

**Terms and Conditions – Two-Column
EN–PT Version 1.1**

Version 1.1 – January 2026

Applicable to all services provided by Azores Property Care, located on São Miguel, Azores, Portugal.

**Termos e Condições – Versão Bilingue
EN–PT em Duas Colunas 1.1**

Versão 1.1 – janeiro de 2026

Aplicável a todos os serviços prestados pela Azores Property Care, sediada em São Miguel, Açores, Portugal.

1. Definitions / Definições**English**

Contractor: Azores Property Care.

Client: any natural or legal person purchasing services.

Services: all maintenance work, inspections, care packages, maintenance plans and other activities as described on the website or in quotations.

Agreement: any written arrangement between the Client and the Contractor.

SLA: Service Level Agreement, if applicable to specific packages.

Português

Prestador: Azores Property Care.

Cliente: qualquer pessoa singular ou coletiva que contrate serviços.

Serviços: todos os trabalhos de manutenção, inspeções, care packages, planos de manutenção e outras atividades descritas no website ou em propostas.

Contrato: qualquer acordo escrito entre o Cliente e o Prestador.

SLA: Service Level Agreement, quando aplicável a pacotes específicos.

2. Applicability / Aplicabilidade**English**

These terms and conditions apply to all quotations, agreements and services of the Contractor.

Deviations are only valid if agreed upon in writing.

The Client declares to have received and accepted these terms prior to the commencement of any work.

Português

Estes termos e condições aplicam-se a todas as propostas, contratos e serviços do Prestador.

Exceções só são válidas se acordadas por escrito.

O Cliente declara ter recebido e aceite estes termos antes do início de qualquer trabalho.



3. Quotations and Prices / Propostas e Preços

English

All quotations are non-binding and valid for 30 days unless stated otherwise.

Prices are in euros and include VAT unless indicated otherwise.

Additional costs (materials, parts, external specialists) are communicated in advance and carried out only after approval.

Price adjustments due to inflation, supplier costs or changed circumstances may be applied annually.

Português

Todas as propostas são não vinculativas e válidas por 30 dias, salvo indicação em contrário.

Os preços estão em euros e incluem IVA, salvo indicação em contrário.

Custos adicionais (materiais, peças, especialistas externos) são comunicados previamente e executados apenas após aprovação.

Ajustes de preço devido a inflação, custos de fornecedores ou alterações de circunstâncias podem ser aplicados anualmente.

4. Services and Execution / Serviços e Execução

English

Work is performed according to professional standards and with care for the property.

Work is carried out on a best-effort basis unless otherwise specified in an SLA.

The Client ensures proper access to the property, including keys, codes and relevant information.

If access is not possible, call-out fees or waiting time may be charged.

Português

Os trabalhos são executados segundo padrões profissionais e com cuidado pelo imóvel.

Os trabalhos são realizados com base em best effort, salvo disposição diferente no SLA.

O Cliente garante acesso adequado ao imóvel, incluindo chaves, códigos e informações relevantes.

Caso o acesso não seja possível, podem ser cobradas taxas de deslocação ou tempo de espera.

5. Care Packages and Maintenance Plans / Care Packages e Planos de Manutenção

English

Package contents (Standard, Premium, Ultimate) are described on the website and/or in the SLA.

Inspection frequencies are indicative and may be adjusted due to weather, force majeure or operational limitations.

Português

O conteúdo dos pacotes (Standard, Premium, Ultimate) está descrito no website e/ou no SLA.

As frequências de inspeção são indicativas e podem ser ajustadas devido a condições meteorológicas, força maior ou limitações operacionais.



English

Unused inspections or services are not credited or carried over unless agreed in writing.

Packages are invoiced monthly or annually depending on the selected option.

Português

Inspeções ou serviços não utilizados não são creditados nem transferidos, salvo acordo escrito.

Os pacotes são faturados mensal ou anualmente, conforme a opção escolhida.

6. Materials and External Specialists / Materiais e Especialistas Externos

English

Materials are purchased at market-conform prices.

External specialists may be engaged when required.

Third-party costs may be invoiced directly or via the Contractor.

Português

Os materiais são adquiridos a preços de mercado.

Especialistas externos podem ser contratados quando necessário.

Os custos de terceiros podem ser faturados diretamente ou através do Prestador.

7. Liability / Responsabilidade

English

The Contractor is only liable for direct damage caused by intent or gross negligence.

The Contractor is not liable for indirect damage, loss of profit, overdue maintenance, hidden defects, structural faults, extreme weather or incorrect information from the Client.

Liability is limited to the invoice amount of the relevant assignment.

Português

O Prestador é responsável apenas por danos diretos causados por dolo ou negligência grave.

O Prestador não é responsável por danos indiretos, perda de lucros, falta de manutenção, defeitos ocultos, falhas estruturais, condições meteorológicas extremas ou informações incorretas fornecidas pelo Cliente.

A responsabilidade está limitada ao valor faturado relativo ao serviço em questão.

