

# Nanny & Co.

## Termos e Condições de Utilização

Versão 2.0 — Abril 2026

Estes Termos e Condições regulam a utilização da plataforma **Nanny & Co.**, acessível em [nannyand.com](https://nannyand.com), operada pela Adriana Jerónimo Unipessoal Lda. A Nanny & Co. é prestadora de serviços da sociedade da informação, nos termos do Decreto-Lei n.º 7/2004.

Ao criar uma conta ou utilizar os nossos serviços, o utilizador aceita integralmente estes Termos e Condições. Recomendamos a leitura atenta deste documento antes de utilizar a Plataforma. Em caso de dúvida, contacte-nos através de [hello@nannyand.com](mailto:hello@nannyand.com).

### 1. Identificação da Empresa

- **Denominação social:** Adriana Jerónimo Unipessoal Lda
- **NIF:** 515036790
- **CAE principal:** *[a confirmar — em atualização junto do accountant]*
- **Capital social:** *[a preencher] €*
- **Sede:** Rua José Estevão n.º 66, 1.º Esquerdo, 1150-203 Lisboa, Portugal
- **Email geral:** [hello@nannyand.com](mailto:hello@nannyand.com)
- **Email proteção de dados:** [privacidade@nannyand.com](mailto:privacidade@nannyand.com)
- **Website:** [nannyand.com](https://nannyand.com)

Em conformidade com o Regulamento (UE) n.º 524/2013, disponibiliza-se a plataforma europeia de Resolução de Litígios em Linha (ODR) em <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

### 2. Definições

Para efeitos destes Termos e Condições, entende-se por:

- **"Plataforma"** — o website e aplicação Nanny & Co., acessível em [nannyand.com](https://nannyand.com).
- **"Utilizador"** — qualquer pessoa que aceda ou utilize a Plataforma.
- **"Família"** — utilizador que procura e reserva serviços de babysitting.
- **"Babysitter"** — prestador de serviços independente que oferece serviços de babysitting através da Plataforma.
- **"Consumidor"** — pessoa singular que actua com fins não profissionais, nos termos da Lei n.º 24/96, beneficiando de proteção legal acrescida.
- **"Reserva"** — acordo celebrado entre uma Família e uma Babysitter através da Plataforma.
- **"Taxa de Serviço"** — comissão de 20% cobrada pela Plataforma às Famílias sobre o valor hora da Babysitter.
- **"Serviço"** — a prestação de cuidados infantis pela Babysitter à Família.
- **"Conteúdo do Utilizador"** — qualquer texto, fotografia, avaliação, comentário ou outro conteúdo submetido pelos utilizadores na Plataforma.

- **"Conta de Pagamentos Ligada"** — conta Stripe Connect criada pela Babysitter para receber pagamentos.
- **"Força Maior"** — evento imprevisível e inevitável, alheio à vontade da parte que o invoca, designadamente: doença súbita comprovada por declaração médica, falecimento de familiar próximo, acidente, fenómeno natural ou eventos análogos.

### 3. Natureza do Serviço — Marketplace

A Nanny & Co. é um marketplace digital que conecta Famílias com Babysitters independentes. A Nanny & Co. não é uma agência de emprego nem uma empresa de prestação de serviços de babysitting.

As Babysitters são profissionais independentes que prestam serviços por conta própria, emitindo os seus próprios recibos. A Nanny & Co. não é empregadora das Babysitters nem responsável pela execução directa dos serviços de babysitting.

A Nanny & Co. opera como **intermediário tecnológico e comissionista**, fornecendo a infraestrutura para a descoberta, reserva e pagamento de serviços de babysitting, bem como o processo de verificação e certificação das Babysitters. Não assume qualquer responsabilidade contratual pela prestação efectiva do serviço de babysitting, que é integralmente da responsabilidade da Babysitter.

### 4. Registo e Contas de Utilizador

#### 4.1 Requisitos de Registo

Para utilizar a Plataforma, o utilizador deve:

- Ter pelo menos 18 anos de idade e plena capacidade jurídica de exercício de direitos.
- Fornecer informações verdadeiras, completas e actualizadas.
- Criar uma conta com um endereço de email válido e uma password segura.
- Aceitar estes Termos e Condições e a Política de Privacidade.

#### 4.2 Responsabilidade da Conta

O utilizador é responsável por manter a confidencialidade das suas credenciais; por todas as actividades realizadas através da sua conta; e por notificar imediatamente a Nanny & Co. em caso de uso não autorizado.

