

CONDIÇÕES GERAIS

DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE GESTÃO DE CONDOMÍNIOS

Documento de condições gerais | Versão revista Janeiro de 2026

1. OBJETO E ÂMBITO DA PRESTAÇÃO

- a) A SERVICOELHO® – Gestão de Condomínios & Imóveis **presta Gestão de apoio à administração** eleita do condomínio **nas tarefas administrativas, contabilísticas e operacionais abrangidas pela avença contratada** e não pelas funções de Administração contempladas no Código Civil, essas dizem respeito aos Administradores Eleitos.
- b) A atuação da SERVICOELHO® decorre sob supervisão da administração eleita e da Assembleia Geral, **não dispondo a empresa de autonomia para tomar decisões que dependam de aprovação do condomínio.**
- c) Aos clientes é disponibilizada uma área privada online, através da qual poderão consultar durante o período de vigência da prestação de serviços, informação disponibilizada no sistema, incluindo quotas, contas anuais, documentos e afins que sejam registados.

2. SERVIÇOS DE GESTÃO INCLUÍDOS

- a) Organização e realização de assembleias de condóminos.
- b) Elaboração e gestão do orçamento anual.
- c) Avisos de Cobrança de quotas e emissão dos respetivos recibos de quitação.
- d) Registo contabilístico de receitas e despesas.
- e) Elaboração da prestação anual de contas.
- f) Apoio à contratação/gestão do seguro do condomínio.
- g) Celebração de contratos com terceiros, mediante aprovação da administração.
- h) Elaboração do regulamento interno e acompanhamento da sua aplicação.
- i) Acompanhamento da cobrança de dívidas, incluindo recurso a escritório(s) de advogados quando necessário e autorizado. *(Honorários de Advogados não incluídos)*
- j) Acompanhamento das obrigações legais do condomínio.
- k) Visitas ao edifício, em regra, com periodicidade de 15 em 15 dias, para acompanhar a conservação e manutenção das partes comuns e levantamento de CTT.
- l) Identificação e registo de anomalias, **(após verificação e aprovação da administração ou da Assembleia Geral, conforme aplicável)** realizar acompanhamento e supervisão da respetiva resolução pelos prestadores e/ou serviços técnicos.

3. PRESTADORES EXTERNOS E REPRESENTAÇÃO

- a) Quando necessário, os serviços técnicos especializados poderão ser contratados a empresas associadas, parceiras ou prestadores externos.
- b) A contratação e os encargos correspondentes ficam sujeitos às aprovações aplicáveis e não se consideram incluídos na avença, salvo acordo escrito em contrário.

- c) A SERVICOELHO® poderá apoiar a representação do condomínio na relação com entidades públicas ou privadas e no acompanhamento de litígios com condóminos ou terceiros, recorrendo, quando adequado, a profissionais habilitados, nomeadamente advogados.
- d) *A representação jurídica e os honorários de terceiros não se consideram incluídos, salvo estipulação expressa.*

4. DESPESAS E ENCARGOS ADICIONAIS

- a) Acrescem ao valor da avença, quando aplicáveis, os custos de registos, certidões, emolumentos, registos de CTT, taxas, deslocações extraordinárias de representação, serviços fora do horário de expediente, estacionamento, chamadas de retorno fora do expediente e de valores adicionais cobrados por fornecedores e/ou entidades terceiras.
- b) No caso dos Condóminos que têm acesso à aplicação de Gestão e email associado, os documentos carregados digitais são validos e sempre consultáveis. No caso de pretenderem 2ª Via em papel será cobrado a respetiva impressão no valor de 0,50€, se enviado pelo CTT será cobrado o valor de 2,75€
- c) Sempre que possível, as despesas adicionais serão comunicadas previamente ao condomínio e acompanhadas da respetiva justificação e/ou comprovativo.

5. DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO NECESSÁRIAS

- a) A administração do condomínio deverá disponibilizar atempadamente a documentação necessária à execução dos serviços, incluindo os extratos bancários e demais elementos indispensáveis ao fecho mensal.
- b) Se os extratos bancários não forem disponibilizados até 10 dias após o final do mês, a prestação dos serviços poderá ser suspensa até à sua receção, mediante comunicação ao condomínio.
- c) Se a falta de documentação indispensável persistir por mais de 15 dias, poderá haver lugar à resolução da prestação de serviços, salvo motivo justificado e aceite pelas partes interessadas.