8. Reporting and Communication / Relatórios e Comunicação

English

Inspections are documented with photos and short reports.

Português

As inspeções são documentadas com fotografias e relatórios breves.



English

Reports are provided digitally via email or client portal.

Written communication is provided in English and Portuguese.

Verbal communication is conducted exclusively in English.

Português

Os relatórios são fornecidos digitalmente por email ou portal do cliente.

A comunicação escrita é fornecida em inglês e português.

A comunicação verbal é realizada exclusivamente em inglês.

9. Payment / Pagamento

English

Invoices must be paid within 14 days unless otherwise agreed.

Late payment may result in statutory interest and temporary suspension of services.

Collection costs are borne by the Client.

Português

As faturas devem ser pagas no prazo de 14 dias, salvo acordo em contrário.

Em caso de atraso, podem ser cobrados juros legais e os serviços podem ser suspensos temporariamente.

Os custos de cobrança são da responsabilidade do Cliente.

10. Cancellation and Termination / Cancelamento e Rescisão

English

One-off assignments may be cancelled free of charge up to 24 hours in advance.

Care packages and maintenance plans have a 1-month notice period.

No refunds for early termination of annual packages.

The Contractor may terminate in cases of non-payment, misuse or unsafe situations.

Português

Serviços pontuais podem ser cancelados gratuitamente até 24 horas antes.

Care packages e planos de manutenção têm um aviso prévio de 1 mês.

Não há reembolso em caso de rescisão antecipada de pacotes anuais.

O Prestador pode rescindir em casos de falta de pagamento, abuso ou situações inseguras.



11. Force Majeure / Força Maior

English

In case of force majeure, the Contractor may postpone or cancel work without liability.

The Client will be informed as soon as possible.

Português

Em caso de força maior, o Prestador pode adiar ou cancelar trabalhos sem responsabilidade.

O Cliente será informado o mais rapidamente possível.

12. Key Management and Access / Gestão de Chaves e Acesso

English

Keys are stored securely and coded, without any link to the address.

Keys are used solely for agreed-upon work.

The Contractor is not liable for loss or theft unless caused by gross negligence.

Português

As chaves são armazenadas de forma segura e codificada, sem qualquer ligação ao endereço.

As chaves são utilizadas exclusivamente para os trabalhos acordados.

O Prestador não é responsável por perda ou roubo, salvo em caso de negligência grave.

13. Privacy and Data Protection / Privacidade e Proteção de Dados

English

Personal data is processed solely for service execution.

Data is not shared with third parties except when necessary.

The Client has the right to access, correct and delete their data.

Português

Os dados pessoais são processados exclusivamente para a execução dos serviços.

Os dados não são partilhados com terceiros, exceto quando necessário.

O Cliente tem direito de acesso, correção e eliminação dos seus dados.

14. Project-Based Work Clause (Small Upgrade Projects)/ Cláusula para Trabalhos Baseados em Projeto (Projetos de Pequenas Melhorias)

English

Small Upgrade Projects refer to improvements that go beyond routine maintenance and require a defined scope, quotation and approval process.

All project-based work is carried out only after a written quotation has been approved by the Client.

The quotation defines the scope, materials, estimated duration and pricing structure.

Any work requested outside the approved scope is considered additional work and will be quoted separately.



If unexpected issues arise during execution (including hidden defects or structural problems), the Client will be informed immediately and additional approval will be required before continuing. Projects may require partial or full upfront payment, depending on material costs and project size. For projects requiring materials above €150, a partial upfront payment is mandatory. Azores Property Care may engage licensed third-party specialists (e.g., electrician, plumber, roofer) when required. Such work will only proceed after Client approval. Third-party costs may be invoiced directly to the Client or through Azores Property Care. Project cancellations within 24 hours of the scheduled start may incur a call-out fee. Completion of project work is confirmed by written approval or automatic acceptance if no concerns are raised within 5 days of receiving the project report.

Português

Projetos de Pequenas Melhorias referem-se a intervenções que vão além da manutenção de rotina e exigem um âmbito definido, orçamento e processo de aprovação. Todos os trabalhos baseados em projeto só são realizados após aprovação, por escrito, do orçamento pelo Cliente. O orçamento define o âmbito, os materiais, a duração estimada e a estrutura de preços. Qualquer trabalho solicitado fora do âmbito aprovado é considerado trabalho adicional e será orçamentado separadamente. Se surgirem problemas inesperados durante a execução (incluindo defeitos ocultos ou problemas estruturais), o Cliente será informado imediatamente e será necessária aprovação adicional para continuar. Os projetos podem exigir pagamento parcial ou total antecipado, dependendo dos custos de materiais e da dimensão do projeto. Para projetos que exijam materiais acima de €150, é obrigatório um pagamento antecipado parcial. A Azores Property Care pode contratar especialistas licenciados (ex.: eletricitista, canalizador, telhador) quando necessário. Esse trabalho só avança após aprovação do Cliente. Os custos de terceiros podem ser faturados diretamente ao Cliente ou através da Azores Property Care. Cancelamentos dentro de 24 horas antes do início previsto podem implicar uma taxa de deslocação. A conclusão do trabalho é confirmada por aprovação por escrito ou por aceitação automática se não forem levantadas questões no prazo de 5 dias após o envio do relatório do projeto.

