

MATERNUM — CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Código do documento	MTN-LEG-01
Versão	1.3
Data de aprovação	31/08/2026
Em vigor desde	9 de setembro de 2026
Publicação	Sítio da Maternum (página pública, URL permanente) + PDF anexo a cada confirmação de marcação
Nível de acesso	Público

I. IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR E NATUREZA DA MATERNUM

1.1. **Maternum** foi objeto de pedido de registo junto do Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI), apresentado em 03/08/2026 e ainda pendente de decisão, utilizada em conjunto por quatro profissionais de saúde independentes. **A Maternum não é uma sociedade comercial e não tem personalidade jurídica própria.**

1.2. Cada serviço é contratado com, prestado por e faturado pela profissional que o executa, na qualidade de **trabalhadora independente**, sendo essa profissional a contraparte contratual do Cliente e a responsável pelo ato que pratica. A utilização da marca comum não cria qualquer entidade coletiva perante o Cliente.

1.2.1. Em matéria de proteção de dados pessoais, as profissionais atuam como **responsáveis conjuntas pelo tratamento** e respondem solidariamente perante o titular dos dados, nos termos do artigo 82.º, n.º 4, do Regulamento (UE) 2016/679, conforme a cláusula 14.

1.3. Profissionais aderentes à marca Maternum:

Profissional	Área	Cédula profissional	NIF	Registo ERS
Diva Inês de Moura Gregório	Amamentação	OE 90922	245967974	E183125
Renata Cristina da Silva Amorim	Cuidados pré e pós-parto	OE 109665	253312299	E183687
Ana Sofia Ribeiro Coquenão Pires	Cuidados pré e pós-parto	OE 88244	273035576	E183605
Inês Lopes Cardoso	Fisioterapia pélvica	OFisio 11539	238199266	E183683

1.4. **Contactos oficiais:** e-mail geral@maternum.pt | telefone 938613013 | sítio www.maternum.pt. Todas as comunicações com efeitos contratuais devem ser dirigidas ao e-mail oficial.

1.5. **Definições.** «Cliente» ou «Utente»: a pessoa singular que contrata os serviços para si ou para o seu filho recém-nascido/lactente. «Profissional»: a profissional identificada em 1.3 que presta o serviço. «Serviços»: os constantes da tabela em vigor no sítio da Maternum. «Condições Gerais»: o presente documento.

2. OBJETO E NATUREZA DOS SERVIÇOS

2.1. As presentes Condições Gerais regulam a marcação, a prestação e o pagamento de serviços de saúde prestados no domicílio do Cliente ou por videoconsulta, nas áreas de amamentação, cuidados pré e pós-parto ao recém-nascido e à puérpera e fisioterapia pélvica.

2.2. Os Serviços constituem **cuidados de saúde**, prestados por profissionais legalmente habilitados e inscritos na respetiva ordem profissional, no âmbito das suas competências e do respetivo código deontológico.

2.3. **Obrigação de meios.** A Profissional obriga-se a prestar os cuidados com a diligência, os conhecimentos técnicos e as boas práticas exigíveis à sua profissão. **Não se obriga a qualquer resultado clínico determinado**, designadamente ao sucesso da amamentação, à resolução de dificuldades de pega, ao aumento da produção de leite, ao alívio total de sintomas, à recuperação funcional integral ou a qualquer prazo de melhoria. A ausência do resultado pretendido pelo Cliente não constitui, por si só, incumprimento.

2.4. Os Serviços **não substituem** a vigilância de saúde da grávida, da puérpera ou do recém-nascido pelo médico assistente, pelos cuidados de saúde primários ou pelo hospital, nem substituem o recurso ao serviço de urgência.

2.5. As Profissionais **não prescrevem medicamentos** nem emitem atestados médicos. Quaisquer sugestões de suplementação, dispositivos ou terapêutica devem ser validadas pelo médico assistente.

3. DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO — REGIME APLICÁVEL

3.1. O Cliente é informado de que, nos termos do **artigo 2.º, n.º 2, alínea f), do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro** (na redação atual), os artigos 4.º a 21.º daquele diploma — incluindo o direito de livre resolução de 14 dias — **não são aplicáveis aos contratos relativos a serviços de cuidados de saúde**, prestados ou não no âmbito de uma estrutura de saúde e independentemente do seu modo de organização, financiamento e carácter público ou privado.

