

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DA PLATAFORMA – CONSUMIDOR.

1. Ao acessar, cadastrar-se ou utilizar a Plataforma Bella Have, o Cliente declara que leu, compreendeu e concorda integralmente com este Acordo, que passa a produzir efeitos legais vinculantes
2. A Plataforma Bella Have disponibiliza infraestrutura digital para contratação de serviços de jardinagem e correlatos, aquisição de produtos e interação com prestadores e estabelecimentos, atuando exclusivamente como intermediadora tecnológica
3. O Cliente reconhece que a Bella Have atua estritamente como intermediadora, não sendo a executora material dos serviços e nem a fornecedora direta dos produtos. O contrato de prestação de serviço ou de compra e venda é firmado diretamente entre o Cliente e o Parceiro.
4. O Cliente declara estar ciente de que os prestadores de serviços são profissionais autônomos, sem qualquer vínculo empregatício ou subordinação com a Bella Have.
5. A Bella Have não garante a qualidade técnica intrínseca ou o resultado estético do trabalho, limitando sua atuação à mediação administrativa de conflitos e suporte na plataforma.
6. Ao solicitar um serviço, o Cliente concorda com o pagamento de uma Taxa de Visita, que contempla o deslocamento do parceiro, a mobilização técnica e até 1 (uma) hora de serviço efetivo ou diagnóstico.
7. Caso o serviço ultrapasse o período inicial de uma hora, a continuidade dependerá de aprovação do Cliente via plataforma e poderá gerar cobrança adicional por hora ou fração, conforme os valores vigentes no aplicativo.
8. O Cliente deve garantir o acesso do parceiro ao local no horário agendado, providenciando autorizações em portarias ou garantindo a presença de um responsável maior de 18 anos.
9. A impossibilidade de acesso poderá gerar cobrança.
10. O Cliente deverá fornecer informações completas, incluindo endereço completo, condições do local, riscos existentes e/ou restrições de acesso.
11. O Cliente obriga-se a informar previamente à Bella Have e ao parceiro sobre riscos conhecidos no jardim ou área externa, tais como: presença de fiação elétrica exposta ou tubulações instáveis, Presença de animais domésticos agressivos (que deverão estar contidos ou afastados durante o serviço, riscos biológicos (animais peçonhentos, como aranhas ou cobras) ou geológicos (terrenos instáveis).
12. Informações incorretas podem gerar falhas e custos adicionais.
13. O Cliente reconhece que o serviço pode ser suspenso ou reagendado sem penalidades em caso de chuvas intensas, tempestades ou solo encharcado que impeçam a execução segura.
14. Todos os pagamentos (serviços e produtos) devem ocorrer obrigatoriamente dentro do ambiente digital da Bella Have (via Stripe), sendo vedado o pagamento direto ao parceiro.

15. O cancelamento é isento de taxas enquanto a solicitação não for aceita por um parceiro. Caso o cancelamento ocorra após a aceitação e início do deslocamento do parceiro, poderá ser retida a Taxa de Visita ou aplicada uma multa compensatória pelo tempo e custos de mobilização do profissional. Casos de força maior não geram penalidades.
16. Nos casos de condições climáticas inseguras, os serviços podem ser suspensos e/ou reagendados.
17. O Cliente autoriza o parceiro a registrar imagens (fotos/vídeos) do local e do serviço para fins exclusivos de comprovação de execução, registro de condições do ambiente e análise de eventuais disputas.
18. Após o serviço, o Cliente poderá avaliar o parceiro, comprometendo-se a agir com boa-fé, sem utilizar o sistema para chantagem ou retaliação abusiva. A Plataforma poderá remover avaliações indevidas.
19. Ao utilizar a plataforma, o cliente declara ser maior de 18 anos, se responsabilizando pelo fornecimento de dados verdadeiros e atualizados.
20. O Cliente declara ciência de que a Plataforma poderá solicitar verificações e documentos.
21. A Bella Have poderá analisar dados, imagens e histórico, atuar como mediadora administrativa. A mediação não substitui vias judiciais.
22. É proibido ao Cliente utilizar a plataforma para estabelecer contato inicial com o objetivo de contratar o parceiro por fora do ambiente Bella Have.
23. Tentativas de fraude, desintermediação ou comportamento abusivo resultarão na suspensão imediata ou encerramento da conta do Cliente.
24. A conta também poderá ser suspensa ou encerrada em caso de fraude, violação do Acordo, comportamento abusivo e/ou risco à plataforma, obrigando-se o cliente a indenização à Plataforma por prejuízos eventualmente causados.
25. A vigência desses termos é por prazo indeterminado, enquanto o Cliente utilizar a Plataforma, podendo ser atualizado a qualquer momento. O uso contínuo implica aceitação das alterações.