A autenticação para operações de pagamento cumpre os requisitos de autenticação forte do cliente (SCA) previstos na Diretiva PSD2.

#### 4.3 Suspensão e Cancelamento

A Nanny & Co. pode suspender ou cancelar contas que violem estes Termos, forneçam informações falsas, ou cujo comportamento seja prejudicial a outros utilizadores ou à Plataforma.

A suspensão ou cancelamento será **precedida de notificação ao utilizador** com indicação dos fundamentos e prazo razoável (mínimo 7 dias) para apresentar a sua defesa, salvo em casos de **risco grave e iminente** de prejuízo para outros utilizadores ou para a Plataforma. O utilizador tem direito a recorrer da decisão através de [privacidade@nannyand.com](mailto:privacidade@nannyand.com) no prazo de 30 dias.

## 5. Condições para Babysitters

### 5.1 Processo de Verificação

Todas as Babysitters passam por um processo rigoroso de verificação antes de serem aprovadas:

- Verificação de identidade (documento de identificação válido).
- Verificação de Certificado de Registo Criminal (renovação anual obrigatória).
- Análise de perfil e experiência.
- Entrevista com a equipa Nanny & Co.

A aprovação na Plataforma não constitui qualquer relação laboral com a Nanny & Co. A Plataforma pode requerer atualização periódica dos documentos de verificação.

### 5.2 Obrigações das Babysitters

As Babysitters comprometem-se a:

- Prestar os serviços com profissionalismo, diligência e cuidado.
- Cumprir os horários acordados com as Famílias.
- Manter actualizados os seus dados e documentos na Plataforma.
- Comunicar atempadamente qualquer impossibilidade de cumprimento de uma reserva.
- Emitir recibos pelos serviços prestados, nos termos da legislação fiscal portuguesa.
- Cumprir todas as obrigações fiscais e contributivas inerentes à sua actividade independente.

#### 5.2.1 Cláusula de Não-Circunvenção

**As Babysitters comprometem-se a não estabelecer relações comerciais directas, fora da Plataforma, com Famílias com quem tenham tido contacto inicial através da mesma, durante o período de 12 meses após esse contacto.** A violação desta cláusula constitui causa imediata de cessação do contrato com a Nanny & Co. e dá direito à Plataforma a indemnização correspondente às comissões devidas pelos serviços prestados nessas relações directas.

Esta cláusula não impede a Babysitter de prestar serviços directos a Famílias com quem tenha relação anterior independente da Plataforma.

### 5.3 Remuneração

As Babysitters definem livremente o seu valor hora. A Nanny & Co. não deduz qualquer valor da remuneração da Babysitter — a Taxa de Serviço é cobrada directamente às Famílias.

O pagamento é transferido para a Conta de Pagamentos Ligada da Babysitter após a conclusão da reserva, no prazo de 3 a 5 dias úteis. A Babysitter aceita o **Stripe Connected Account Agreement** (<https://stripe.com/connect-account/legal>) como condição para receber pagamentos. Os prazos de transferência podem ser superiores ao indicado durante o período inicial de avaliação de risco do Stripe (até 14 dias para contas novas).

## 6. Condições para Famílias

### 6.1 Obrigações das Famílias

As Famílias comprometem-se a:

- Fornecer informações correctas sobre as crianças e condições da reserva.
- Tratar as Babysitters com respeito e dignidade.
- Assegurar que as crianças se encontram em condições adequadas à prestação do serviço.
- Comunicar atempadamente qualquer necessidade especial das crianças.
- Efectuar o pagamento nos termos acordados.

### 6.2 Declaração de Saúde

A Família declara, **sob compromisso de honra**, que a informação fornecida sobre as crianças é completa e verdadeira, especialmente quanto a alergias, condições de saúde, medicação habitual e necessidades especiais. A omissão ou falsificação de informação relevante exime a Babysitter e a Nanny & Co. de responsabilidade por danos daí decorrentes.

### 6.3 Responsabilidade Parental

As Famílias mantêm sempre a responsabilidade parental sobre os seus filhos. A contratação de uma Babysitter através da Plataforma não transfere nem limita as responsabilidades legais dos pais ou tutores.

## 7. Pagamentos e Taxas

### 7.1 Estrutura de Preços

O valor total pago pela Família é composto por:

- Valor hora da Babysitter (definido pela própria Babysitter) × número de horas.
- Taxa de Serviço da Plataforma: 20% sobre o valor da Babysitter.