6. PAGAMENTO DA AVENÇA

- a) **A avença é devida no dia 28 de cada mês**, nos termos e prazos acordados entre a SERVICOELHO® e o condomínio, deverá ser Liquidada através de Transferência Bancária para a conta mencionada no Recibo Mensal emitido.
- b) **Em caso de atraso no pagamento**, será enviado um aviso após cinco dias de atraso, Mantendo-se o incumprimento por quinze dias, a SERVICOELHO® suspende automaticamente qualquer trabalho/diligencia para o condominio e poderá proceder à resolução do contrato por falta de pagamento, mediante comunicação escrita, sem prejuízo dos direitos e procedimentos legalmente aplicáveis.
- c) Os avisos serão enviados através da plataforma ou de outro meio escrito acordado.

7. DURAÇÃO E CESSAÇÃO

- a) A prestação de serviços tem periodicidade mensal, renovando-se automaticamente por períodos mensais sucessivos, salvo comunicação de cessação por qualquer das partes, nos termos destas condições.
- b) Sem prejuízo dos procedimentos específicos previstos para situações de incumprimento, qualquer das partes poderá comunicar a cessação da prestação de serviços por escrito, com uma antecedência mínima de sete dias.
- c) A comunicação deverá indicar a data pretendida para o termo da prestação de serviços.

8. GESTÃO DE EQUIPAMENTOS, SERVIÇOS E CONTRATOS DE TERCEIROS

- a) A SERVICOELHO® não assume a responsabilidade técnica ou contratual por equipamentos, obras e/ou serviços abrangidos por contratos/serviços celebrados entre o condomínio e terceiros.
- b) A sua intervenção consiste em articular pedidos do condomínio, acompanhar a prestação dos serviços quando necessário e apoiar a gestão administrativa dos mesmos.
- c) Os pagamentos a terceiros deverão ser assegurados pelo condomínio

9. CONTACTOS E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

- a) **Os contactos telefónicos dos condóminos** deverão ser efetuados de **segunda a quinta-feira, entre as 09h00 e as 12h00 e entre as 14h30 e as 17h00**, através dos número 926 677 996 disponibilizado pela SERVICOELHO®, contudo para melhor canalizar a informação a Administração é o elo de ligação dos moradores.
- b) Os contactos efetuados fora deste horário poderão não ser atendidos, sem prejuízo dos canais específicos disponibilizados ao Condomínio.
- c) **Em caso de urgência fora do horário de expediente**, o condómino deverá contactar a administração do condomínio, para que esta articule a situação com a SERVICOELHO® através do contacto de gestão disponibilizado para esse efeito.
- d) Os contactos e pedidos, incluindo reclamações e solicitações de intervenção, devem ser registados por escrito através do e-mail, da plataforma ou de outro canal formal indicado pela SERVICOELHO®. Mensagens por WhatsApp ou SMS não são consideradas canais formais de registo de ocorrências.
- e) A SERVICOELHO® não utiliza o WhatsApp como canal de atendimento e não solicita aos clientes que o instalem para comunicar com a empresa.

10. ATENDIMENTO PRESENCIAL

O atendimento presencial no escritório **funciona exclusivamente mediante marcação prévia**, através do formulário de agendamento disponibilizado pela SERVICOELHO®.

As visitas sem marcação não serão atendidas por questão de Agenda.

11. REUNIÕES EXTRAORDINÁRIAS

- a) As reuniões extraordinárias solicitadas pela Assembleia Geral e/ou Condómino serão cobradas nos seguintes termos:
 - 100 € no horário de expediente / 175 € fora do horário de expediente.
- b) Estes valores correspondem aos montantes indicados nas condições comerciais e deverão ser confirmados na proposta/avença aplicável.

12. ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES

- a) Ao subscrever a avença de prestação de serviços, o condomínio declara ter tido conhecimento destas condições e aceitá-las.
- b) As condições encontram-se igualmente disponibilizadas online no sítio SERVICOELHO.pt para consulta dos clientes.
- c) Em caso de divergência entre estas condições e a proposta ou contrato específico celebrado com o condomínio, deverá ser esclarecido por escrito qual o documento aplicável à situação concreta.

Organograma:

