Diretrizes de Utilização – Fylux Digital Solutions

Última atualização: 8 de novembro de 2026 · Versão 2.0

1. Objetivo e âmbito

Estas Diretrizes de Utilização definem as regras de utilização aceitável do website fyluxds.com, da área de cliente, das páginas de marcação e de todos os serviços da Fylux Digital Solutions ("**Fylux**"), incluindo os assistentes de IA, os websites e as automações. Aplicam-se a clientes, aos seus colaboradores e a qualquer pessoa que utilize os serviços.

Fazem parte do contrato com cada cliente, juntamente com os Termos de Serviço. O objetivo é proteger os clientes finais que falam com os assistentes, os nossos clientes, a Fylux e os fornecedores de que dependemos.

2. Princípios para assistentes responsáveis

Os assistentes da Fylux falam com pessoas reais em nome de um negócio. Por isso, todos os assistentes seguem estes princípios, que o cliente não pode desativar:

- **Transparência**: o assistente identifica-se como assistente automático no início da interação ou sempre que lhe perguntem, em linha com o artigo 50.º do Regulamento (UE) 2024/1689 (Regulamento da Inteligência Artificial);
- **Passagem para uma pessoa**: o cliente final deve poder chegar a uma pessoa do negócio, seja por transferência de chamada, por pedido de contacto ou por indicação de outro canal;
- **Honestidade**: o assistente não inventa disponibilidade, preços, promoções ou condições que o negócio não aprovou, e diz quando não sabe;
- **Aviso de gravação**: quando as chamadas são gravadas ou transcritas, o cliente final é informado no início da chamada;
- **Respeito**: o assistente não usa técnicas de manipulação, pressão indevida ou exploração de vulnerabilidades de quem o contacta.

3. Utilizações proibidas

É proibido usar os serviços da Fylux, direta ou indiretamente, para:

3.1 Atividades ilegais ou enganosas

- Qualquer atividade ilegal, ou a promoção de produtos e serviços ilegais;
- Fraude, burla, phishing, roubo de identidade ou recolha de credenciais;
- Fazer o assistente passar-se por uma pessoa real, por uma entidade pública ou por outra empresa;
- Publicidade enganosa ou práticas comerciais desleais;
- Esquemas em pirâmide, jogos de fortuna ou azar sem licença ou venda de produtos sujeitos a autorização sem a ter.

3.2 Comunicações não solicitadas

- Envio de spam, por e-mail, SMS ou WhatsApp;
- Chamadas ou mensagens de marketing a quem não deu consentimento ou se opôs, em violação da Lei n.º 41/2004 e das regras do WhatsApp Business;
- Utilização de listas de contactos compradas ou obtidas sem base legal;
- Chamadas automáticas em massa (robocalls) ou com número oculto ou falsificado.

3.3 Conteúdos inaceitáveis

- Conteúdos que incitem ao ódio, à violência ou à discriminação;
- Assédio, ameaças, difamação ou conteúdos que violem a privacidade de terceiros;
- Conteúdos sexuais explícitos, ou qualquer conteúdo que envolva ou explore menores;
- Conteúdos que violem direitos de autor, marcas ou outros direitos de propriedade intelectual.

3.4 Usos de alto risco da IA

Os assistentes da Fylux não podem ser configurados para:

- Dar diagnósticos, aconselhamento médico, jurídico, financeiro ou outro que exija habilitação profissional;
- Tomar decisões com efeitos jurídicos ou significativos sobre pessoas (por exemplo, recusar crédito, emprego ou acesso a serviços essenciais) sem intervenção humana;
- Avaliar ou classificar pessoas com base em características pessoais, comportamento ou dados biométricos;
- Qualquer prática proibida pelo artigo 5.º do Regulamento da Inteligência Artificial.

Clientes em áreas sensíveis (saúde, serviços financeiros, serviços jurídicos) podem usar os assistentes para tarefas administrativas, como marcações e respostas a perguntas práticas, com regras acordadas por escrito antes da entrada em produção.

3.5 Segurança dos sistemas

- Aceder ou tentar aceder sem autorização a sistemas, contas ou dados da Fylux, de outros clientes ou de terceiros;
- Testar vulnerabilidades sem autorização escrita (ver secção 8);
- Distribuir malware, ou usar os serviços para ataques de negação de serviço;
- Engenharia reversa, descompilação ou cópia das ferramentas da Fylux;
- Contornar limites técnicos, de utilização ou medidas de segurança;
- Tentar manipular os assistentes para revelar instruções internas, dados de outros clientes ou credenciais (por exemplo, através de "prompt injection").

4. Conteúdos e informação do cliente

O cliente é responsável pelos conteúdos e informação que fornece à Fylux para configurar os assistentes e o website (serviços, preços, textos, imagens, respostas). Deve garantir que:

- A informação é verdadeira e está atualizada;

- Tem os direitos necessários sobre textos, imagens, marcas e outros materiais;
- Os conteúdos cumprem a lei e estas Diretrizes.

