

## **TERMOS E CONDIÇÕES WEHANDSHAKE**

Olá, e seja bem-vindo à WEHANDSHAKE! Obrigado por utilizar a nossa plataforma online (“Aplicação WHS”). A Aplicação WHS é fornecida pela WEHANDSHAKE, Lda. (“WHS”), com sede na Rua Silvestre Bernardo Lima, n.º 52, 2.º esq., 2090-144 Alpiarça.

Ao utilizar a Aplicação WHS, o Utilizador está a aceitar os presentes termos e condições de forma integral, ficando legalmente vinculado aos mesmos, pelo que os deve ler atentamente. O acesso e utilização da Aplicação WHS depende exclusivamente da aceitação dos presentes Termos e Condições.

### **A. DEFINIÇÕES**

1. App WHS – plataforma online para intermediação de prestação de serviços profissionais de carácter temporário e ocasional, com base numa rede de profissionais para o efeito. Esta aplicação permite que os Utilizadores requisitem determinados serviços a prestadores de serviços, sendo constituída por todo o seu conteúdo, gráficos, imagens, textos e demais informação nela contidos;
2. Comprovativo de Adjudicação – documento de confirmação dos Serviços contratados pelo Cliente, escopo, proposta de preço e valor total dos Serviços Prestados e contratados pelo Cliente diretamente com o Prestador do Serviço, emitido pela WHS a partir da App e elaborado de acordo com a tabela de preços do Prestador de Serviços. Quando não especificado, consideram-se como integrante deste conceito todos os Orçamentos rectificativos ou substitutivos.
3. Conta – perfil a ser criado pelo Utilizador de modo a ter acesso e utilização livre à App WHS;
4. Utilizador(es) – pessoa(s) singular(es) ou coletiva(s) que utiliza/m a App WHS para solicitar a prestação de um serviço junto de um prestador de serviços inscrito na App WHS;
5. Orçamento – Documento emitido pelo Prestador de Serviço para ampliação dos serviços a serem prestados, que não tenham sido previstos no Comprovativo de Adjudicação, e que para que sejam parte integrante do Comprovativo de Adjudicação necessitam da aprovação prévia, por escrito, do cliente.
6. Pedido – requisição efetuado pelo Utilizador do serviço que pretende que lhe seja prestado por Prestador de Serviço inscrito na App WHS;
7. Prestador/es de Serviços – pessoa/s singular/es ou coletiva/s inscrita na App WHS para prestar serviços ao/s Utilizador/es, a pedido deste/s.

## **B. CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DA APP WHS**

### **Quais as condições de acesso?**

1. Para ter acesso aos Serviços da WHS, para além da aceitação integral e sem reservas dos presentes Termos e Condições e da Política de Privacidade, é necessária a criação de uma Conta.
2. O Utilizador deverá ser maior de idade, ou sendo menor, possuir o consentimento dos pais ou tutor legal e ser capaz de entender e aceitar estes Termos e Condições para poder obter uma Conta.
3. O registo de Conta obriga a que o Utilizador preencha determinadas informações, tais como nome, endereço de e-mail, número de telemóvel e idade, um método de pagamento válido, entre outros.
4. A WHS apenas autoriza uma Conta por Utilizador, salvo se expressamente disposto em contrário.
5. O Utilizador garante a veracidade, completude e atualidade das informações que submete. Caso as informações submetidas se demonstrem falsas, incompletas ou desatualizadas, a WHS poderá impossibilitar o acesso do Utilizador à App WHS.
6. O Utilizador é responsável por toda a atividade na sua Conta e aceita manter sempre a segurança e a confidencialidade do nome do utilizador e palavra passe do mesmo.
7. O Utilizador não pode partilhar, ceder ou permitir o uso da sua Conta, nome de Utilizador ou password por outra pessoa que não o próprio ou, no caso de se tratar de pessoa coletiva, por terceiro que não seja representante legal da sociedade.
8. O Utilizador declara que irá notificar imediatamente a WHS caso tenha conhecimento de qualquer uso não autorizado ou qualquer violação de segurança relacionada com a sua Conta.
9. O Utilizador concorda que todas as suas atividades que ocorram através da sua Conta (incluindo, mas sem limitar, clicar para aceitar quaisquer termos adicionais ou regras, efetuar qualquer pedido, entre outros) serão consideradas como autorizadas pelo Utilizador.
10. Com a criação da conta, o Utilizador tem direito a aceder à rede disponibilizada pela App WHS, segundo os presentes Termos e Condições.