Exemplo: se a Babysitter cobra €10/hora e a reserva é de 4 horas, a Família paga €48 (€40 à Babysitter + €8 de Taxa de Serviço).

A Taxa de Serviço é apresentada com IVA incluído à taxa legal aplicável. Os serviços de babysitting prestados por Babysitters podem beneficiar do regime de isenção de IVA aplicável (*designadamente Verba 19 da Lista I anexa ao CIVA, conforme situação fiscal de cada Babysitter*). A factura/recibo da Taxa de Serviço é emitida pela Nanny & Co.; o recibo da prestação de babysitting é emitido directamente pela Babysitter.

### 7.2 Processamento de Pagamentos

Os pagamentos são processados de forma segura através da Stripe, Inc. Ao efectuar um pagamento, o utilizador aceita também os termos de serviço da Stripe. A Nanny & Co. não armazena dados de cartões de crédito.

### 7.3 Política de Cancelamento e Reembolso

As seguintes condições aplicam-se ao cancelamento de reservas:

- **Cancelamento até 24 horas antes da hora de início:** reembolso total do valor pago, processado automaticamente.
- **Cancelamento com menos de 24 horas:** sem direito a reembolso, salvo nos casos de Força Maior previstos na cláusula 2 e cláusula 7.3.2, ou acordo entre as partes.
- **Não comparência da Babysitter:** reembolso total, desde que reportado através do mecanismo "Pedir Apoio" (cláusula 7.5).

O botão de cancelamento está disponível na página da reserva até 24 horas antes do início do serviço. Os reembolsos são processados automaticamente para o meio de pagamento original no prazo de 5 a 10 dias úteis.

### 7.3.1 Direito de Livre Resolução do Consumidor

Nos termos do **Decreto-Lei n.º 24/2014**, a Família consumidora dispõe de 14 dias para resolver o contrato sem necessidade de justificação. Contudo, ao confirmar uma reserva com data de início inferior a 14 dias, a Família **consente expressamente** no início imediato da prestação do serviço, perdendo o direito de livre resolução nos termos do Art. 17.º/1/m do referido diploma. As regras de cancelamento descritas em 7.3 aplicam-se nesse caso.

Para reservas com data de início superior a 14 dias após a confirmação, a Família pode exercer o direito de livre resolução comunicando essa decisão a [hello@nannyand.com](mailto:hello@nannyand.com) no prazo de 14 dias.

### 7.3.2 Força Maior

Considera-se Força Maior, designadamente: doença súbita comprovada por declaração médica; falecimento de familiar próximo; acidente; fenómeno natural; eventos imprevisíveis e inevitáveis alheios à vontade da parte. A comprovação far-se-á por documento idóneo apresentado em prazo razoável (até 7 dias após o evento).

## 7.4 Conclusão da Reserva e Pagamento à Babysitter

A reserva é automaticamente marcada como concluída após o horário previsto de fim do serviço, despoletando o pagamento à Babysitter.

Caso a Babysitter não compareça ou o serviço não seja prestado, a Família deve utilizar o mecanismo "Pedir Apoio" (cláusula 7.5) durante o horário expectável do serviço. A não utilização deste mecanismo dentro do período previsto pode condicionar o direito a reembolso.

## 7.5 Mecanismo de Apoio — "Pedir Apoio"

Durante o horário previsto do serviço (desde a hora de início até 2 horas após a hora de fim), está disponível na página da reserva um botão "Pedir Apoio".

Ao activar este mecanismo: a equipa Nanny & Co. é notificada imediatamente; a reserva fica suspensa até intervenção da equipa; a equipa entrará em contacto com ambas as partes para resolver a situação, podendo aprovar a conclusão ou processar o cancelamento com reembolso.

O mecanismo destina-se exclusivamente a situações de não comparência da Babysitter, serviço não prestado ou emergências durante o serviço. A primeira utilização indevida resulta em advertência. A reincidência pode resultar em suspensão temporária; o uso reiteradamente abusivo, em cancelamento definitivo da conta.

## 8. Sistema de Avaliações

Após cada reserva concluída, as Famílias podem avaliar a Babysitter com uma classificação de 1 a 5 estrelas e um comentário escrito. As avaliações devem ser honestas, construtivas e respeitar a dignidade da Babysitter. São proibidas avaliações falsas, difamatórias ou que violem os direitos de terceiros.

### 8.1 Direito de Resposta

A Babysitter avaliada tem direito a apresentar uma resposta pública à avaliação, no prazo de 30 dias após a publicação. A resposta fica visível junto da avaliação original.

