

Termos de Uso – Preâmbulo e definições

Introdução

Bem-vindo ao AuPair.com (doravante denominado “plataforma” ou “site”). As seguintes condições gerais do contrato regem a utilização do site web gerido pela **MultiKultur e.K., Helmholtzstraße 50, 50825 Colônia, Alemanha** (doravante designada por “Fornecedor”, “nós” ou “nos”) e dos serviços prestados através do mesmo. Os presentes Termos de Uso (TU) regulam a relação contratual entre o fornecedor e todas as pessoas que acedem ao site ou utilizam os serviços oferecidos (doravante denominadas “usuários” ou “você”). Ao aceder à plataforma ou utilizar os serviços oferecidos, aceitam a validade das presentes condições. Leia atentamente os presentes Termos de Uso, **a política de privacidade** e **a política de reembolso**. Se não aceitar os presentes termos e condições, não é permitido utilizar a plataforma.

1. Celebração do contrato e aceitação dos TU

1.1 Ao acessar a plataforma, navegar, visitar, se registrar ou utilizar de outra forma os serviços oferecidos, o usuário declara de forma vinculativa que aceita os presentes TU e todas as disposições neles contidas, em particular nossa política de privacidade e política de reembolso.

1.2 O uso continuado da plataforma após o primeiro acesso é considerado como aceitação explícita das presentes TU.

1.3 Em caso de violação dos presentes TU ou de utilização indevida da plataforma, o fornecedor reserva-se o direito de bloquear o acesso do usuário à plataforma sem aviso prévio.

2. Definições

Para efeitos dos presentes TU, aplicam-se as seguintes definições:

2.1 Por “**serviço**” entende-se todos os serviços prestados pela plataforma, em particular a possibilidade de colocar em contato au pairs e famílias anfitriãs através de um sistema de correspondência online. “**Usuário**” é qualquer pessoa física ou organização que acessa a plataforma ou utiliza seus serviços, seja como visitante, candidato registrado, família anfitriã ou agência au pair.

Por “**candidato**” entende-se uma pessoa que se candidata como au pair e procura uma relação de trabalho correspondente.

Por “**família anfitriã**” entende-se uma família que deseja hospedar ou contratar um au pair ou assistente. Por “**assinatura Premium**” entende-se uma assinatura paga que permite o acesso a funções avançadas, conforme descrito na plataforma.

3. Serviços da plataforma

3.1 Função de mediação

A AuPair.com é uma plataforma online que conecta au pairs (“candidatos”) e famílias anfitriãs em todo o mundo.

Além disso, o fornecedor também disponibiliza seus serviços a agências de colocação de au pairs registradas que atuam como intermediárias entre famílias anfitriãs e au pairs.

Os usuários registrados, independentemente de serem famílias anfitriãs, candidatos ou agências, têm, em particular, as seguintes possibilidades de uso:

- Pesquisa de famílias anfitriãs ou candidatos adequados com possibilidade de contato
- Criação de um perfil individual como família anfitriã, au pair ou agência

3.2 Funções básicas gratuitas

As seguintes funções estão disponíveis gratuitamente para todos os usuários registrados na plataforma:

- Registro e criação de uma conta de usuário.
- Preenchimento do perfil (incluindo upload de fotos, referências e cartas de motivação).
- Para candidatos: possibilidade de ver quem visitou seu perfil; possibilidade de enviar uma mensagem personalizada após carregar pelo menos uma foto.
- Para as famílias anfitriãs: possibilidade de ver quem visitou seu perfil; possibilidade de enviar mensagens padronizadas aos candidatos.

3.3 Funcionamento das ferramentas de correspondência

A plataforma oferece ferramentas técnicas (“ferramentas de correspondência”) que permitem pesquisar de forma direcionada os perfis que correspondem aos seus critérios. As recomendações baseiam-se em:

- os critérios de pesquisa inseridos individualmente,
- no seu perfil profissional ou de assistência,
- e a pesquisa rápida opcional, que permite uma visualização mais ampla dos resultados. Essas funções têm caráter orientativo e não substituem a consultoria pessoal ou jurídica.

3.4 Assinatura Premium

Os candidatos, as famílias anfitriãs e as agências têm a possibilidade de adquirir uma assinatura Premium paga. Dependendo da tarifa escolhida, os membros Premium têm acesso às seguintes funções avançadas:

- envio e recebimento de mensagens individuais,
- troca direta e privada de dados de contato (de acordo com a política de privacidade aplicável).
- Os conteúdos concretos dos serviços e os preços estão indicados na lista de preços e serviços.

3.5 Serviços para agências registradas

As agências au pair que se registram na plataforma podem usufruir das seguintes funções avançadas:

- criação e gerenciamento de perfis em nome de famílias anfitriãs e au pairs,
- gestão de várias contas de usuário para a coordenação dos processos de mediação,
- uso de funções avançadas de pesquisa e correspondência com base nas preferências de ambas as partes, possibilidade de entrar em contato diretamente com os candidatos ou famílias anfitriãs cadastrados.

3.6 Serviços da plataforma

A plataforma garante ao cliente o uso da versão mais recente do site pela Internet, através do acesso por um navegador web.

A plataforma garante a funcionalidade e a disponibilidade do site durante toda a vigência da relação contratual e o manterá em um estado adequado para o uso contratual.

A plataforma pode, sem estar obrigada a isso, atualizar ou desenvolver ainda mais o site a qualquer momento e, em particular, adaptá-lo devido a mudanças na situação jurídica, desenvolvimentos técnicos ou para melhorar a segurança informática.

A plataforma não é obrigada a se adaptar às necessidades individuais ou ao ambiente de TI do cliente. A plataforma fará a manutenção regular dos sites e informará os clientes em tempo hábil sobre quaisquer limitações relacionadas.

A plataforma adotará medidas de ponta para proteger os dados. No entanto, a plataforma não assume qualquer obrigação de custódia ou conservação dos dados. O cliente é responsável por garantir uma proteção adequada dos seus acessos.

4. Elegibilidade e requisitos de participação

4.1 Requisitos para a utilização da plataforma

Só podem usar os serviços oferecidos as pessoas que:

- **tenham completado 18 anos e sejam maiores de idade** de acordo com a legislação do seu país de residência, e

- sejam **plenamente capazes de agir de acordo com as disposições legais nacionais em vigor**, ou seja, possam celebrar contratos com plena eficácia.

4.2 Declaração pessoal através da utilização

Ao se registrar ou utilizar a plataforma, o usuário declara de forma vinculativa que cumpre os requisitos referidos no ponto 4.1. Caso contrário, a utilização da plataforma não é permitida.

4.3 Exclusão e proteção de menores de 13 anos

O uso da plataforma é **proibido a menores de 13 anos**. O fornecedor **não coleta conscientemente dados pessoais de menores de 13 anos**, em conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) e as normas internacionais em matéria de proteção de dados.

Caso o fornecedor tome conhecimento de que foram coletados dados pessoais de um menor de 13 anos sem o consentimento efetivo dos pais ou responsáveis legais, esses dados serão imediatamente apagados.

Se você suspeitar que foram tratados dados pessoais de um menor de 13 anos, entre em contato conosco pelo e-mail info@aupair.com.

5. Obrigações dos usuários

5.1 Veracidade das informações

Todos os usuários são obrigados a fornecer **informações completas, atualizadas e verdadeiras** no momento do registro e em seu perfil. Isso inclui, em particular, mas não exclusivamente, o nome completo, informações de contato, preferências de trabalho e outras informações relevantes relacionadas à pessoa ou à mediação.

5.2 Informações fornecidas pelas famílias anfitriãs

As famílias anfitriãs são obrigadas a fornecer informações corretas sobre sua **situação familiar**. Isso inclui, em particular:

- número e idade das crianças que vivem na família,
- **descrição das condições de moradia e de vida**, em particular do alojamento do au pair, e
- descrição transparente das **tarefas previstas**.

5.3 Controle interno dos perfis na plataforma

O fornecedor reserva-se o direito de **recusar, bloquear ou remover os perfis dos candidatos** se, de acordo com a avaliação da plataforma, estes não apresentarem possibilidades de colocação devido a **informações incompletas, falta de disponibilidade ou outros critérios**. O objetivo é garantir a qualidade e a relevância dos perfis oferecidos.

5.4 Obrigação de atualização

Os usuários comprometem-se a **atualizar imediatamente os dados do seu perfil em caso de alterações** nas informações pessoais ou profissionais. A atualidade dos dados é um pré-requisito para o uso correto dos serviços da plataforma.

5.5 Utilização em conformidade com a lei

Todos os usuários devem cumprir todas as regulamentações locais, nacionais e internacionais aplicáveis em relação ao uso da plataforma. Isso inclui, em particular: direito do trabalho, direito de imigração, normas relativas à residência e aos vistos, obrigações de declaração fiscal e pagamento de impostos.

5.6 Documentação sob sua responsabilidade

Cada parte contratante é responsável pela obtenção e atualização de vistos, autorizações de trabalho, títulos de residência e outros documentos exigidos por lei.

5.7 Utilização para fins específicos

A plataforma pode ser utilizada exclusivamente com o objetivo de colocar em contato **candidatos, famílias anfitriãs e agências**. É proibido **qualquer uso indevido ou comercial** fora deste âmbito.

Existem exceções para atividades oferecidas em sua própria residência que não estejam necessariamente **relacionadas ao cuidado de crianças ou idosos**, desde que sejam **legais, não contrárias aos bons costumes e não sejam de natureza sexual**. Nesses casos, os usuários Premium podem iniciar no máximo dez novos contatos por dia. O recebimento de mensagens permanece ilimitado.

5.8 Proibição de ações prejudiciais

É proibido realizar ações que possam comprometer o funcionamento, a segurança ou a integridade da plataforma. Isso inclui, em particular, a disseminação de vírus, malware ou outros programas maliciosos.

5.9 Acesso não autorizado

Os usuários não devem tentar acessar contas, dados ou sistemas de outros usuários, nem burlar os mecanismos de segurança da plataforma.

5.10 Conteúdos e comportamentos não permitidos

É proibido aos usuários se comportarem na plataforma ou divulgarem conteúdos que:

- Sejam ilegais, ofensivos, difamatórios, ameaçadores, obscenos, imorais ou discriminatórios;

- Criem identidades ou perfis falsos ou se passem por outras pessoas;
- Proponham ofertas de emprego ou serviços fraudulentos,
- Enviem malware (vírus, worms, trojans, etc.),
- Publiquem dados de contato pessoais (por exemplo, números de telefone, endereços de e-mail, contas de redes sociais) fora dos campos previstos para esse fim. Uma violação pode resultar no bloqueio da conta,
- Comunicar-se com outros usuários de forma agressiva, assediadora ou desrespeitosa,
- Estejam relacionados com ofertas de emprego comerciais, atividades empresariais ou serviços com fins lucrativos, incluindo recrutamento em nome de empresas ou agências sem autorização prévia,
- Estejam relacionados com quaisquer pedidos para solicitar dinheiro, pagamentos, taxas ou doações.