### **Como funciona?**

1. A App WHS permite: (a) a recolha dos pedidos dos Utilizadores; (b) o reencaminhamento dos pedidos dos Utilizadores ao Prestador de Serviço; e (c) a intermediação pela WHS dos pagamentos a efetuar pelos Utilizadores aos Prestadores de Serviços.

2. Através da App WHS, o Utilizador pode requisitar a prestação de serviços aos Prestadores de Serviços nela inscritos. Para o efeito, o Utilizador indica na App WHS o serviço que quer ver prestado, o local, a data e a hora desejada para o serviço, podendo optar por pedir que o serviço seja prestado de forma urgente, com o respetivo custo adicional.
3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, serão automaticamente considerados como serviços “urgentes” aqueles que forem agendados para a hora seguinte àquela em que é feito o pedido do serviço.
4. No momento em que o Utilizador solicita um serviço é apresentado o preço por hora desse serviço que incluirá, se aplicável, o custo adicional referido nos dois pontos anteriores. O serviço solicitado pelo Utilizador só será cancelado caso exista esse pedido expresso por parte do Utilizador na App, antes ou após a aceitação do Prestador de Serviço, ou caso não exista uma aceitação de um Prestador de Serviço dentro do prazo estipulado nos presentes Termos. No caso de existir um cancelamento, o mesmo está sujeito a eventuais cobranças estabelecidas nos presentes Termos, que podem ir desde zero euros à cobrança da 1ª hora, consoante o momento em que for cancelado tal como previsto na Política de Cancelamento.
5. Com base na informação recolhida, a App WHS designa o Prestador de Serviços por defeito, mediante as regras de seleção da proximidade e de adequação do serviço solicitado pelo Utilizador.
6. Sem prejuízo do processo descrito, o Prestador de Serviços poderá aceitar o Pedido, não tendo a WHS qualquer responsabilidade pela não-aceitação.
7. O Utilizador pode fazer o upload de até três fotografias para melhor descrever a situação objeto da prestação de serviços, sendo inteiramente responsável pelas mesmas.
8. Uma vez recebido o pedido do Utilizador, o Prestador de Serviços aceita o pedido e envia o seu comprovativo de adjudicação, que é meramente indicativo, com referência ao custo por hora do serviço e o ao tempo estimado para a realização do serviço, sendo o produto de ambas as variáveis o custo estimado final apresentado ao utilizador. Adicionalmente, o Utilizador tem conhecimento de que a prestação de serviços estará sempre sujeita ao pagamento do valor correspondente a uma (1) hora, ainda que o serviço a prestar tenha uma duração inferior. A primeira hora e os restantes períodos serão cobrados conforme resulta da tabela de preços (publicada na página da WHS).
9. Após a receção do comprovativo de adjudicação, o Utilizador poderá decidir se pretende cancelar o pedido de serviço. Caso entenda cancelar, selecionará essa opção na App WHS, aplicando-se o ponto 4 anterior.

10. O Prestador de Serviços comparecerá para a prestação do serviço salvo se o Utilizador cancelar o serviço nos termos previstos no presente documento.

**11. Despesas e Trabalhos Adicionais:**

a) Quaisquer despesas associadas e necessárias à prestação de serviços pelo Prestador de Serviços (ex. deslocações e estadia), bem como qualquer peça ou produto que seja necessário utilizar, aplicar, colocar, empregar, instalar e/ou montar para a execução da prestação de serviços que não tenham sido considerados no Comprovativo de Adjudicação apresentado pelo Prestador de Serviços na App WHS, necessitam de Orçamento e de autorização prévia, por escrito, pelo Utilizador.

b) Em caso de necessidade de ampliação do serviço prestado, como a necessidade de extensão de tempo para a conclusão do serviço prestado, ou realização de serviços necessários e não previstos no Comprovativo de Adjudicação apresentado pelo Prestador de Serviços e aceite pelo Utilizador na App WHS, ou qualquer alteração ao orçamento, o Prestador de Serviços apresentará ao Utilizador novo orçamento atualizado, o qual deverá ser sujeito à aceitação, por escrito, do Utilizador.

c) Para aceitação das alterações ao Comprovativo de Adjudicação previstas nos pontos a) e b) supra, o Prestador de Serviços obterá da parte do Utilizador a declaração escrita de pedido e aceitação dos custos extraordinários, que serão faturados e cobrados em simultâneo com o custo previsto no Comprovativo de Adjudicação.