15. Applicable Law and Disputes / Lei Aplicável e Litígios

English

Portuguese law applies.

Disputes are preferably resolved amicably.

If not possible, disputes are submitted to the competent court on São Miguel.

Português

Aplica-se a lei portuguesa.

Os litígios devem ser resolvidos preferencialmente por acordo.

Caso não seja possível, os litígios são submetidos ao tribunal competente em São Miguel.



16. Storm Damage Check – Activation Based on SRPCBA Alerts / Verificação de Danos por Tempestade – Ativação com Base nos Avisos do SRPCBA

English

Storm Damage Checks are activated when the Regional Civil Protection Service of the Azores (SRPCBA) issues an Orange or Red wind alert for the Eastern Group (Grupo Oriental).

This includes any official alert published on the SRPCBA platform:

<https://www.prociv.azores.gov.pt/srpcba>

When such an alert is issued, Azores Property Care performs a visual inspection to identify potential storm-related damage.

Storm Damage Checks are limited to non-structural, external observations. Structural assessments, repairs or construction-related interventions fall outside the scope of our services and must be carried out by licensed professionals.

If no Orange or Red wind alert is issued by SRPCBA, no Storm Damage Check is automatically triggered.

Português

As verificações de danos por tempestade são ativadas quando o Serviço Regional de Proteção Civil e Bombeiros dos Açores (SRPCBA) emite um aviso Laranja ou Vermelho de vento para o Grupo Oriental.

Inclui qualquer aviso oficial publicado na plataforma do SRPCBA:

<https://www.prociv.azores.gov.pt/srpcba>

Quando tal aviso é emitido, a Azores Property Care realiza uma inspeção visual para identificar possíveis danos relacionados com a tempestade.

As verificações de danos por tempestade limitam-se a observações externas e não estruturais. Avaliações estruturais, reparações ou intervenções de construção estão fora do âmbito dos nossos serviços e devem ser realizadas por profissionais licenciados.

Se não for emitido um aviso Laranja ou Vermelho de vento pelo SRPCBA, nenhuma verificação de danos por tempestade é automaticamente ativada.

17. Warranty / Garantia

English

Warranty

Azores Property Care provides a 12-month warranty on labour for maintenance work, small upgrades, and painting services, unless otherwise specified in writing. The warranty covers workmanship defects only.

Exclusions

The warranty does not cover:

Português

Garantia

A Azores Property Care oferece uma garantia de 12 meses sobre a mão de obra para serviços de manutenção, pequenas melhorias e pintura, salvo indicação escrita em contrário. A garantia cobre apenas defeitos de execução.

Exclusões

A garantia não cobre:



English

– Damage caused by storms, extreme weather, humidity, water infiltration, or structural issues

– Damage resulting from lack of maintenance or improper use

– Materials (paint, sealants, hardware), which are covered only by the manufacturer's warranty

– Work altered or repaired by third parties after completion

– Natural wear and tear or ageing of materials

Conditions

Warranty applies only to the specific area where work was performed.

Any warranty claim must be reported within a reasonable time after discovery.

Azores Property Care reserves the right to inspect the issue before approving warranty work.

Warranty work does not extend or restart the original warranty period.

Care Plans

Care Plans include inspections, monitoring, and reporting, but do not constitute a structural warranty. Any repairs performed under Care Plans follow the same labour warranty terms as above.

Português

– Danos causados por tempestades, condições meteorológicas extremas, humidade, infiltrações ou problemas estruturais

– Danos resultantes de falta de manutenção ou uso inadequado

– Materiais (tintas, selantes, ferragens), que estão apenas cobertos pela garantia do fabricante

– Trabalhos alterados ou reparados por terceiros após a conclusão

– Desgaste natural ou envelhecimento dos materiais

Condições

A garantia aplica-se apenas à área específica onde o trabalho foi realizado.

Qualquer reclamação de garantia deve ser comunicada num prazo razoável após a sua deteção.

A Azores Property Care reserva-se o direito de inspecionar o problema antes de aprovar trabalhos de garantia.

Trabalhos de garantia não prolongam nem reiniciam o período de garantia original.

Planos de Cuidados

Os Planos de Cuidados incluem inspeções, monitorização e relatórios, mas não constituem uma garantia estrutural. Quaisquer reparações realizadas no âmbito dos Planos de Cuidados seguem os mesmos termos de garantia de mão de obra acima descritos.



18. Final Provisions / Disposições Finais

English

If any provision proves invalid, the remaining provisions remain in force.

The Contractor may amend these terms; the latest version is published on the website.

Português

Se alguma disposição for considerada inválida, as restantes permanecem em vigor.

O Prestador pode alterar estes termos; a versão mais recente é publicada no website.