5.11 Comunicação finalizada

Todas as comunicações através da plataforma, incluindo mensagens e interações através dos perfis de usuário, devem servir ao **propósito legítimo da plataforma**, ou seja, o estabelecimento de uma relação de igualdade entre candidatos, famílias anfitriãs e agências, bem como aos fins excepcionalmente permitidos no ponto 5.7, na medida prevista no mesmo.

Conteúdos inadequados ou irrelevantes, bem como mensagens com fins que não tenham qualquer relação com o intercâmbio cultural, são proibidos, salvo a exceção prevista no ponto 5.7.

5.12 Obrigação de notificação em caso de violações

Os usuários são obrigados a notificar o fornecedor sobre quaisquer **violações destes TU, comportamentos ilegais ou abusos da plataforma**. Isso inclui, em particular:

- comportamentos inadequados,
- ofertas de emprego falsas,
- violações das normas em matéria de direito do trabalho ou de residência.

5.13 Responsabilidade pessoal pelas obrigações legais e fiscais

Os usuários reconhecem ser os **únicos responsáveis** pela compreensão e pelo cumprimento das obrigações em matéria de direito do trabalho, fiscal e previdenciária relacionadas à contratação de um au pair ou ao uso da plataforma.

5.14 Nenhuma consultoria jurídica por parte da plataforma

O fornecedor **não presta aconselhamento jurídico, fiscal ou financeiro**. Não representa os seus usuários perante entidades de direito público.

5.15 Obrigação de comprovação e sanções em caso de informações incorretas

O fornecedor tem o direito de solicitar aos usuários **provas e documentos adequados** para

verificar as informações fornecidas. Se forem detectados dados incorretos, incompletos ou não confiáveis, o fornecedor tem o direito de impor ao cliente uma multa adequada de até 250,00 euros por cada caso individual. A adequação da multa imposta está sujeita a controle jurisdicional. Além disso, nesse caso, a conta do usuário **pode ser bloqueada sem aviso prévio**. Não há reembolso dos pagamentos já efetuados.

5.16 Prazo para apresentação das provas

Se as provas solicitadas não forem apresentadas **no prazo de uma semana após a solicitação**, o perfil poderá **ser bloqueado** por precaução. A reativação só será possível após a verificação bem-sucedida dos dados.

5.17 Responsabilidade pelos dados de acesso

Os usuários são **responsáveis pela confidencialidade de seus dados** de acesso (nome de usuário e senha) e são responsáveis por todas as atividades realizadas com sua conta.

5.18 Proibição de contas múltiplas ou evasão

É proibido ter mais de uma conta de usuário. Os usuários cujas contas foram bloqueadas não podem criar uma nova conta. Qualquer tentativa de evasão resultará no bloqueio imediato.

5.19 Proibição de transferência da conta de usuário

Não é permitido ceder a conta de usuário ou a inscrição a terceiros. O uso de um perfil por pessoas que não sejam o usuário registrado não é permitido e acarreta o bloqueio da conta.

5.20 Exceção: gestão do perfil por terceiros a título de mandato

A título excepcional, um perfil pode ser gerenciado em nome de uma família anfitriã por um membro da família ou por um terceiro encarregado, **desde que isso seja expressamente indicado no perfil**. Deve ser claramente especificado que a comunicação com o candidato não é feita com a família anfitriã, mas com a pessoa que a representa.

Na ausência dessa declaração, o perfil será bloqueado. Nesse caso, **não há reembolso** de uma eventual assinatura Premium.

5.21 Sanções em caso de violações

O não cumprimento de uma das obrigações comportamentais acima mencionadas pode resultar na rescisão imediata da assinatura e em consequências civis ou penais. O fornecedor tem o direito de bloquear a conta do usuário sem aviso prévio e reter os pagamentos já

efetuados.

6. Acordo contratual

6.1 Celebração de um contrato de trabalho formal

Antes do início de uma relação au pair, todas as partes envolvidas, ou seja, os candidatos (au pairs), as famílias anfitriãs e, eventualmente, as agências de mediação, são obrigadas a celebrar um contrato escrito que defina as condições gerais da colaboração.

6.2 Conteúdo mínimo do contrato

O contrato a ser celebrado deve regulamentar de **forma clara e compreensível**, pelo menos, os seguintes pontos:

- tipo e **âmbito das atividades** (por exemplo, assistência a crianças, tarefas domésticas leves),
- **horários de trabalho** (incluindo disposições relativas a tempo livre e férias),
- **remuneração** (por exemplo, mesada, alimentação e alojamento),
- **eventuais benefícios adicionais** (por exemplo, cobertura dos custos de cursos de idiomas, cobertura de seguro, passagens de transporte, etc.).

6.3 Verificação mútua antes da celebração do contrato

Antes da celebração do contrato, ambas as partes devem:

- **realizar pelo menos três videochamadas** entre si e
- **comprovar sua identidade** (por exemplo, apresentando documentos de identidade)
- e, se possível, trocar **referências ou informações básicas** (por exemplo, certificado de antecedentes criminais, comprovantes de experiência em cuidados infantis).

6.4 Consequências em caso de incumprimento

O não cumprimento destas disposições, em particular em caso de evasão ou fraude intencional, pode resultar no **bloqueio ou encerramento da conta do usuário**. Nesses casos, a plataforma reserva-se o direito de tomar medidas legais adicionais.

7. Custos e condições de pagamento

7.1 Inscrição e preços

A plataforma oferece **inscrições gratuitas e pagas**. Para acessar as funções avançadas mencionadas no ponto 3, é necessário adquirir **uma inscrição Premium**. Esta, assim como a conta do usuário, **não é transferível**.