3.2. Em consequência, **às marcações de consultas e sessões descritas na cláusula 2.1 não assiste ao Cliente um direito de livre resolução de 14 dias**. À desistência, ao cancelamento e à falta aplica-se, integralmente e em exclusivo, o regime da cláusula 9.

3.3. **Serviços que não constituam cuidados de saúde.** Caso a Profissional venha a comercializar à distância vouchers-presente, inscrições em workshops, cursos, materiais ou conteúdos digitais, e na medida em que tais contratos não sejam abrangidos pela exclusão referida em 3.1, o Cliente dispõe do prazo de **14 dias seguidos** para resolver livremente o contrato, sem necessidade de indicar motivo e sem incorrer em custos, contados nos termos do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 24/2014.

3.4. Para exercer esse direito, o Cliente comunica a sua decisão por declaração inequívoca dirigida ao e-mail oficial, podendo utilizar o modelo do **Anexo II**. O reembolso é efetuado no prazo máximo de 14 dias a contar da receção da comunicação, pelo mesmo meio de pagamento utilizado, salvo acordo em contrário.

3.5. **Início da execução dentro do prazo de 14 dias.** Se o Cliente pretender que a prestação se inicie antes de decorrido o prazo referido em 3.3, deve formular pedido expresso em suporte duradouro. Nesse caso, e nos termos dos artigos 15.º e 17.º, n.º 1, alínea a), do Decreto-Lei n.º 24/2014:

a) se exercer a livre resolução com o serviço já parcialmente executado, paga o montante proporcional ao que foi efetivamente prestado até essa data;

b) ****perde o direito de livre resolução a partir do momento em que o serviço tenha sido integralmente prestado****, o que o Cliente expressamente reconhece ao aceitar as presentes Condições Gerais e ao solicitar a marcação para data anterior ao termo daquele prazo.

3.6. Exclusivamente nas marcações de serviços referidos na cláusula 3.3, a aceitação das presentes Condições Gerais no ato da marcação vale, para esses efeitos, como **pedido expresso de início da execução** e como **reconhecimento** referido em 3.5, alínea b). Esta cláusula não é aplicável às marcações de cuidados de saúde referidas na cláusula 2.1, às quais não assiste direito de livre resolução, nos termos da cláusula 3.2.

4. MARCAÇÃO, FORMAÇÃO DO CONTRATO E ACEITAÇÃO DESTAS CONDIÇÕES

4.1. As marcações são efetuadas através da plataforma de marcações Zappy, disponível no sítio da Maternum, por e-mail ou por mensagem escrita para o contacto oficial.

4.2. **O contrato só se considera celebrado com o envio, pela Profissional, da confirmação escrita da marcação** (e-mail de confirmação), com indicação do serviço, data, hora, local ou meio (domicílio/videoconsulta) e preço. Um pedido de marcação não confirmado não vincula qualquer das partes.

4.3. **A aceitação das presentes Condições Gerais é condição necessária da marcação.** O Cliente declara, no momento em que submete o pedido, ter tomado conhecimento prévio e integral deste documento e aceitá-lo, mediante ação afirmativa expressa (validação de campo próprio na plataforma ou declaração escrita equivalente). Sem essa aceitação, a marcação não é processada.

4.4. Para marcações efetuadas por telefone, a Profissional envia ao Cliente, antes da confirmação, ligação para as Condições Gerais e o respetivo PDF, só confirmando a marcação após receção de declaração escrita de aceitação.

4.5. **Versão aplicável.** Ao contrato aplica-se exclusivamente a versão das Condições Gerais em vigor e aceite na data da marcação, cuja cópia é enviada em anexo ao e-mail de confirmação, em suporte duradouro. Alterações posteriores não se aplicam a marcações já confirmadas.

4.6. A Profissional conserva registo eletrónico da aceitação (data, hora, versão do documento aceite e identificação do Cliente), pelo prazo previsto na cláusula 14, para efeitos de prova.

