrigações derivados destes Termos e Condições Gerais, total ou parcialmente, a terceiros.

15.5. Todas as comunicações devem ser feitas na plataforma ou, se esta ferramenta não estiver disponível, por e-mail. O endereço de e-mail de um usuário é o mostrado como contacto no perfil do Usuário.