Ao adquirir uma assinatura Premium, o usuário aceita as seguintes condições de pagamento:

- **Preços:** o pagamento é efetuado como **um valor fixo único por um determinado período de tempo**. O valor é determinado com base no ponto 3.4.
- **Formas de pagamento:** os pagamentos podem ser efetuados através das formas de pagamento oferecidas na plataforma. O fornecedor tem o direito de adicionar ou remover formas de pagamento a qualquer momento.
- **Ativação:** após o recebimento do pagamento, a assinatura Premium é **ativada imediatamente**. O usuário recebe uma **confirmação por e-mail** indicando a duração e os serviços incluídos.
- **Vencimento:** a assinatura Premium **termina automaticamente no final do período acordado**; não é necessária uma rescisão separada.
- **Alterações nos preços:** o fornecedor pode **alterar os preços futuros a qualquer momento**, sem que isso tenha efeito sobre os contratos em vigor.
- **Descontos e promoções:** podem ser oferecidos descontos, vouchers ou promoções especiais por tempo limitado. Estes são válidos **apenas para o período promocional em questão e não têm efeito retroativo**. É **excluída a combinação de vários descontos**, salvo indicação em contrário.

7.2 Rescisão por parte do usuário

Os usuários podem rescindir sua assinatura Premium a qualquer momento. **O direito ao reembolso só existe se:**

- as funções Premium **não tiverem sido utilizadas** e
- o cancelamento deve ser feito **dentro do prazo de rescisão previsto pela lei** ou de acordo com a política de reembolso.
- o cancelamento deve ser feito entrando em contato com o atendimento ao cliente.

7.3 Política de reembolso

Os reembolsos após o cancelamento nos termos do ponto 7.2 são efetuados exclusivamente de acordo com a nossa **política de reembolso**. Esta contém disposições relativas a:

- requisitos para reembolso,
- o procedimento de reembolso
- e eventuais motivos de exclusão.
- Os usuários devem ler esta política antes da compra.

7.4 Exclusão do reembolso em caso de utilização

O reembolso é excluído se as funções premium tiverem sido **utilizadas, mesmo que parcialmente**, em particular:

- envio ou recebimento de mensagens,
- acesso aos dados de contato de outros usuários.

- Se um perfil for excluído, **a possibilidade de comprovar o direito ao reembolso será perdida.** Nesses casos, o reembolso é excluído.

7.5 Exclusão de responsabilidade em caso de falhas técnicas

Em caso de **interrupções técnicas, falhas do sistema ou mau funcionamento** que impeçam o acesso à plataforma, o fornecedor é responsável apenas dentro dos limites previstos no ponto 12. Limites previstos.

8. Conformidade com as disposições legais (compliance)

8.1 Validade geral

A presente cláusula de conformidade aplica-se **a todos os usuários da plataforma**, independentemente de serem candidatos registrados (au pairs), famílias anfitriãs ou agências de colocação.

8.1.1 Conformidade com as regulamentações dos Estados Unidos

As famílias anfitriãs ou candidatos residentes nos **Estados Unidos da América** que desejam participar de um programa au pair nos Estados Unidos **devem obrigatoriamente se registrar por meio de uma agência de colocação reconhecida pelo governo dos Estados Unidos.** A participação ocorre com base no **programa de vistos J-1** e está sujeita aos seus requisitos específicos.

É proibido inserir au pairs nos Estados Unidos através da plataforma sem um visto válido ou sem a intervenção de uma agência credenciada nos Estados Unidos através da AuPair.com. A violação destas disposições pode resultar no **bloqueio ou cancelamento da conta do usuário** e em **consequências legais.**

8.1.2 Respeito às regulamentações locais em outros países

Os usuários que se encontram fora dos Estados Unidos são obrigados a **cumprir as leis vigentes no seu país de residência.** Isso inclui, em particular:

- disposições em matéria de imigração e vistos,
- autorizações de trabalho,
- documentos relativos ao direito de residência,
- outros documentos legais necessários.

8.1.3 Mediações transfronteiriças

No caso de **mediações transfronteiriças de au pairs**, tanto as famílias anfitriãs como os candidatos devem garantir o cumprimento dos requisitos legais **tanto no país de origem como no país de acolhimento.** Isto inclui, em particular:

- cumprimento das **normas em matéria de trabalho e residência,**
- comprovação de **autorizações de trabalho e vistos válidos,**

- obrigação de **seguro de saúde**,
- **obrigações fiscais e de registro**.

O **não cumprimento destas normas** pode acarretar **consequências legais**, incluindo **expulsão, recusa de entrada no país ou sanções pecuniárias**.

A plataforma é responsável pelas consequências do não cumprimento das disposições legais apenas dentro dos limites previstos no ponto 12.

8.1.4 Obrigações das agências

As **agências au pair registradas** no AuPair.com comprometem-se a cumprir todas as **autorizações previstas pela lei, os padrões profissionais e as normas de proteção** de dados em seus respectivos países. Em particular, as agências são obrigadas a:

- **fornecer informações corretas e transparentes sobre seus serviços**,
- garantir que todas as relações au pair mediadas estejam em conformidade com **as disposições em matéria de vistos e direito do trabalho**,
- atuar como **intermediárias responsáveis e neutras** entre as famílias anfitriãs e os candidatos
- e garantir **processos adequados de comunicação e mediação**.

9. Direitos de uso (licença)

9.1 Âmbito de aplicação da autorização de uso

O fornecedor concede aos usuários uma **licença limitada, não exclusiva, intransferível e revogável** a qualquer momento para utilizar a plataforma e seus serviços exclusivamente **para fins pessoais e não comerciais**.