5. INFORMAÇÃO CLÍNICA PRÉVIA E CONSENTIMENTO INFORMADO

5.1. Após a confirmação, é enviado ao Cliente um **questionário pré-consulta**, cujo preenchimento é condição de realização do serviço e deve ocorrer com pelo menos 24 horas de antecedência.

5.2. O Cliente obriga-se a prestar informação verdadeira, completa e atualizada sobre a sua situação clínica e a do bebé, incluindo antecedentes, medicação, intercorrências no parto e problemas de saúde relevantes. **A prestação de informação falsa, omissa ou desatualizada exclui a responsabilidade da Profissional pelas consequências daí decorrentes.**

5.3. Antes do início de qualquer intervenção é obtido **consentimento informado, livre e esclarecido**, reduzido a escrito, nos termos da Lei n.º 15/2014, de 21 de março. O Cliente pode recusar ou interromper qualquer intervenção a todo o tempo, sem prejuízo do disposto na cláusula 9 quanto ao pagamento do serviço já iniciado.

5.4. Tratando-se de cuidados ao recém-nascido ou a menor, a marcação e o consentimento são efetuados por quem exerce as responsabilidades parentais, que deve estar presente durante toda a intervenção.

6. PREÇOS, PAGAMENTO E FATURAÇÃO

6.1. Os preços em vigor são os publicados no sítio da Maternum e confirmados no e-mail de marcação. Preços de referência à data desta versão:

Serviço	Domicílio	Online
Amamentação — Consulta 1.ª Vez	80 €	—
Amamentação — Consulta de Seguimento	70 €	—
Amamentação — Regresso ao Trabalho	70 €	60 €
Sessão Pré-Natal de Preparação para a Amamentação	70 €	60 €
Sessão de Preparação Pré-Parto	80 €	70 €
Sessão de Acompanhamento Pós-Parto	80 €	—
Realização Penso Cesariana	40 €	—
Realização Penso Cesariana com Remoção de Material de Sutura (1.ª visita)	40 €	—
Realização Penso Cesariana com Remoção de Material de Sutura (2.ª visita)	20 €	—
Realização Teste do Pezinho	45 €	—
Acompanhamento Pós-Parto + Penso Cesariana	90 €	—
Acompanhamento Pós-Parto + Penso Cesariana com Remoção de Material de Sutura (1.ª visita)	90 €	—
Acompanhamento Pós-Parto + Teste do Pezinho	95 €	—
Acompanhamento Pós-Parto + Penso Cesariana + Teste do Pezinho	105 €	—
Fisioterapia Pélvica Pré-Parto — 1.ª Vez	70 €	—
Fisioterapia Pélvica Pré-Parto — Seguimento	65 €	—
Fisioterapia Pélvica Pós-Parto — 1.ª Vez	70 €	—
Fisioterapia Pélvica Pós-Parto — Seguimento	65 €	—
Pilates Clínico Pré-Parto (individual online)	50 €	35 €
Pilates Clínico Pós-Parto (individual online)	50 €	35 €

6.2. Os preços são apresentados em euros, por sessão, e incluem a deslocação dentro da área de cobertura definida na cláusula 7. **Os serviços de enfermagem e de fisioterapia são isentos de IVA ao abrigo do artigo 9.º do Código do IVA**, pelo que os valores indicados são finais.

6.3. Meios de pagamento aceites: MB WAY e transferência bancária. O pagamento é devido no ato da prestação, salvo indicação diversa na confirmação de marcação.

6.4. É emitida **fatura-recibo** em nome do Cliente pela Profissional que prestou o serviço, com o NIF por este indicado no momento da marcação. Pedidos de alteração de NIF após a emissão não são assegurados.

6.5. **Eventuais custos de estacionamento** no local do domicílio, quando não exista lugar gratuito disponível, são suportados pelo Cliente e acrescidos ao valor do serviço, mediante comprovativo.

6.6. Em caso de mora no pagamento, são devidos juros à taxa legal supletiva, sem prejuízo do direito de recusar novas marcações enquanto existirem valores em dívida.