Caso o Prestador de Serviços não obtenha a aceitação prévia das despesas e trabalhos adicionais, o Utilizador poderá (i) aceitar suportá-las; ou (ii) não aceitar a alteração do Comprovativo de Adjudicação apresentado, caso em que o Prestador de Serviços será exclusivamente responsável pela despesa incorrida.

**Qual a disponibilidade do serviço?**

1. Os Prestadores de Serviços apenas prestam serviços em locais pré-acordados com o Utilizador e apenas no distrito de Lisboa.
2. Os tempos de resposta aos Pedidos por parte dos Prestadores dos Serviços serão até 5 minutos para serviços urgentes e até 30 minutos para os restantes serviços. Caso no final daqueles períodos não haja aceitação por parte dos Prestadores de Serviços, o utilizador receberá uma notificação com a informação de que não foi possível obter um prestador do serviço que estivesse disponível.

3. Os Prestadores de Serviços empreenderão todos os seus melhores esforços para cumprir o agendamento programado, porém, à semelhança da WHS não assumem a responsabilidade por danos que possam ocorrer devido ao atraso no serviço.

#### **Quais as condições de contratação de serviços?**

1. O Utilizador aceita que é responsável por ler a informação sobre o serviço, bem como sobre as informações que prestar aos Prestadores de Serviços antes de contratar o serviço.
2. O Utilizador aceita que o Pedido não constitui um contrato entre o Utilizador e o Prestador de Serviços. Apenas se considera que o Utilizador celebrou um contrato juridicamente vinculativo após a confirmação do Utilizador e o envio da confirmação da WHS a confirmar que o Prestador de Serviço aceitou o Pedido.
3. O Utilizador aceita que lhe seja cobrado um valor mínimo de serviço, independentemente do tempo de serviço prestado, que estará definido na tabela de preços respetiva ao serviço a prestar.

#### **Qual a forma de pagamento dos serviços?**

1. Uma vez concluído o processo de aceitação pelo Utilizador do orçamento apresentado pelo Prestador de Serviços, a App WHS encaminhará o Utilizador para a fase de pagamento dos serviços. Esta fase de pagamento dos serviços será aplicável quer se trate do orçamento previsto no Comprovativo de Adjudicação, quer do orçamento revisto pelo Prestador de Serviços nos termos acima descritos.
2. A WHS procederá à cobrança do preço devido pelos serviços em nome do Prestador de Serviços, na qualidade de agente exclusivo de cobranças do Prestador de Serviços e, como tal, como terceiro à relação contratual estabelecida entre o Utilizador e o Prestador de Serviços. O Prestador de Serviços envia a fatura à WHS que imediatamente envia para o utilizador através de e-mail para o endereço indicado pelo Utilizador.
3. O pagamento é devido de imediato após a conclusão da prestação do serviço, sendo cobrado e recebido na íntegra pela WHS através do método de pagamento indicado na Conta do Utilizador, ao que a WHS enviará o recibo para o correio eletrónico facultado pelo Utilizador após cobrança.

#### **C. DEVERES DO UTILIZADOR**

1. O Utilizador declara que irá verificar os detalhes do seu Pedido antes de o submeter, dado que a WHS não será responsável por qualquer erro que o Utilizador efetue. Se considerar que

efetuou um erro, por favor contacte-nos através de [customer@wehandshake.pt](mailto:customer@wehandshake.pt) ou da linha de apoio indicada na zona de “definições” da App.