A Fylux pode recusar ou retirar conteúdos que violem estas regras, avisando o cliente.

5. Dados pessoais

Ao usar os assistentes, o cliente trata dados pessoais dos seus clientes finais e é responsável por esse tratamento. Deve, nomeadamente:

- Ter uma política de privacidade que refira o atendimento através de prestadores tecnológicos;
- Pedir ao assistente apenas os dados necessários;
- Não instruir o assistente a recolher categorias especiais de dados sem salvaguardas acordadas por escrito;
- Responder aos pedidos dos titulares, com o apoio da Fylux.

As regras completas estão no Acordo de Tratamento de Dados Pessoais.

6. Contas, credenciais e área de cliente

- Cada utilizador da área de cliente deve ter a sua própria conta; não partilhe credenciais;
- Use palavras-passe fortes e ative a autenticação de dois fatores quando disponível;
- O cliente é responsável pelas ações realizadas com as suas credenciais e por retirar o acesso a colaboradores que saiam;
- Se suspeitar de um acesso indevido, avise de imediato a Fylux através de hello@fyluxds.com;
- Quando entrega à Fylux credenciais das suas ferramentas, faça-o pela área de cliente ou por outro canal seguro indicado pela Fylux, nunca por mensagem aberta.

7. Utilização justa e limites técnicos

Os planos incluem volumes definidos na proposta. Não é permitido usar os serviços de forma que comprometa a estabilidade da infraestrutura ou prejudique outros clientes (por exemplo, picos artificiais de tráfego ou automações em ciclo). Se isso acontecer, a Fylux pode limitar ou isolar temporariamente os recursos, avisando o cliente, e propor um plano adequado.

8. Reporte responsável de vulnerabilidades

Se encontrar uma vulnerabilidade de segurança nos nossos serviços, contacte-nos para hello@fyluxds.com com o assunto "Segurança", descrevendo o problema e como reproduzi-lo. Pedimos que:

- Não explore a vulnerabilidade além do necessário para a demonstrar;
- Não aceda, altere ou elimine dados de terceiros;
- Não divulgue a vulnerabilidade publicamente antes de termos tido tempo razoável para a corrigir.

Comprometemo-nos a responder em até 5 dias úteis, a mantê-lo informado e a não tomar medidas legais contra quem reporte de boa-fé e respeite estas regras.

9. Marca Fylux

A utilização da marca, logótipo ou materiais da Fylux requer autorização prévia por escrito, exceto em referências factuais (por exemplo, "site desenvolvido pela Fylux"). Não é permitido sugerir parceria, patrocínio ou afiliação sem autorização expressa. Os sites desenvolvidos pela Fylux podem incluir uma referência discreta à Fylux no rodapé, que o cliente pode pedir para retirar.

10. Conduta e comunicação

Esperamos uma comunicação respeitosa e profissional entre as equipas. Não toleramos abuso, assédio, discriminação ou ameaças, nem contra a equipa da Fylux, nem contra os clientes finais através dos assistentes.

11. Colaboração em projetos

- Os pedidos de alteração seguem o processo combinado na proposta, preferencialmente pela área de cliente;
- Pedidos urgentes devem ser assinalados como tal e incluir a informação necessária;
- Os entregáveis devem ser revistos e aprovados dentro dos prazos acordados;
- Alterações fora do âmbito são orçamentadas antes de começarem.

12. Pagamentos

As subscrições exigem pagamentos pontuais. A falta de pagamento pode levar à suspensão dos serviços, nos termos dos Termos de Serviço. Estornos (chargebacks) sem fundamento podem levar à cessação imediata.

13. Consequências do incumprimento

A Fylux responde de forma proporcional à gravidade da situação:

Situação	Resposta habitual
Incumprimento leve ou involuntário	Aviso por escrito e prazo para corrigir
Incumprimento repetido ou não corrigido	Suspensão do serviço afetado até à correção
Incumprimento grave (atividade ilegal, risco de segurança, danos a terceiros, risco de bloqueio de canais pelo fornecedor)	Suspensão imediata, sem aviso prévio, e possível cessação do contrato

A Fylux pode ainda comunicar às autoridades competentes as situações que a lei exija. A suspensão por incumprimento do cliente não dá direito a reembolso.

14. Regras de fornecedores terceiros

Alguns canais estão sujeitos às regras dos respetivos fornecedores, que o cliente deve também cumprir, nomeadamente as políticas da WhatsApp Business Platform (Meta), as regras dos operadores de telecomunicações e as políticas de utilização dos fornecedores de modelos de IA. O incumprimento dessas regras pode levar o fornecedor a bloquear o canal, situação pela qual a Fylux não responde.

15. Alterações e contacto

A Fylux pode atualizar estas Diretrizes. As alterações relevantes são comunicadas aos clientes por e-mail com pelo menos 15 dias de antecedência, salvo quando decorram de obrigação legal ou de segurança urgente.

Para questões sobre estas Diretrizes ou para reportar uma utilização abusiva: hello@fyluxds.com.