7. DESLOCAÇÕES E CONDIÇÕES NO DOMICÍLIO

7.1. A área de cobertura corresponde a um raio máximo de 30 minutos de deslocação a partir do ponto de partida da Profissional, abrangendo designadamente os concelhos de Cascais, Oeiras e Sintra. Deslocações fora desta área dependem de aceitação prévia e podem implicar custo adicional acordado por escrito.

7.2. O Cliente assegura, no domicílio: acesso à habitação, presença de um adulto responsável durante toda a sessão, espaço com iluminação adequada, superfície de apoio para o bebé, condições de higiene compatíveis com a prestação de cuidados de saúde, recolha de animais domésticos e ambiente sem perturbação (televisão desligada, visitas ausentes).

7.3. A Profissional pode **recusar iniciar ou interromper** a sessão quando as condições do local comprometam a segurança, a higiene ou a qualidade do cuidado, ou quando exista risco para a sua integridade física. Nesse caso é devido o valor integral do serviço, salvo se a causa lhe for imputável.

7.4. Em situações de doença infetocontagiosa ativa no agregado, o Cliente deve informar previamente; a sessão pode ser convertida em videoconsulta ou remarcada sem custo.

8. VIDEOCONSULTA

8.1. As videoconsultas realizam-se através de Google Meet, mediante ligação enviada previamente. É da responsabilidade do Cliente dispor de ligação à Internet estável, câmara, som e local com privacidade.

8.2. A videoconsulta **não permite exame físico** e tem, por natureza, limitações de avaliação, que o Cliente reconhece e aceita. Sempre que a Profissional considere necessária a observação presencial, indicá-lo-á, sem que tal confira direito a reembolso da sessão realizada.

8.3. Falha técnica imputável à Profissional dá direito a remarcação sem custo ou à conclusão da sessão por outro meio. Falha imputável ao Cliente que impossibilite a realização é tratada nos termos da cláusula 9.

9. ATRASOS, CANCELAMENTOS, REMARCAÇÕES E FALTAS

9.1. **Atraso do Cliente.** É concedida tolerância de 15 minutos. Após esse período, a sessão pode ser realizada apenas pelo tempo remanescente, sem redução de preço, ou considerada falta nos termos de 9.3, à escolha da Profissional em função da agenda.

9.2. **Cancelamento ou remarcação pelo Cliente com antecedência igual ou superior a 24 horas** relativamente à hora marcada: sem qualquer custo, com direito a remarcação ou a reembolso integral de valor já pago.

9.3. **Cancelamento com antecedência inferior a 24 horas, falta de comparência, ausência do local à hora marcada ou impossibilidade de realização por causa imputável ao Cliente:** é devido **50 % do valor do serviço**, a título de compensação pelo tempo reservado e indisponibilizado a terceiros e pelos custos de preparação e deslocação. Se o valor já tiver sido pago, é reembolsada a diferença.

9.4. Este montante corresponde a uma estimativa razoável e proporcionada do prejuízo efetivo, tendo em conta a reserva nominativa da agenda, a impossibilidade de reafetação do horário em tão curto prazo e o custo da deslocação, não tendo natureza sancionatória.

9.5. **Situações clínicas súbitas** (início de trabalho de parto, internamento, urgência hospitalar do Cliente ou do bebé, doença aguda) não dão lugar a qualquer cobrança, mediante comunicação logo que possível.

9.6. **Cancelamento pela Profissional.** Em caso de impossibilidade, a Profissional comunica com a maior antecedência possível e propõe, à escolha do Cliente: remarcação em data próxima, substituição por outra profissional da equipa com competência para o ato, ou reembolso integral. Não são devidas outras compensações.

9.7. Verificando-se **três faltas não justificadas** do mesmo Cliente, a Profissional pode recusar novas marcações ou condicioná-las a pagamento antecipado integral.

10. PACKS E VOUCHERS-PRESENTE

10.1. Os packs correspondem a um conjunto pré-definido de sessões, a preço global, com **validade de 12 meses** a contar da data de pagamento. Não há atualmente packs publicados na tabela em vigor (cláusula 6.1); esta cláusula aplica-se a partir do momento em que existam packs publicados.