2. O Utilizador aceita não utilizar serviços para fins distintos aos que se destinam nomeadamente fins ilícitos.
3. O Utilizador declara ainda que irá: (i) realizar as transações comerciais de boa-fé; (ii) cumprir os contratos que concluiu através da App WHS e nos termos aí indicados; (iii) abster-se de fazer passar-se por outra pessoa ou entidade ou deturpar a sua relação com qualquer outra entidade; e (iv) abster-se de realizar Pedidos falsos ou fraudulentos.
4. O Utilizador compromete-se a não contratar diretamente nem a efetuar quaisquer pagamentos diretos aos Prestadores de Serviços da rede da WHS, aos quais teve contactos através desta, sem ser através da WHS.
5. O Utilizador tem a opção de classificar e avaliar a qualidade da prestação de serviços na App WHS, tendo ainda a opção de guardar o perfil do Prestador de Serviços de modo a poder requisitar a prestação de novos serviços a Prestadores de Serviços específicos. As referidas classificação e avaliação influenciarão a posição ocupada pelo Prestador de Serviços na lista disponibilizada pela App WHS.
6. O conteúdo publicado pelo Utilizador na App WHS é propriedade do Utilizador. No entanto, o Utilizador atribui à WHS, na medida do permitido por lei, uma licença gratuita e perpétua para utilizar, copiar, modificar, criar obras derivadas, distribuir, executar de qualquer modo, ou de outra forma explorar o conteúdo em todos os formatos e canais de distribuição, sem necessidade de qualquer aviso prévio ou consentimento do Utilizador e sem que, para o efeito, haja lugar ao pagamento de qualquer compensação.
7. O Utilizador aceita não submeter qualquer conteúdo de carácter difamatório, calunioso, violento, obsceno, ilegal, ou de outra forma ofensiva, quer esse material se encontre ou não protegido por lei, bem como utilizar serviços para fins distintos aos que se destinam, nomeadamente fins ilícitos.
8. O Utilizador obriga-se, ainda, a não criar, copiar, reproduzir, modificar ou utilizar por qualquer forma qualquer conteúdo da App WHS, bem como a não utilizar trabalhos e pedidos de que tenha tido conhecimento por este meio diretamente com o Prestador de Serviços, e /ou utilizar os serviços requisitados para fins diferentes dos previstos.
9. O Utilizador obriga-se, ainda, a não enviar a terceiros ou por outra forma divulgar pedidos constantes da App WHS e distribuir ou exibir publicamente qualquer conteúdo da App WHS sem prévia e expressa autorização da WHS.

10. O Utilizador é responsável por obter o acesso necessário à rede de dados com vista à utilização dos serviços disponibilizados pela App WHS. É possível que se apliquem as tarifas e taxas da rede de dados e mensagens do equipamento móvel do Utilizador, caso aceda ou utilize os Serviços a partir de um dispositivo sem fios, sendo que o Utilizador é responsável pelo pagamento de tais taxas e tarifas. O Utilizador é responsável pela aquisição e atualização do equipamento ou dos dispositivos necessários para aceder e utilizar os serviços e aplicações e quaisquer atualizações dos mesmos. Os serviços poderão estar sujeitos a falhas e atrasos inerentes ao uso da internet e comunicações eletrónicas. A WHS não garante que os serviços ou qualquer parte dos mesmos irão funcionar num determinado equipamento ou dispositivo nem o funcionamento da App WHS. Após o conhecimento de qualquer violação ou potencial violação dos presentes Termos e Condições a WHS reserva-se o direito (mas não terá a obrigação) de decidir se os Conteúdos cumprem os requisitos constantes destes Termos e Condições e poderá a qualquer momento e sem pré-aviso remover tais conteúdos e/ou fazer cessar o acesso de um Utilizador ao Serviço por disponibilizar Conteúdos que violem os presentes Termos e Condições.

#### **D. RESPONSABILIDADE DA WHS E LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

1. A WHS garante que se encontra em posição legítima e legal de comercializar e fornecer a App WHS.
2. Não há qualquer relação entre a WHS, o Utilizador e o Prestador dos Serviços para além da disponibilização da plataforma App WHS, conforme previsto nestes Termos e Condições. O Utilizador reconhece que os serviços são prestados pelos Prestadores de Serviços, os quais atuam por conta e responsabilidade própria, não sendo a WHS parte, a qualquer título, da relação contratual estabelecida entre o Utilizador e o Prestador de Serviços.
3. A WHS não é responsável pela concretização do contrato entre o Utilizador e o Prestador de Serviços, pelo bom cumprimento do contrato celebrado entre aqueles, pelo cumprimento de quaisquer condições acordadas entre o Utilizador e o Prestador de Serviços ou pela qualidade, adequação, segurança ou competência do serviço prestado pelo Prestador de Serviços. De igual modo, a WHS não é responsável, perante o Utilizador, o Prestador de Serviços e/ou terceiros por quaisquer danos diretos, indiretos, garantias, lucros cessantes, ou quaisquer danos que possam resultar da relação contratual existente entre o Utilizador e o Prestador de Serviços. O Utilizador aceita todo o risco recorrente de qualquer solicitação de serviços.
4. A WHS e o Prestador de Serviços têm uma relação de total independência técnico-operacional, sem obrigações e exclusividade, pessoalidade ou de dependência económica, não tendo um

vínculo de subordinação entre si nem qualquer relação laboral, de sociedade, associação, consórcio ou qualquer outro tipo de relação de natureza similar. A prestação é executada com total autonomia e independência pelo Prestador de Serviços.