### 8.2 Impugnação

Avaliações alegadamente difamatórias, falsas ou que violem direitos de terceiros podem ser impugnadas pela Babysitter através de [hello@nannyand.com](mailto:hello@nannyand.com). A Nanny & Co. analisará a impugnação e decidirá no prazo de 15 dias úteis, com decisão fundamentada. As avaliações claramente abusivas serão removidas.

## 9. Propriedade Intelectual

Todo o conteúdo da Plataforma — incluindo textos, imagens, logótipo, design e código — é propriedade da Adriana Jerónimo Unipessoal Lda ou está licenciado para uso pela mesma. É proibida a reprodução, distribuição ou utilização comercial de qualquer conteúdo da Plataforma sem autorização prévia e escrita da Nanny & Co.

Os utilizadores concedem à Nanny & Co. uma **licença não exclusiva, mundial, gratuita, transferível e sublicenciável** para utilizar, reproduzir, adaptar e divulgar o Conteúdo do Utilizador (fotografias, textos de perfil, avaliações), pelo prazo de utilização da Plataforma e até 24 meses após a cessação da conta, com finalidade exclusiva de operação, divulgação e melhoria do serviço. Esta licença não inclui uso para campanhas de marketing externas com identificação pessoal sem consentimento expresso adicional.

## 10. Limitação de Responsabilidade

Sem prejuízo das limitações inerentes à natureza de intermediário tecnológico (cláusula 3) e da **responsabilidade legalmente inderrogável** por danos à integridade física, vida ou saúde dos utilizadores, a Nanny & Co. não responde por:

- Danos directos ou indirectos resultantes da prestação directa do serviço de babysitting pela Babysitter.
- Comportamentos das Babysitters fora do âmbito da reserva.
- Falhas técnicas temporárias da Plataforma não imputáveis a culpa grave.
- Eventos de Força Maior, incluindo falhas de telecomunicações ou sistemas de terceiros.

A responsabilidade máxima da Nanny & Co. perante consumidores está limitada ao valor total das taxas de serviço pagas pelo utilizador nos 12 meses anteriores ao evento que deu origem ao dano, salvo nos casos legalmente inderrogáveis.

## 11. Protecção de Dados Pessoais

O tratamento de dados pessoais efectuado pela Nanny & Co. rege-se pela **Política de Privacidade v2.0**, disponível em [nannyand.com/privacidade](http://nannyand.com/privacidade), e pelo Regulamento Geral sobre a Protecção de Dados (RGPD). A nossa Política inclui mecanismos específicos para o tratamento de dados de menores e dados de saúde, com base no consentimento explícito (Art. 9.º/2/a RGPD), conforme detalhado na cláusula 7 da mesma.

Ao aceitar estes Termos e Condições, o utilizador toma conhecimento da Política de Privacidade. Os consentimentos específicos para tratamento de dados de saúde, marketing e outros são recolhidos separadamente.

## 12. Confirmação de Encomenda

Em conformidade com o Decreto-Lei n.º 7/2004, antes da confirmação final de uma reserva, a Plataforma permite ao utilizador **rever e corrigir** todos os elementos da reserva (data, hora, duração, Babysitter, valor total).

Após a confirmação, o utilizador recebe imediatamente por email uma confirmação detalhada da reserva, com todos os elementos contratuais relevantes. Caso o utilizador identifique qualquer erro nos elementos da reserva confirmada, deve contactar [hello@nannyand.com](mailto:hello@nannyand.com) no prazo de 24 horas.

## 13. Comunicações Comerciais

As comunicações comerciais (newsletter, novidades, promoções) são enviadas apenas a utilizadores que tenham prestado consentimento expresso, nos termos do Art. 22.º do DL n.º 7/2004.

Cada comunicação comercial inclui mecanismo claro e gratuito de oposição ("unsubscribe"). O utilizador pode também gerir as suas preferências de comunicação na área de gestão da conta.

As comunicações de natureza transaccional (confirmações, lembretes, avaliações, notificações de pagamento) não constituem comunicações comerciais e são enviadas independentemente do consentimento de marketing, por serem necessárias à execução do contrato.

## 14. Cessação do Contrato pelo Utilizador

O utilizador pode, a qualquer momento, cessar o contrato e eliminar a sua conta através da página "Privacidade" na sua área pessoal, ou contactando [privacidade@nannyand.com](mailto:privacidade@nannyand.com).