Essa licença está **sujeita ao cumprimento das presentes Condições Gerais do Contrato**.

9.2 Formas de utilização proibidas

É proibido, no todo ou em parte:

- copiar, modificar, divulgar, transmitir ou processar os conteúdos ou serviços da plataforma,
- criar obras derivadas,
- **ou** realizar, de qualquer forma, ações que perturbem ou comprometam o funcionamento correto da plataforma.

10. Responsabilidade pelos conteúdos

10.1 Prestação dos serviços “tal como estão”

Os serviços da AuPair.com são fornecidos na forma disponível (“tal como estão”) e no estado atual (“**conforme disponível**”). O fornecedor não assume **qualquer garantia ou seguro explícito ou implícito** em relação a:

- disponibilidade constante,
- funcionamento técnico,
- a exatidão, a fiabilidade ou a integridade do conteúdo das informações apresentadas, ou dos resultados concretos que podem ser obtidos com a sua utilização.

A utilização é feita **por conta** e risco do utilizador.

10.2 Sem garantia de sucesso

Não há garantia de que um candidato ou uma família anfitriã obtenha uma colocação adequada ou celebre um contrato através da plataforma. A plataforma **não verifica sistematicamente** a exatidão, adequação ou atualidade dos conteúdos ou perfis criados pelos usuários. Os usuários são responsáveis por realizar as verificações necessárias antes de concluir uma colaboração.

10.3 Conteúdos de terceiros

As declarações, recomendações, ofertas ou outros conteúdos fornecidos através da plataforma **por outros usuários ou terceiros**, mas **não pela AuPair.com**, refletem exclusivamente a opinião dos seus autores. O fornecedor **não é editorialmente responsável** por esses conteúdos e salienta expressamente que **não se deve confiar cegamente** nessas informações.

10.4 Inexistência de responsabilidade pelo comportamento dos usuários

O fornecedor **não se responsabiliza** pelas ações, pelo comportamento ou pela comunicação dos usuários, seja online ou offline. Ele não monitora ativamente todas as interações e **não assume qualquer responsabilidade** pelo que delas decorra:

- controvérsias,
- danos,
- reclamações ou
- danos físicos ou psicológicos.

Cada usuário é responsável por sua própria segurança e pelo cumprimento das leis vigentes.

10.5 Nenhuma pretensão de completude ou segurança

A AuPair.com **não garante nem assegura** que:

- as informações publicadas na plataforma sejam **corretas, suficientes ou completas**,
- as declarações, opiniões ou recomendações provenientes de outros usuários ou de terceiros (não da AuPair.com) **sejam corretas ou confiáveis**,
- o uso da plataforma seja **seguro, sempre disponível, livre de vírus, ininterrupto ou livre de erros**, ou que os defeitos detectados sejam **imediatamente eliminados**.

10.6 Nenhuma garantia de adequação para os usuários

A AuPair.com **não garante, expressa ou tacitamente**, que um usuário da plataforma seja adequado para exercer a atividade de au pair, assistente ou família anfitriã.

10.7 Controle de conteúdo em caso de suspeita de abuso

Se o perfil de um usuário for denunciado ou se o sistema de controle automatizado da plataforma **detectar uma suspeita de abuso do sistema de mensagens**, a equipe de suporte poderá **visualizar e verificar o conteúdo das mensagens**.

Os usuários são expressamente avisados a observar a **declaração sobre proteção de dados** aplicável.

11. Assunção de risco pelos usuários

11.1 Risco geral na utilização online

Embora a AuPair.com adote **medidas técnicas e organizacionais** para garantir a segurança da plataforma, a utilização de um serviço baseado na Internet como a AuPair.com sempre envolve **riscos gerais**.

11.2 Nenhuma supervisão ou verificação dos usuários

A AuPair.com **não realiza cursos de formação, controlos ou verificações dos antecedentes** dos utilizadores registados. **Por conseguinte, não é possível garantir** que as interações dentro ou fora da plataforma sejam sempre **seguras, respeitosas ou legítimas**.

11.3 Riscos relacionados à interação

Os usuários reconhecem expressamente que a interação com estranhos encontrados na plataforma envolve riscos, nomeadamente:

- **Lesões, doenças, casos de abuso e assédio (incluindo agressões sexuais),**
- **Mortes e**
- **Todos os outros riscos relacionados com contactos online ou offline com outros utilizadores.**

11.4 Responsabilidade pessoal e medidas de precaução

Os usuários não devem confiar exclusivamente nas medidas de segurança adotadas pela AuPair.com. Ao entrar em contato com outros usuários, eles **devem tomar todas as precauções necessárias**, tais como:

- **verificação pessoal das informações do perfil,**
- **recurso a informações acessíveis ao público,**
- **uso de videochamadas para verificação antes de encontros pessoais.**

12. Limitação de responsabilidade

12.1 Nenhuma responsabilidade por conteúdos e indicações

A AuPair.com adota medidas adequadas para garantir a **exatidão das informações fornecidas na plataforma**, mas assume a responsabilidade pela sua integridade, **atualidade ou exatidão apenas dentro dos limites previstos no ponto 12.2**.

Os usuários são obrigados a **verificar por conta própria todas as informações relevantes**.

Quaisquer indicações ou informações fornecidas pela AuPair.com têm **caráter exclusivamente informativo** e não substituem o **aconselhamento profissional**, em particular no **âmbito jurídico, médico ou financeiro**. Se necessário, os usuários devem consultar pessoal qualificado.

12.2 Limitação de responsabilidade

A AuPair.com é responsável sem limitações em caso de dolo, culpa grave e lesões culposas à vida, à integridade física ou à saúde. Sem prejuízo dos casos de responsabilidade ilimitada referidos na frase anterior, a AuPair.com é responsável em caso de violação por negligência leve apenas em caso de violação de obrigações contratuais essenciais, ou seja, obrigações cujo cumprimento é fundamental para a correta execução do contrato ou cuja violação compromete a consecução do objetivo do contrato e cujo cumprimento o cliente pode regularmente esperar, no entanto, limitado aos danos típicos do contrato e previsíveis no momento da celebração do contrato.

12.3 Limitação da responsabilidade à compensação/montante fixo

A **responsabilidade total da AuPair.com**, independentemente do motivo jurídico (por exemplo, contrato, ato ilícito civil), é limitada a:

- o valor efetivamente pago pelos serviços premium,
- ou, se não tiver sido efetuado qualquer pagamento, a um montante máximo de **40 EUR**.

Essa limitação aplica-se a **todas as solicitações de indenização relacionadas ao uso da plataforma**.

12.4 Isenção de responsabilidade em caso de atos fraudulentos por parte de terceiros

A AuPair.com não se responsabiliza, exceto nos casos previstos no ponto 12.2, frase 1, **por acessos não autorizados às contas dos usuários** por terceiros, por exemplo, através de:

- ataques de hackers,
- tentativas de phishing ou
- outras formas de **atividades fraudulentas**.

13. Isenção

13.1 Obrigação de isenção dos usuários

Os usuários se comprometem a isentar a AuPair.com, suas afiliadas, seus funcionários e seus agentes de **todas as reclamações de terceiros** causadas pelo usuário através de:

- o uso da plataforma pelo usuário,
- violações destes termos de uso,
- ou a violação dos **direitos de terceiros**, em particular **direitos autorais, direitos de marca, direitos de personalidade ou direitos de privacidade**.

Isso inclui também **a assunção de despesas legais e judiciais adequadas**.

A obrigação de isenção **também** se aplica **após o encerramento da conta do usuário** e abrange todas as ações realizadas através da conta, incluindo aquelas realizadas por terceiros não autorizados.

13.2 Obrigação de cooperação e direito de defesa

Os usuários se comprometem a colaborar de boa-fé **na defesa em caso de tal reivindicação**. A AuPair.com tem o direito, às suas próprias custas, de:

- **assumir a defesa** e
- assumir o controle exclusivo do processo.

Um **acordo transacional** só pode ser celebrado com o **consentimento por escrito** da AuPair.com.

14. Confidencialidade e proteção de dados

14.1 Obrigações de confidencialidade dos usuários

Os usuários comprometem-se a tratar com confidencialidade todas as informações não públicas que receberem no âmbito da utilização da plataforma, em particular **os dados pessoais de outros usuários**.

A **divulgação não autorizada dessas informações**, seja intencional ou por negligência, pode resultar no **bloqueio imediato ou no encerramento da conta do usuário**, bem como **em consequências civis ou penais**.

14.2 Obrigações de proteção do administrador da plataforma

A AuPair.com compromete-se a tratar os **dados confidenciais dos usuários** de acordo com a sua **política de privacidade** e em conformidade com **as leis vigentes em matéria de proteção de dados**.

A transmissão a terceiros só ocorre:

- com o **consentimento explícito do usuário**
- ou com base em uma **obrigação legal**.

14.3 Bases jurídicas do tratamento de dados

A plataforma trata os dados pessoais em conformidade com:

- o **Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD)** da UE,
- e, para usuários dos Estados Unidos, a **Lei de Privacidade do Consumidor da Califórnia (CCPA)**.

Ao utilizar a plataforma, o usuário concorda com **a coleta, o tratamento, o armazenamento e a transmissão de dados pessoais** em conformidade com a política de privacidade em vigor.

14.4 Direitos dos usuários

Nos termos do **RGPD** (e, se aplicável, da CCPA), os usuários têm os seguintes direitos:

- **acesso** aos dados armazenados,
- **retificação** de dados inexatos,
- **exclusão** ("direito ao esquecimento"),
- limitação do processamento,
- **portabilidade dos dados**,
- bem como o direito de se opor a determinados tratamentos.

O tratamento dos dados é feito com base em:

- uma **relação contratual**,
- uma **obrigação legal** ou
- um **consentimento**, se necessário.

14.5 Sem venda de dados, segurança, transferência internacional

A AuPair.com **não vende dados pessoais a terceiros**. Para garantir a proteção dos dados, são **adotadas medidas de segurança técnicas e organizacionais** (por exemplo, criptografia, controle de acesso).

As transferências internacionais de dados (por exemplo, para países terceiros) ocorrem apenas em conformidade com as leis vigentes em matéria de proteção de dados, em particular utilizando as **cláusulas contratuais padrão (Standard Contractual Clauses, SCC)** da Comissão Europeia.

15. Links para sites de terceiros

15.1 Links externos para serviços de terceiros

A plataforma pode conter links para **sites externos de terceiros** que **não são propriedade nem estão sob o controle** da AuPair.com. **A AuPair.com não se responsabiliza** pelo conteúdo, práticas de proteção de dados ou condições de uso desses sites.

O uso desses links é **por sua conta e risco**. Recomenda-se ler atentamente **os termos de uso e as políticas de privacidade** dos respectivos fornecedores e terceiros.

15.2 Isenção de responsabilidade por serviços de terceiros

A AuPair.com não assume **qualquer garantia ou responsabilidade** por:

- **a precisão, relevância ou qualidade** dos conteúdos ou serviços oferecidos através de sites de fornecedores terceiros,
- ou quaisquer **transações ou transferências de dados** entre usuários e terceiros.

Qualquer interação com fornecedores terceiros ocorre **exclusivamente por sua conta e risco** e é de **responsabilidade exclusiva do usuário**.

16. Propriedade intelectual e direitos autorais

16.1 Direitos de propriedade

Todos os conteúdos da plataforma AuPair.com, incluindo, a título exemplificativo, mas não exaustivo, **marcas, logotipos, desenhos, imagens, componentes de software e interfaces de usuário**, são **propriedade intelectual** da empresa MultiKultur e.K. ou de seus licenciados.

Esses conteúdos estão sujeitos à lei de **direitos autorais (UrhG)** e, se aplicável, a outros **direitos de propriedade industrial**.

16.2 Licença de uso limitada

Os usuários **recebem uma licença limitada e intransferível para uso pessoal e não comercial** da plataforma. Ao utilizar a plataforma, **o usuário não adquire nenhum direito de propriedade** ou direito de uso sobre os direitos de propriedade intelectual da AuPair.com, exceto os direitos expressamente concedidos pelos presentes Termos e Condições.

16.3 Proibição de exploração

Sem **o consentimento expresso por escrito** da AuPair.com, é **proibido**:

- **modificar e distribuir** conteúdos ou componentes da plataforma,
- **torná-los acessíveis ao público** ou
- **criar elaborações ou obras derivadas deles**.

16.4 Consequências legais em caso de violações

Qualquer **uso não autorizado** da propriedade intelectual da AuPair.com pode resultar em **ações civis e criminais**. A plataforma reserva-se expressamente o direito de **fazer valer os direitos de cessação, indenização por danos e informação**.

17. Força maior

17.1 Exclusão de responsabilidade em caso de eventos imprevisíveis

A AuPair.com não se responsabiliza, exceto nos casos previstos no ponto 12.2, frase 1, pelo **atraso ou incumprimento das obrigações contratuais**, na medida em que estas sejam atribuíveis a eventos que **escapam ao controlo razoável** da plataforma. Entre estes incluem-se, em particular:

- catástrofes naturais,
- greves ou conflitos laborais,
- guerra, terrorismo, distúrbios políticos,
- medidas governamentais,
- bem como **falhas técnicas ou ataques cibernéticos**.

17.2 Restabelecimento do serviço

Em caso de força maior, a AuPair.com compromete-se a **tomar todas as medidas razoáveis** para **restabelecer os serviços oferecidos o mais rapidamente possível**. No entanto, pela responsabilidade por danos ou perdas sofridos pelo usuário durante essa interrupção, **a responsabilidade é limitada aos termos do parágrafo 12**.

18. Duração, rescisão e direito de rescisão

18.1 Duração do contrato e rescisão ordinária

As presentes condições de utilização aplicam-se **enquanto o utilizador possuir uma conta ativa ou utilizar a plataforma**. Os utilizadores podem **desativar a sua conta de forma independente a qualquer momento** ou solicitar a sua eliminação através do serviço de apoio ao cliente.

Uma vez canceladas, as contas não podem ser restauradas: todas as informações e dados armazenados são **excluídos de forma irrevogável**.

18.2 Rescisão extraordinária em caso de violação do contrato

Em caso de violação das presentes **Condições Gerais do Contrato ou de violação das disposições legais ou dos direitos de terceiros com efeito na República Federal da Alemanha**, a AuPair.com tem o direito, na medida em que não seja razoável continuar a relação contratual, de **bloquear o usuário a qualquer momento e sem aviso prévio ou justificação**.

Nesse caso, os pagamentos já efetuados poderão ser retidos.

18.3 Desativação em vez de exclusão

Uma conta de usuário também pode ser **temporariamente desativada**. As contas desativadas **não são visíveis nem podem ser contactadas por outros usuários**.

18.4 Declaração de rescisão

Se o cliente for um consumidor, aplica-se o seguinte:

Informação sobre o direito de rescisão

Direito de rescisão

Você tem o direito de rescindir este contrato dentro de catorze dias sem fornecer qualquer motivo. O prazo de rescisão é de catorze dias a partir da data de celebração do contrato. Para exercer o direito de rescisão, é necessário informar-nos (MultiKultur e.K., Helmholtzstr. 50, 50825 Colônia; e-mail: info@aupair.com) sobre a sua decisão de rescindir o presente contrato por meio de uma declaração explícita (por exemplo, uma carta enviada por correio ou e-mail). Para tal, pode utilizar o formulário de rescisão em anexo, que, no entanto, não é obrigatório.

Para cumprir o prazo de rescisão, basta enviar a comunicação relativa ao exercício do direito de rescisão antes do término do prazo de rescisão.

Consequências da rescisão

Se rescindir o presente contrato, reembolsaremos todos os pagamentos que recebemos de você, incluindo os custos de entrega (exceto os custos adicionais decorrentes da sua escolha de um tipo de entrega diferente da entrega padrão mais económica que oferecemos), sem demora e, o mais tardar, no prazo de catorze dias a partir da data em que recebemos a comunicação da sua rescisão do presente contrato. Para esse reembolso, utilizaremos o mesmo meio de pagamento que você utilizou para a transação original, salvo acordo em contrário com você; em nenhum caso você será cobrado por esse reembolso.

Modelo de formulário de rescisão

(Se desejar rescindir o contrato, preencha este formulário e envie-o.)

A MultiKultur e.K., Helmholtzstr. 50, 50825 Colônia:

Por meio deste documento, eu/nós (*) rescindimos o contrato celebrado por mim/nós (*) para a prestação do serviço da plataforma AuPair.com.

Encomendado em (*) / recebido em (*) Nome do(s) consumidor(es)

Endereço do(s) consumidor(es)

Assinatura do(s) consumidor(es) (apenas no caso de comunicação em papel)

Data

(*) Riscar o que não se aplica.

18.5 Reembolso em caso de rescisão efetiva

Se a revogação tiver sido exercida corretamente e houver **direito a reembolso**, este será efetuado imediatamente, **o mais tardar no prazo de 14 dias a partir da receção da declaração de revogação**. O reembolso é feito através do mesmo meio de pagamento utilizado na compra original, **salvo acordo em contrário**.

18.6 Nenhuma prova em caso de conta cancelada

Se a conta do usuário já tiver sido cancelada, **todos os dados armazenados serão irrevogavelmente eliminados**. Nesse caso, **não é mais possível comprovar se os requisitos para o reembolso foram cumpridos e o direito ao reembolso caduca**.

18.7 Observação sobre a política de reembolso

Todos os usuários são convidados a ler atentamente a **política de reembolso** da AuPair.com antes de adquirir uma assinatura Premium.

18.8 Prestação de serviços Premium

A assinatura Premium é considerada **fornecida** assim que uma das seguintes condições for atendida:

- As famílias anfitriãs enviam ou respondem a **mensagens personalizadas** ou revelam seus **dados de contato**.
- Os candidatos enviam **mensagens após a atualização**.
- É concedido **acesso a documentos Premium protegidos por senha**.

18.9 Revogação do consentimento à política de privacidade

Se o **consentimento à política de privacidade não for concedido ou for revogado**, a AuPair.com reserva-se o direito de **bloquear ou cancelar a conta do usuário a qualquer momento**.

18.10 Cancelamento de contas de usuários inelegíveis

A plataforma pode excluir contas de usuários cuja **categorização não corresponda ao status de uso real** (por exemplo, au pair, agência ou família anfitriã).

19. Resolução de litígios

19.1 Solução consensual antes de iniciar ações judiciais

Os usuários são expressamente convidados a entrar em contato com a AuPair.com (**e-mail: info@aupair.com**) antes de **iniciar ações legais**, a fim de resolver quaisquer disputas **de forma consensual, rápida e objetiva**.

20. Lei aplicável e foro competente

20.1 Direito aplicável

Os presentes Termos e Condições Gerais estão sujeitos exclusivamente à **lei da República Federal da Alemanha**, com exclusão do direito internacional privado (em particular das normas de remissão) e da Convenção das Nações Unidas sobre

Contratos de Compra e Venda Internacional de Mercadorias (CISG).

20.2 Tribunal competente e idioma processual

Para todas as disputas legais decorrentes ou relacionadas com os presentes termos e condições, é competente exclusivamente **o tribunal de Colónia, Alemanha**. **A língua do contrato e a língua processual é o alemão.**

20.3 Versão linguística e interpretação

As presentes condições de utilização podem ser fornecidas em diferentes versões linguísticas. Em caso de **contradições ou discrepâncias** entre as versões, **a versão alemã é a única válida.**

20.4 Regulamentação dos custos para processos no exterior

Se um usuário iniciar um processo fora da Alemanha **e o perder, ele se compromete a arcar com todas as despesas judiciais e extrajudiciais**, incluindo os **honorários advocatícios** e as despesas de **viagem** de ambas as partes.

21. Outras disposições

21.1 Integralidade do acordo

As presentes condições de uso, juntamente com **a política de privacidade**, a **política de reembolso** e outras políticas documentadas, constituem **o acordo completo** entre o usuário e a AuPair.com. **Qualquer acordo anterior ou acordo acessório** será considerado nulo.

21.2 Cláusula de salvaguarda

Caso disposições individuais destes Termos de Uso sejam ou se tornem total ou parcialmente **inefizes, ilegais ou inaplicáveis**, isso não afetará **a eficácia das demais disposições**. A disposição ineficaz será substituída por uma **disposição legalmente admissível** que se aproxime o mais possível do objetivo econômico.

21.3 Nenhuma caducidade tácita

A não **reivindicação de direitos ou uma reação tardia** por parte da AuPair.com **não constitui uma renúncia aos direitos existentes**. Da mesma forma, uma única tolerância **não implica a renúncia ao direito ao cumprimento futuro das condições**.

22. Alterações e adaptações dos Termos de Uso

22.1 Reserva de alteração

A plataforma reserva-se o direito de alterar, adaptar ou integrar os presentes termos de uso a qualquer momento, nomeadamente devido a alterações legislativas, desenvolvimentos técnicos ou para melhorar a experiência do utilizador.

22.2 Comunicação das alterações:

As alterações aos presentes termos de uso serão comunicadas aos usuários pelo menos 30 dias antes de sua entrada em vigor por e-mail, através da plataforma ou por outra forma de comunicação adequada. É da responsabilidade do usuário ler atentamente os TU atualizados.

22.3 Direito de oposição:

Se o usuário não concordar com as alterações, ele tem o direito de rescindir o contrato nas condições alteradas. A rescisão deve ocorrer dentro de 30 dias após a comunicação das alterações. Se o usuário continuar a utilizar os serviços da empresa após o término desse prazo, isso será considerado como um consentimento explícito aos termos de uso alterados.

22.4 Entrada em vigor das alterações:

As alterações aos TU entram em vigor no prazo indicado na comunicação, a menos que o usuário se oponha atempadamente e rescinda o contrato.

A partir de: 24 de outubro de 2025