10.2. **Vouchers-presente:** válidos por 12 meses, nominativos ou ao portador consoante indicação na emissão, trocáveis por serviço ou pack constante da tabela em vigor à data da utilização, **não convertíveis em dinheiro** e não reembolsáveis, sem prejuízo do disposto na cláusula 3.3.

10.3. **Desistência de pack já iniciado:** as sessões realizadas são faturadas ao preço avulso em vigor à data de cada sessão, sendo devolvido ao Cliente o remanescente do valor pago, se existir. Não há lugar a devolução de sessões não utilizadas após o termo do prazo de validade, salvo se a não utilização for imputável à Profissional.

10.4. As sessões de um pack não são transmissíveis a terceiros sem acordo escrito.

II. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

O Cliente obriga-se a: (a) prestar informação verdadeira e completa; (b) comparecer à hora marcada e assegurar as condições da cláusula 7; (c) seguir as indicações de segurança transmitidas; (d) informar de imediato qualquer intercorrência clínica relevante; (e) tratar a Profissional com respeito, sendo a sessão interrompida, com cobrança integral, em caso de conduta agressiva, ofensiva ou discriminatória; (f) pagar pontualmente o preço acordado.

12. RESPONSABILIDADE

12.1. A responsabilidade da Profissional é aferida à luz da obrigação de meios definida em 2.3 e das *leges artis* aplicáveis à sua profissão.

12.2. Cada Profissional dispõe de **seguro de responsabilidade civil profissional** em vigor.

12.3. A Profissional não responde por: (a) consequências decorrentes de informação falsa, omissa ou desatualizada prestada pelo Cliente; (b) incumprimento pelo Cliente das indicações transmitidas; (c) atos ou omissões de terceiros, incluindo outros profissionais de saúde; (d) evolução clínica não determinada pelo ato prestado; (e) impossibilidade de prestação por caso fortuito ou de força maior.

12.4. **Nada nas presentes Condições Gerais exclui ou limita a responsabilidade por danos causados à vida, à integridade física ou à saúde, nem por atuação dolosa ou gravemente negligente**, sendo nula qualquer interpretação em sentido contrário.

13. URGÊNCIAS E SEGURANÇA CLÍNICA

13.1. **Os canais de contacto da Maternum não são canais de urgência.** O tempo de resposta a mensagens é, em regra, de 24 a 48 horas em dias úteis.

13.2. Perante sinais de alarme na mãe ou no bebé — designadamente hemorragia abundante, febre elevada, dor torácica, prostração, recusa alimentar persistente, dificuldade respiratória, convulsão ou ausência de eliminações — o Cliente deve contactar de imediato o **112** ou o **SNS 24 (808 24 24 24)** ou dirigir-se ao serviço de urgência.

13.3. A Profissional pode, em qualquer momento, referenciar o Cliente para o médico assistente, cuidados de saúde primários ou hospital, e recusar a continuação do acompanhamento quando este exceda o âmbito das suas competências.

14. PROTEÇÃO DE DADOS E SIGILO

14.1. O tratamento de dados pessoais, incluindo dados de saúde, rege-se pelo Regulamento (UE) 2016/679 (RGPD) e pela Lei n.º 58/2019, nos termos descritos na **Política de Privacidade** publicada no sítio da Maternum, que faz parte integrante da informação pré-contratual.

14.2. As quatro profissionais atuam como **responsáveis conjuntas pelo tratamento**, nos termos do artigo 26.º do RGPD, existindo acordo escrito que define as respetivas responsabilidades. O **ponto de contacto único** para o exercício de direitos dos titulares é Renata Cristina da Silva Amorim (renata.amorim@maternum.pt).

14.3. As Profissionais estão sujeitas a **sigilo profissional** nos termos do respetivo estatuto e código deontológico, mantendo-se este dever após o termo da relação contratual.

14.4. Os registos clínicos e o registo de aceitação previsto em 4.6 são conservados pelos prazos indicados na Política de Privacidade.