5. De modo a corresponder à confiança e expectativa dos Utilizadores, a WHS verifica se os Prestadores de Serviços cumprem os requisitos legais para prestar os serviços disponibilizados na App WHS. A WHS garante, ainda, a vinculação dos Prestadores de Serviços inscritos na rede da App WHS, à obrigação de execução dos serviços com a maior correção, adequação e diligência.
6. Não obstante, a WHS não é responsável por, nem garante o cumprimento de, quaisquer requisitos ou condições necessários à prestação dos serviços pelos Prestadores de Serviços, nomeadamente, (i) cumprimento dos requisitos técnicos exigidos por lei, (ii) existência de autorização por todos os órgãos sociais, reguladores e fiscalizadores para a execução dos serviços pedidos; (iii) experiência, conhecimento e capacidade técnica para a prestação dos serviços; e (iv) existência de seguro de responsabilidade civil ou outro específico.
7. A WHS não é responsável, sob qualquer forma, por: (i) qualquer tipo de litígio, incumprimento ou dano que decorra da relação contratual estabelecida entre o Utilizador e o Prestador de Serviços através da App WHS; (ii) quaisquer danos causados a terceiros em resultado da execução dos serviços por parte do Prestador de Serviços; (iii) qualquer dano, prejuízo ou perda decorrente de utilização ou confiança criada nos serviços disponibilizados pela WHS, incluindo quaisquer falhas ou interrupções no funcionamento da App WHS e a incapacidade de aceder à App WHS; (iv) qualquer dano que possa advir de um incorreto funcionamento da App WHS, seja por falha informática, vírus, cavalos de tróia, worms, logic bombs ou algo que cause interferência no sistema.
8. A informação que consta na App WHS, respeitante aos pedidos e aos Prestadores de Serviços disponíveis é fornecida, respetivamente, pelos Utilizadores e pelos Prestadores de Serviços. A WHS não assume qualquer responsabilidade por qualquer erro, omissão, incorreção ou falsidade das informações transmitidas pelos Utilizadores e Prestadores de Serviços. A WHS não é, de modo algum, responsável pela informação que consta na App WHS.
9. A WHS não se responsabiliza por quaisquer falhas, defeitos ou atrasos verificados no envio da App e/ou do conteúdo decorrentes de qualquer uma das seguintes situações:
  - a) O Utilizador fornecer dados ou outras informações incorretas ao solicitar a aplicação e/ou conteúdo;
  - b) A capacidade de memória do equipamento do Utilizador ser excedida e não permitir a instalação de outras aplicações, nem a receção de conteúdo adicional;



- c) O equipamento do Utilizador encontrar-se desligado, sem rede ou, por qualquer outra razão, não se encontrar disponível;
- d) A ligação do Utilizador à internet não possuir velocidade suficiente e adequada para a correta visualização dos conteúdos;
- e) Qualquer outra razão fora do controlo da WHS.

10.A App WHS poderá ser disponibilizada ou acedida no âmbito de serviços e conteúdos de terceiros fora do controlo da WHS. O Utilizador reconhece que a utilização de serviços e conteúdos de terceiros poderá estar sujeita aos respetivos termos de utilização e políticas de privacidade. A WHS não oferece qualquer garantia e não é responsável por tais serviços e conteúdos de terceiros. Adicionalmente, os terceiros beneficiários da utilização da App WHS não são parte da relação estabelecida entre o Utilizador e a WHS ou entre o Utilizador e o Prestador de Serviços. O acesso aos serviços, pelo Utilizador, através destes equipamentos está sujeito às condições estipuladas nos termos e condições aplicáveis ao serviço do terceiro.

