

TERMOS DE USO DO APLICATIVO CHAMA A NELMA

Bem-vindo(a) ao aplicativo Chama a Nelma! Estes Termos de Uso ("Termos") regem o acesso e a utilização da nossa plataforma, que tem como objetivo conectar profissionais autônomos de limpeza e passadoria ("Diaristas") a clientes que necessitam desses serviços ("Clientes"). Ao acessar, navegar ou utilizar o aplicativo Chama a Nelma, você concorda em cumprir e estar vinculado a estes Termos. Caso não concorde com qualquer disposição destes Termos, por favor, não utilize o aplicativo.

1. Definições

Para a compreensão adequada destes Termos, os seguintes termos terão os significados atribuídos abaixo:

- **Aplicativo:** Refere-se à plataforma digital "Chama a Nelma", disponível para dispositivos móveis, que facilita a intermediação de serviços de limpeza e passadoria.
- **Diarista:** Profissional autônomo(a) devidamente cadastrado(a) e qualificado(a) na plataforma, que oferece serviços de limpeza e/ou passadoria aos Clientes.
- **Cliente:** Pessoa física ou jurídica que utiliza o Aplicativo para solicitar e contratar os serviços oferecidos pelas Diaristas.
- **Serviços:** Refere-se aos serviços de limpeza residencial, limpeza comercial leve e passadoria oferecidos pelas Diaristas através do Aplicativo.
- **Diária:** Período de tempo acordado para a prestação dos Serviços por uma Diarista a um Cliente.

2. Objeto da Plataforma

O Aplicativo Chama a Nelma atua exclusivamente como uma intermediadora de serviços, facilitando a conexão entre Diaristas e Clientes. A Chama a Nelma não emprega as Diaristas, que são profissionais autônomos e independentes. A responsabilidade pela execução dos Serviços é integralmente da Diarista, e a contratação é feita diretamente entre o Cliente e a Diarista, com o suporte da plataforma para agendamento e pagamento.

3. Cadastro e Acesso

Para utilizar o Aplicativo, tanto Diaristas quanto Clientes devem realizar um cadastro, fornecendo informações precisas e completas. É de responsabilidade do usuário manter seus dados atualizados e a segurança de sua conta. A Chama a Nelma se reserva o direito de recusar ou cancelar cadastros que não atendam aos seus critérios ou que apresentem informações inverídicas.

4. Aceite e Recusa de Diárias pelas Diaristas

As Diaristas cadastradas no Aplicativo possuem total autonomia para aceitar ou recusar as ofertas de Diárias que lhes são apresentadas. Não há imposição de aceitação mínima de serviços ou de carga horária por parte da Chama a Nelma. No entanto, uma vez que a Diarista aceita uma Diária, ela assume o compromisso de executá-la conforme o acordado com o Cliente, incluindo horário, escopo e qualidade do serviço. Cancelamentos frequentes ou sem justificativa plausível por parte da Diarista podem resultar em suspensão temporária ou permanente de sua conta no Aplicativo, a critério exclusivo da Chama a Nelma.

5. Escopo dos Serviços e Exclusões

Os Serviços oferecidos através do Aplicativo Chama a Nelma incluem, mas não se limitam a:

- Limpeza residencial padrão (limpeza de pisos, superfícies, banheiros, cozinhas, organização básica).
- Limpeza comercial leve (escritórios pequenos, consultórios).
- Serviços de passadoria de roupas.

É expressamente declarado que o Aplicativo Chama a Nelma NÃO realiza e as Diaristas não são obrigadas a prestar serviços de pós-obra. Isso inclui, mas não se limita a, remoção de entulhos, limpeza pesada de resíduos de construção, remoção de manchas de tinta ou cimento. Outros serviços que não estão contemplados incluem: limpeza de lustres ou ventiladores de teto, limpeza de áreas externas de difícil acesso, limpeza de animais de estimação ou dejetos, movimentação de móveis pesados, limpeza de teto, paredes com mofo, interior de fornos e micro-ondas, e limpeza de piscinas ou churrasqueiras.

6. Responsabilidades

- **Diarista:** É de exclusiva responsabilidade da Diarista a qualidade, pontualidade e execução dos Serviços. A Diarista é responsável por seus próprios equipamentos de proteção individual (EPIs), se necessários, e por quaisquer danos materiais ou morais causados durante a prestação dos Serviços. A Diarista deve se organizar para o transporte, alimentação e demais custos inerentes à sua atividade.
- **Cliente:** É responsabilidade do Cliente fornecer os materiais e equipamentos de limpeza necessários para a execução dos Serviços (salvo acordo em contrário) e garantir um ambiente seguro para a Diarista. O Cliente deve fornecer informações precisas sobre o escopo do serviço e as condições do local. Em caso de danos causados pela Diarista, o Cliente deverá reportar à Chama a Nelma, que poderá intermediar a resolução, mas sem assumir responsabilidade financeira.

- Chama a Nelma: A plataforma é responsável por manter o funcionamento do Aplicativo, intermediar o agendamento e o processamento de pagamentos. A Chama a Nelma não se responsabiliza por eventuais inadimplementos de Clientes ou Diaristas, nem por danos decorrentes da prestação dos Serviços, uma vez que atua apenas como intermediadora.

7. Pagamentos e Cancelamentos

Os valores dos Serviços serão definidos no Aplicativo e pagos pelo Cliente através da plataforma. A Chama a Nelma realizará o repasse dos valores devidos às Diaristas, descontando a taxa de intermediação acordada. As regras para cancelamento de Diárias por parte do Cliente ou da Diarista, incluindo prazos e eventuais taxas ou penalidades, serão detalhadas no Aplicativo e devem ser consultadas antes da confirmação de qualquer serviço.

8. Avaliações

O Aplicativo contará com um sistema de avaliação mútua, onde Clientes e Diaristas poderão avaliar uns aos outros após a conclusão dos Serviços. Este sistema visa manter a qualidade da rede de profissionais e a satisfação dos Clientes, sendo as avaliações um critério para a manutenção do cadastro no Aplicativo.

9. Disposições Gerais

Estes Termos de Uso podem ser alterados a qualquer momento pela Chama a Nelma, mediante comunicação prévia aos usuários. O uso continuado do Aplicativo após as alterações implica na aceitação dos novos Termos. A propriedade intelectual do Aplicativo e de todo o seu conteúdo é da Chama a Nelma. Qualquer litígio decorrente destes Termos será regido pelas leis da República Federativa do Brasil e será submetido ao foro da comarca de Rio Verde-GO.

Ao utilizar o Aplicativo Chama a Nelma, você declara ter lido, compreendido e aceito integralmente estes Termos de Uso.