15. GRAVAÇÕES, IMAGEM E PROPRIEDADE INTELECTUAL

15.1. **Não é permitido gravar, fotografar ou filmar, no todo ou em parte, as sessões**, presenciais ou por videoconsulta, sem consentimento prévio, escrito e específico da Profissional. A violação desta cláusula determina a interrupção imediata da sessão, com cobrança integral, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal aplicável.

15.2. A utilização de imagem, vídeo ou testemunho do Cliente pela Maternum depende de consentimento autónomo, livremente revogável, recolhido em documento próprio.

15.3. Os planos de cuidados, guias, materiais escritos e conteúdos entregues destinam-se a **uso pessoal do Cliente**, sendo proibida a sua reprodução, difusão pública ou utilização comercial.

16. RECLAMAÇÕES E RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

16.1. O Cliente pode apresentar reclamação para geral@maternum.pt. A reclamação é registada e respondida no prazo máximo de **15 dias úteis**.

16.2. Está disponível o **Livro de Reclamações em formato eletrónico**, acessível em www.livroreclamacoes.pt, nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005, na redação atual.

16.3. O Cliente pode ainda apresentar reclamação junto da **Entidade Reguladora da Saúde (ERS)**, através de www.ers.pt.

16.4. Tratando-se de serviços de saúde prestados por profissionais de saúde, estes encontram-se excluídos do âmbito de aplicação da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, relativa à resolução alternativa de litígios de consumo. Quanto a serviços não abrangidos por essa

exclusão, o Cliente pode recorrer ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo territorialmente competente, cuja lista está disponível em www.consumidor.pt.

16.5. Às presentes Condições Gerais aplica-se a **lei portuguesa**, sendo competente o tribunal determinado nos termos da lei processual aplicável, sem prejuízo das normas imperativas de proteção do consumidor.

17. ALTERAÇÕES, INVALIDADE PARCIAL E COMUNICAÇÕES

17.1. As Condições Gerais podem ser alteradas a todo o tempo, com publicação da nova versão, número e data no sítio da Maternum, aplicando-se apenas a marcações efetuadas após essa publicação, nos termos de 4.5.

17.2. A eventual nulidade ou ineficácia de alguma cláusula não afeta a validade das restantes, que se mantêm em vigor.

17.3. Estas Condições Gerais constituem cláusulas contratuais gerais, sujeitas ao regime do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, tendo sido comunicadas ao Cliente na íntegra e com antecedência, para conhecimento efetivo e integral, antes da conclusão da marcação.

17.4. As comunicações entre as partes são efetuadas por escrito, para os contactos indicados na marcação, cabendo a cada parte comunicar qualquer alteração dos seus dados de contacto.

ANEXO I — REGISTO DE VERSÕES

Versão	Data de aprovação	Em vigor de	Em vigor até	Alterações	Aprovado por
1.1	31/08/2026	09/09/2026	—	Versão inicial; restrição do âmbito da cláusula 3.6 e do pedido de início de execução aos serviços da cláusula 3.3	Direção Executiva
1.2	31/08/2026	09/09/2026	—	Preenchimento da tabela de identificação das profissionais (cláusula 1.3): nomes, cédulas profissionais, NIF e registo ERS. Registo ERS de todas as profissionais concluído. Cláusula 5.1 (prazo do questionário pré-consulta) e cláusula 6.3 (momento do pagamento) fechadas. Cláusula 14.2 corrigida: ponto de contacto único de proteção de dados passa a ser a Renata Amorim, para alinhar com o MTN-OPS-04. Cláusula 6.1 atualizada com os novos serviços de penso de cesariana (com e sem remoção de material de sutura), teste do pezinho e respetivas combinações com a sessão de acompanhamento pós-parto, e respetivos preços. Data de aprovação fixada em 31/08/2026.	Direção Executiva
1.3	31/08/2026	09/09/2026	—	Cláusula 1.1 corrigida: estado do registo da marca junto do INPI alinhado com o MTN-OPS-04 — pedido apresentado em 03/08/2026, ainda pendente de decisão, deixando de se afirmar como já registada. Cláusula 8.1 fechada: plataforma de videoconsulta definida como Google Meet, com remoção da nota de pendência (revisão a fazer caso a Zappy confirme suporte de videochamada em versão futura). Documento revisto para publicação no sítio da Maternum.	Direção Executiva