#### **E. CANCELAMENTO DO SERVIÇO**

1. Nos termos da legislação comunitária e interna, o Utilizador tem o direito à livre resolução do contrato com o Prestador de Serviços no prazo máximo de 14 (catorze) dias a contar da data da aceitação, pelo Utilizador, do orçamento apresentado e consequente adjudicação dos serviços ao Prestador dos Serviços através da App WHS, para Serviços que irão ser prestados num prazo igual ou superior a 15 (quinze) dias, entre a adjudicação e a efetiva prestação dos Serviços.
2. O direito à livre resolução acima previsto dá lugar ao direito do Utilizador a ser reembolsado. Este reembolso será efetuado através do mesmo meio de pagamento utilizado para pagamento do serviço pelo Utilizador, salvo acordo em contrário.
3. Sempre que o Utilizador pretenda que a prestação do serviço se inicie durante o prazo para o exercício do direito à livre resolução, tal constará de forma expressa e clara do pedido efetuado pelo Utilizador na App WHS.
4. No caso de o Utilizador exercer o direito de livre resolução, após ter apresentado o pedido previsto no número anterior, apenas será devido por este uma compensação ao Prestador do Serviço, se a resolução for feita a partir das 00h00 do dia da data de prestação do serviço, ou no caso de serviços adjudicados no mesmo dia em que são prestados, se resolvido depois de 15 minutos após a adjudicação e confirmação do Prestador do Serviço. Nestes casos, será devido pelo Utilizador ao Prestador de Serviços um montante correspondente a 25% do tempo mínimo para esse serviço, devidamente indicado na Tabela de Preços da WHS.

5. Sempre que os serviços tenham sido iniciados, a solicitação expressa do Utilizador nos termos acima descritos, durante o prazo para o exercício do direito à livre resolução e tenham sido integralmente prestados, o Utilizador não poderá resolver livremente o contrato celebrado com o Prestador de Serviços.
6. Em caso de cancelamento do serviço por indisponibilidade do Prestador de Serviços a WHS, comunicará ao Utilizador tal circunstância, conferindo-lhe a possibilidade de optar por um Prestador de Serviços alternativo a operar nos mesmos termos que o previamente adjudicado. Em caso de recusa por parte do Utilizador, será o mesmo reembolsado pela totalidade do preço pago.
7. A fim de o Utilizador exercer o direito de livre resolução, o Utilizador tem de comunicar à WHS a sua decisão de resolução do contrato (indicando, o nome, morada, número de telemóvel e email) por meio de uma declaração inequívoca (por exemplo email/correio enviado para [customer@wehandshake.pt](mailto:customer@wehandshake.pt)). Para este efeito, o Utilizador pode utilizar o modelo de livre resolução constante do anexo aos presentes termos e condições, mas tal não é obrigatório. Para que o prazo de livre resolução seja respeitado, basta que a sua comunicação referente ao exercício do direito de livre resolução seja enviada antes do termo do prazo de resolução na App.

#### **F. RECLAMAÇÕES**

1. A WHS, para benefício do Utilizador, disponibiliza uma ferramenta na App WHS para a apresentação de reclamações relativas ao Prestador de Serviços ou ao serviço prestado. Este serviço apenas é fornecido para melhor funcionamento da App WHS e para uma maior eficácia e rapidez de resolução dos litígios resultantes da relação contratual entre o Utilizador e o Prestador de Serviços.
2. A WHS disponibiliza ainda o endereço de e-mail [customer@wehandshake.pt](mailto:customer@wehandshake.pt) para que os utilizadores possam remeter as referidas reclamações.
3. Qualquer reclamação do Utilizador deverá ser sempre dirigida à WHS, que a comunicará ao Prestador de Serviços no prazo de 2 (dois) dias úteis. O Prestador de Serviços tem um prazo de 2 (dois) dias úteis para fazer chegar à WHS a resposta à reclamação apresentada.
4. A WHS obriga-se a manter informado o Utilizador do estado do processo de reclamação, comunicando ao Utilizador a decisão do Prestador do Serviço no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da receção da resposta do Prestador do Serviço.

5. O Prestador de Serviços, na resposta à reclamação apresentada poderá: (i) dar provimento à reclamação apresentada pelo Utilizador; ou (ii) considerar não haver fundamentos para a reclamação apresentada.
6. Caso o Prestador de Serviços dê provimento à reclamação, haverá lugar à correção dos defeitos, falhas, deficiência ou divergências em relação aos serviços contratados pelo Utilizador, correndo estas por conta do Prestador de Serviços, ou, apenas caso tal não seja possível, à devolução ao Utilizador do preço pago pelos serviços prestados na proporção do incumprimento, incorreção, falha ou defeito na execução do serviço.
7. Caso o Prestador de Serviços entenda dar cumprimento às suas obrigações, a WHS encaminhará ao Utilizador um e-mail comunicando aquela decisão e a inalterabilidade da situação.
8. Os Utilizadores reconhecem que não poderão responsabilizar a WHS pelas decisões dos Prestadores de Serviços.
9. Independentemente da utilização desta ferramenta para apresentação de reclamações relativas ao Prestador de Serviços ou ao serviço prestado, o Utilizador tem sempre direito a submeter a sua reclamação aos mecanismos judiciais e extrajudiciais competentes.

#### **G. SUPENSÃO E CANCELAMENTO DA CONTA**

A WHS reserva o direito de suspender por período a ser designado por si, de cancelar, de forma discricionária e sempre que entenda necessário, na medida do permitido por lei a Conta dos Utilizadores que violem, ou em relação aos quais haja suspeita de violação presente ou futura, qualquer das obrigações decorrentes dos presentes Termos e Condições, nomeadamente, em caso de falsidade das informações a ser fornecidas pelo Utilizador, ou a legislação aplicável.

#### **H. DIREITOS E LICENÇA DE UTILIZAÇÃO**

1. Sujeito à aceitação, pelo Utilizador, dos presentes Termos e Condições, a WHS oferece ao Utilizador uma licença limitada, não-exclusiva, não sublicenciável, revogável e não transferível para: (i) utilização pessoal e não comercial; (ii) aceder e utilizar a aplicação no seu equipamento pessoal, unicamente para efeitos da respetiva utilização dos serviços; e (iii) aceder e utilizar qualquer conteúdo, informação e materiais relacionados que venham a ser disponibilizados através dos serviços. Quaisquer direitos não expressamente garantidos nos presentes termos são reservados pela WHS.
2. Todos os direitos sobre a App WHS são e mantêm-se propriedade da WHS ou dos seus licenciantes. Nem os presentes Termos e Condições nem o uso dos serviços, pelo Utilizador,

lhe conferem quaisquer direitos: (i) sobre ou relacionados com os serviços, à exceção da licença limitada concedida supra; ou (ii) para usar ou, de alguma forma fazer referência, às denominações sociais da WHS, das suas Afiliadas ou, quando aplicável, dos seus licenciados, aos seus logótipos, produtos e designações de serviços, a marcas ou outros elementos distintivos da titularidade da WHS.

3. O Utilizador não está autorizado a: (i) remover qualquer indicação de direitos de autor, marca ou outros avisos proprietários de qualquer espaço dos serviços; (ii) reproduzir, modificar, realizar trabalhos derivados, destruir, licenciar, alugar, vender, revender, transferir, expor ou apresentar publicamente, transmitir, reproduzir, emitir, ou de outra forma explorar os serviços da App WHS, exceto na medida do expressamente permitido pela WHS; (iii) descompilar, usar engenharia inversa ou desmontar a App WHS, exceto na medida do permitido por lei aplicável; (iv) criar ligações ou reproduzir através de "frames" qualquer parte da App WHS; (v) criar ou lançar quaisquer programas ou scripts para captar, indexar, recolher ou, de qualquer outra forma, extrair dados de qualquer parte da App WHS, ou sobrecarregar indevidamente ou impossibilitar a operação e/ou funcionalidade da App WHS; ou (vi) tentar conseguir o acesso não autorizado ou prejudicar qualquer aspeto da APP WHS ou dos seus respetivos sistemas ou redes.

#### **I. DADOS PESSOAIS**

Consoante o sistema operativo do equipamento do Utilizador, poderemos recolher e usar algumas informações e dados pessoais de acordo com a política de privacidade da WHS disponível em [www.wehandshake.pt](http://www.wehandshake.pt). Se o Utilizador não concordar com a forma como a WHS recolhe e usa os dados do Utilizador, por favor não utilize a App WHS.

