

## MATERNUM — CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (RESUMO PÚBLICO)

|                            |                                                                                                                            |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código do documento</b> | MTN-OPS-03                                                                                                                 |
| <b>Versão</b>              | 1.1                                                                                                                        |
| <b>Data de aprovação</b>   | 31/08/2026                                                                                                                 |
| <b>Em vigor desde</b>      | 31/08/2026                                                                                                                 |
| <b>Publicação</b>          | Sítio da Maternum (página pública, URL permanente)                                                                         |
| <b>Nível de acesso</b>     | Público                                                                                                                    |
| <b>Documentos conexos</b>  | MTN-LEG-01 (Condições Gerais de Prestação de Serviços — texto integral, vinculativo); MTN-DAT-01 (Política de Privacidade) |

**Aviso legal.** Este documento é um resumo, em linguagem simples, das Condições Gerais de Prestação de Serviços da Maternum. **Não substitui nem altera o texto integral, que é o MTN-LEG-01**, disponível em [www.maternum.pt](http://www.maternum.pt). Em caso de divergência entre este resumo e o MTN-LEG-01, prevalece sempre o MTN-LEG-01. A aceitação exigida no momento da marcação (MTN-LEG-01, cláusula 4.3) refere-se sempre ao texto integral, nunca a este resumo — este documento, por si só, não cumpre o dever de comunicação prévia e integral das cláusulas contratuais gerais exigido pelo Decreto-Lei n.º 446/85.

### I. QUEM SOMOS

A Maternum é uma marca utilizada em conjunto por quatro profissionais de saúde independentes — enfermagem e fisioterapia — dedicadas à amamentação, aos cuidados pré e pós-parto ao recém-nascido e à puérpera, e à fisioterapia pélvica. **A Maternum não é uma sociedade comercial e não tem personalidade jurídica própria.** 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.

## 2. OS NOSSOS SERVIÇOS

Prestamos consultas e sessões ao domicílio e, nalguns casos, por videoconsulta, nas áreas de amamentação, cuidados pré e pós-parto e fisioterapia pélvica. A tabela de preços em vigor está publicada no sítio da Maternum e é sempre confirmada no e-mail de marcação.

## 3. COMO FUNCIONA A MARCAÇÃO

O contrato só se considera celebrado com o envio, pela profissional, da confirmação escrita da marcação, com indicação do serviço, data, hora, local ou meio e preço. A aceitação das Condições Gerais de Prestação de Serviços integrais (MTN-LEG-01) é condição obrigatória para que a marcação seja processada.

## 4. SEM DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO DE 14 DIAS

Os cuidados de saúde estão excluídos, por lei (Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, artigo 2.º, n.º 2, alínea f), do direito de livre resolução de 14 dias que existe noutras compras à distância. Às marcações de consultas e sessões clínicas não assiste, por isso, esse direito. Esta exclusão não se aplica a eventuais vouchers-presente, workshops, cursos ou materiais comercializados à distância, para os quais o prazo de 14 dias se mantém.

## 5. CANCELAMENTOS, REMARCAÇÕES E FALTAS

- Cancelamento ou remarcação com **24 horas ou mais** de antecedência: sem qualquer custo.
- Cancelamento com **menos de 24 horas**, falta de comparência ou impossibilidade de realização por causa imputável ao Cliente: é devido **50% do valor do serviço**.
- Situações clínicas súbitas (início de trabalho de parto, internamento, urgência hospitalar) não têm qualquer custo, mediante comunicação logo que possível.

O regime completo, incluindo tolerâncias, consta da cláusula 9 do MTN-LEG-01; o regime de packs consta da cláusula 10 (não há atualmente packs publicados).

## 6. PAGAMENTO E FATURAÇÃO

Aceitamos MB WAY e transferência bancária. É emitida fatura-recibo em nome do Cliente pela profissional que prestou o serviço, com o NIF indicado no momento da marcação.

## 7. RESPONSABILIDADE E SEGUROS

Cada profissional dispõe de seguro de responsabilidade civil profissional em vigor. A responsabilidade de cada uma é aferida pela obrigação de meios própria da sua profissão — os nossos serviços não garantem um resultado clínico determinado.

## 8. PROTEÇÃO DE DADOS

O tratamento de dados pessoais, incluindo dados de saúde, rege-se pela Política de Privacidade da Maternum (MTN-DAT-01), publicada no sítio da Maternum.

## 9. RECLAMAÇÕES

Pode apresentar reclamação através de [geral@maternum.pt](mailto:geral@maternum.pt), do Livro de Reclamações eletrónico ([www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt)) ou diretamente junto da Entidade Reguladora da Saúde (ERS), em [www.ers.pt](http://www.ers.pt).

## 10. ONDE CONSULTAR O TEXTO COMPLETO

O texto integral e vinculativo das Condições Gerais de Prestação de Serviços está disponível em [www.maternum.pt](http://www.maternum.pt) e é enviado em anexo a cada confirmação de marcação. Para qualquer dúvida, escreva para [geral@maternum.pt](mailto:geral@maternum.pt).

### Compromisso Maternum

Na Maternum, queremos que compreenda com clareza o que está a contratar antes de marcar a primeira visita — porque a confiança começa por sermos claras sobre o que fazemos e como o fazemos.

## ANEXO — REGISTO DE VERSÕES E HISTÓRICO DO CÓDIGO MTN-OPS-03

*Natureza informativa. Não faz parte do conteúdo publicado no sítio.*

| Versão | Data       | Alterações                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Aprovado por      |
|--------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1.0    | 31/08/2026 | Versão inicial deste resumo público. <b>Nota de proveniência:</b> o código MTN-OPS-03 foi anteriormente atribuído a uma cópia integral (não resumida) das Condições Gerais de Prestação de Serviços, em duplicação com o MTN-LEG-01. Essa cópia foi retirada de circulação em 31/08/2026 e arquivada como histórico. O MTN-OPS-03 passa, a partir desta versão, a designar exclusivamente este resumo público; o texto integral e vinculativo é, em exclusivo, o MTN-LEG-01. | Direção Executiva |
| 1.1    | 29/08/2026 | Revisto para alinhar com o MTN-LEG-01: correção da referência ao regime de packs (estava só na cláusula 9; passa a citar também a cláusula 10, onde os packs são efetivamente regulados) e substituição da expressão vaga "e-mail oficial" pelo endereço concreto ( <a href="mailto:geral@maternum.pt">geral@maternum.pt</a> ), alinhando com a cláusula 16.1 do MTN-LEG-01.                                                                                                 | Direção Executiva |