ANEXO II — MODELO DE LIVRE RESOLUÇÃO

(aplicável apenas aos serviços referidos na cláusula 3.3; preencher e enviar apenas se pretender resolver o contrato)

Para: Maternum — geral@maternum.pt

Comunico que resolvo o contrato relativo à prestação do seguinte serviço:

Data da encomenda / da celebração do contrato: ____/____/____

Nome do Cliente: _____

Morada do Cliente: _____

Data: ____/____/____

Assinatura (apenas se enviado em papel): _____

Documento sujeito a revisão jurídica antes da publicação. As referências legais reportam-se à legislação em vigor à data de aprovação.

ANEXO INTERNO — LIGAÇÃO DA ACEITAÇÃO AO MOMENTO DA MARCAÇÃO (IMPLEMENTAÇÃO)

Objetivo: garantir a prova, exigida pelos artigos 5.º e 6.º do Decreto-Lei n.º 446/85, de que o Cliente teve conhecimento efetivo e integral das Condições Gerais **antes** de a marcação se concluir. Sem esta prova, as cláusulas consideram-se **excluídas do contrato** (artigo 8.º do mesmo diploma) — nomeadamente a cobrança de 50 % e a obrigação de meios.

I.1. PLATAFORMA DE MARCAÇÕES (OBRIGATÓRIO)

Campo de validação **não pré-assinalado** e de preenchimento obrigatório, colocado imediatamente acima do botão de confirmação:

- ☐ Declaro que li e aceito as **Condições Gerais de Prestação de Serviços da Maternum (versão 1.3, de 31/08/2026)** e a **Política de Privacidade**, cujo conteúdo integral consultei através das ligações acima, e solicito expressamente que o serviço seja prestado na data agendada.
- As palavras «Condições Gerais» e «Política de Privacidade» devem ser ligações que abram o documento completo (não um resumo).
 - O botão final deve ler-se «**Confirmar marcação**», nunca «Seguinte».

- A frase «e solicito expressamente que o serviço seja prestado na data agendada» só produz efeito jurídico (cláusula 3.6) nas marcações de serviços da cláusula 3.3; para marcações de cuidados de saúde pode manter-se por uniformidade, mas não constitui renúncia a qualquer direito, por este não existir nos termos da cláusula 3.2.
- O sistema não pode permitir a submissão sem o campo validado.

I.2. E-MAIL DE CONFIRMAÇÃO (OBRIGATÓRIO — SUPORTE DURADOURO)

Anexar sempre o **PDF datado e versionado** das Condições Gerais, com o texto:

Confirmamos a sua marcação de [serviço], em [data/hora], em [local/videoconsulta], no valor de [•] €. Em anexo, as Condições Gerais de Prestação de Serviços (versão 1.3, de 31/08/2026) que aceitou em [data/hora] no momento da marcação, e a Política de Privacidade. Recordamos que o cancelamento com menos de 24 horas de antecedência implica o pagamento de 50 % do valor do serviço (cláusula 9.3).

I.3. MARCAÇÕES POR TELEFONE OU MENSAGEM

Sequência obrigatória, sem exceções: 1. Enviar por escrito a ligação e o PDF das Condições Gerais; 2. Aguardar resposta escrita do Cliente com a expressão «**Li e aceito as Condições Gerais versão 1.3**»; 3. Só depois enviar a confirmação da marcação; 4. Guardar a captura da mensagem no processo do Cliente.

I.4. REGISTO DE PROVA (OBRIGATÓRIO)

Manter, por marcação: identificação do Cliente, data e hora da aceitação, **versão do documento aceite**, canal de aceitação e cópia do e-mail de confirmação com anexo. Este registo é o que sustenta a posição da Maternum em caso de reclamação ou litígio.

I.5. ARQUIVO DE VERSÕES

Todas as versões publicadas devem ser conservadas em PDF, com data de início e de fim de vigência, pelo prazo de prescrição aplicável, para que seja possível demonstrar qual a versão aplicável a cada contrato.