#### **J. DISPOSIÇÕES FINAIS**

1. O Utilizador não pode ceder ou transferir os presentes Termos e Condições, no seu todo ou em parte, sem o consentimento prévio e por escrito da WHS.
2. O Utilizador autoriza a WHS a ceder ou transferir os presentes Termos e Condições, no seu todo ou em parte, a: (i) uma subsidiária ou afiliada; (ii) um adquirente do capital, da empresa ou dos ativos da WHS; ou (iii) um qualquer sucessor.
3. Os presentes Termos e Condições não determinam a existência de qualquer relação vertical, de parceria, trabalho ou agência entre o Utilizador, a WHS e qualquer terceiro.
4. Se qualquer cláusula dos presentes Termos e Condições for considerada ilegal, inválida ou inaplicável, no seu todo ou em parte, ao abrigo de qualquer lei, essa cláusula ou parte da

mesma serão, nessa medida, entendidas como não fazendo parte dos presentes Termos e Condições, sendo que a legalidade, validade e aplicabilidade das restantes cláusulas não serão afetadas. Nesse caso, as partes devem substituir a parte da disposição ilegal, inválida ou inaplicável com uma (parte de uma) disposição que seja legal, válida e aplicável e que tenha, na maior medida possível, um efeito semelhante à disposição ou à sua parte ilegal, inválida ou inaplicável, tendo em conta o conteúdo e a finalidade dos presentes Termos e Condições.

5. Os presentes Termos e Condições contêm o acordo integral entre a WHS e o Utilizador. A WHS reserva-se o direito de, a todo o tempo, alterar sob qualquer forma os presentes Termos e Condições. Sempre que sejam introduzidas alterações aos Termos e Condições aplicáveis, será apresentado ao Utilizador, aquando do acesso à App WHS, um aviso informando de tal facto e um pedido de aceitação dos novos Termos e Condições. Sem esta aceitação, o Utilizador não poderá continuar a aceder e a utilizar a App WHS. Os avisos de modificação dos presentes Termos e Condições serão, igualmente, publicados na página web: [www.wehandshake.pt](http://www.wehandshake.pt), [www.wehandshake.net](http://www.wehandshake.net) ou [www.wehandshake.com](http://www.wehandshake.com). As alterações introduzidas aos Termos e Condições não terão aplicação retroativa e não entrarão em vigor num período inferior a catorze dias após a sua publicação. Excecionam-se as alterações introduzidas nos Termos e Condições que resultem de (i) modificações a ou novas funcionalidades da App WHS ou (ii) imposições legais, as quais produzirão efeitos imediatos.

#### **K. LÍTIOS**

1. Aos presentes termos e condições, bem como qualquer litígio inerente face à WHS e/ou Prestadores de Serviços aplica-se a lei portuguesa.
2. Para a resolução de quaisquer litígios, as partes elegem o foro do Tribunal da Comarca de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.
3. Os Prestadores de Serviços apenas prestam serviços em Lisboa em Lisboa, pelo que em caso de litígio o Utilizador, enquanto pessoa singular tem à sua disposição qualquer uma das seguintes entidades de resolução alternativa de litígios, sem prejuízo do recurso ao Tribunal da Comarca de Lisboa:
  - a) CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo  
[www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org)
  - b) Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (CAUL)  
[arbitragem.autonoma.pt/home.asp](http://arbitragem.autonoma.pt/home.asp)
  - c) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa  
[www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)

Atualizado a 23 de Agosto de 2017

Para mais informações consulte o Portal do Consumidor [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt)

**L. OS NOSSOS CONTACTOS**

Página web: [www.wehandshake.pt](http://www.wehandshake.pt) | [www.wehandshake.net](http://www.wehandshake.net) | [www.wehandshake.com](http://www.wehandshake.com)

E-mail: [customer@wehandshake.pt](mailto:customer@wehandshake.pt)

Tel.: +351 919086052

Lisboa, 23 de Agosto de 2017



ANEXO

(só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser resolver o contrato)

Para o endereço:

Campo Grande  
220 6ºD  
1700-094 Lisboa

Pelo presente comunico que pretendo resolver o contrato de \_\_\_\_\_,  
pedido/recebido em \_\_/\_\_/\_\_.

Nome do Consumidor: \_\_\_\_\_

N.º de Contribuinte: \_\_\_\_\_

Morada do Consumidor: \_\_\_\_\_

Email do Consumidor: \_\_\_\_\_

Data: \_\_/\_\_/\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Consumidor