A cessação implica a eliminação ou anonimização dos dados pessoais, salvaguardando-se os dados que devam ser conservados por imposição legal (designadamente dados de reservas e pagamentos por 10 anos, nos termos do Código do IRC e Lei Geral Tributária).

As reservas em curso ou confirmadas para data futura serão concluídas ou canceladas conforme as regras gerais antes da cessação efectiva da conta.

## 15. Uso Aceitável da Plataforma

É expressamente proibido aos utilizadores:

- Utilizar a Plataforma para fins ilícitos ou contrários à ordem pública.
- Submeter informação falsa ou enganosa.
- Tentar contornar os mecanismos de segurança ou de pagamento da Plataforma.
- Recolher dados de outros utilizadores sem autorização.
- Utilizar a Plataforma para enviar comunicações não solicitadas (spam).
- Reproduzir, copiar ou explorar comercialmente conteúdo da Plataforma.
- Personificar terceiros ou usar contas de outros utilizadores.
- Comportamento discriminatório, ofensivo, abusivo ou de assédio para com outros utilizadores.

A violação destas regras pode resultar em suspensão imediata da conta, nos termos da cláusula 4.3, sem prejuízo de eventuais consequências legais.

## 16. Modificações aos Termos e Condições

A Nanny & Co. pode modificar estes Termos e Condições. As alterações serão comunicadas por email e mediante aviso na Plataforma com antecedência mínima de 30 dias.

**Para alterações materiais** (preço, regras de cancelamento, limitação de responsabilidade, processamento de dados): é exigida **aceitação activa** do utilizador, sem a qual o acesso à Plataforma fica suspenso.

**Para alterações não materiais** (correções, esclarecimentos, actualizações de contactos): aplica-se aceitação tácita por continuação da utilização após 30 dias da notificação.

## 17. Resolução de Conflitos

Em caso de litígio entre utilizadores da Plataforma, a Nanny & Co. disponibiliza um serviço de mediação. Os utilizadores devem contactar [hello@nannyand.com](mailto:hello@nannyand.com) para reportar qualquer conflito.

Os utilizadores que sejam consumidores podem recorrer ao **Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC)** — [www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org) — ou a outras entidades de Resolução Alternativa de Litígios (RAL) competentes, nos termos da Lei n.º 144/2015. Disponibiliza-se também a Plataforma ODR europeia: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Em caso de litígio judicial envolvendo um consumidor, é competente o **tribunal do domicílio do consumidor**, salvo escolha diversa do mesmo. Para utilizadores não consumidores (Babysitters profissionais e empresas), é competente o tribunal da comarca de Lisboa.

## 18. Lei Aplicável

Estes Termos e Condições são regidos pela lei portuguesa. Em particular, são aplicáveis:

- Código Civil Português.
- Lei n.º 24/96 (Lei do Consumidor).
- Decreto-Lei n.º 24/2014 (Contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento).
- Decreto-Lei n.º 7/2004 (Comércio electrónico).
- Decreto-Lei n.º 446/85 (Cláusulas Contratuais Gerais).

- Lei n.º 144/2015 (Resolução Alternativa de Litígios de Consumo).
- Regulamento (UE) 2016/679 (RGPD) e Lei n.º 58/2019.

## 19. Disposições Gerais

**19.1 Invalidez parcial.** A eventual invalidade ou ineficácia de qualquer cláusula destes Termos não afecta a validade das restantes, que se manterão em vigor.

**19.2 Comunicações.** As comunicações entre as partes far-se-ão preferencialmente por email, considerando-se recebidas no momento do envio para o endereço fornecido pelo utilizador, salvo prova em contrário.

**19.3 Cessão de posição contratual.** O utilizador não pode ceder a sua posição contratual sem consentimento prévio escrito da Nanny & Co. A Nanny & Co. pode ceder a sua posição contratual a entidade do mesmo grupo ou em caso de transmissão de empresa, mantendo todas as garantias previstas para o utilizador.

**19.4 Renúncia.** A não exigência por qualquer das partes do cumprimento de qualquer disposição destes Termos não constitui renúncia ao direito de exigir tal cumprimento no futuro.

## 20. Contactos

Para qualquer questão relacionada com estes Termos e Condições:

- **Email geral:** [hello@nannyand.com](mailto:hello@nannyand.com)
- **Email proteção de dados:** [privacidade@nannyand.com](mailto:privacidade@nannyand.com)
- **Morada:** Rua José Estevão n.º 66, 1.º Esquerdo, 1150-203 Lisboa
- **Website:** [nannyand.com](http://nannyand.com)