Termos de Serviço – Fylux Digital Solutions

Última atualização: 8 de novembro de 2026 · Versão 2.0

1. Quem somos e a que se aplicam estes termos

A Fylux Digital Solutions ("**Fylux**", "**nós**") desenha, monta e mantém assistentes de inteligência artificial para pequenas e médias empresas (atendimento telefónico, WhatsApp, e-mail e site), websites e automações de processos repetitivos. A identificação completa da entidade legal que presta os serviços (denominação, NIF e sede) consta de cada proposta, contrato e fatura.

Estes Termos de Serviço ("**Termos**") regulam a relação entre a Fylux e qualquer pessoa singular ou coletiva que contrate os nossos serviços ("**Cliente**"), bem como a utilização do website fyluxds.com, da área de cliente (clients.fyluxds.com) e das páginas de marcação disponibilizadas pela Fylux.

Ao aceitar uma proposta, assinar um contrato, efetuar um pagamento ou utilizar a área de cliente, o Cliente declara que leu e aceita estes Termos. Se contratar em nome de uma empresa, declara ter poderes para a vincular.

2. Documentos que formam o contrato

A relação contratual é composta pelos seguintes documentos, que se interpretam em conjunto:

1. A **proposta** ou orçamento aceite (incluindo eventuais anexos técnicos e cronograma);
2. Os **Termos do Plano Fylux**, quando o Cliente subscreva esse plano;
3. Estes **Termos de Serviço**;
4. As **Diretrizes de Utilização**;
5. O **Acordo de Tratamento de Dados Pessoais**, sempre que a Fylux trate dados pessoais por conta do Cliente;
6. A **Política de Privacidade**, quanto aos dados que a Fylux trata como responsável.

Em caso de contradição, prevalece o documento que surge primeiro na lista acima. Condições gerais do Cliente (por exemplo, condições de compra) só se aplicam se a Fylux as aceitar por escrito.

3. Definições

Termo	Significado
Assistente	Sistema de IA configurado pela Fylux para responder, marcar, triar ou encaminhar contactos em nome do Cliente, por telefone, WhatsApp, e-mail, chat ou formulário.
Montagem	Trabalho inicial de análise, configuração, integração, testes e entrada em produção de um Assistente, website ou automação.
Mensalidade	Valor recorrente que cobre o funcionamento, a manutenção, os ajustes incluídos e o relatório mensal do serviço.

Termo	Significado
Cliente final	Pessoa que contacta o Cliente e é atendida pelo Assistente (por exemplo, quem liga para marcar uma consulta).
Integrações	Ligações a ferramentas que o Cliente já usa: agenda, e-mail, WhatsApp Business, software de faturação, CRM, entre outras.
Entregáveis	Tudo o que a Fylux produz para o Cliente ao abrigo de uma proposta: configurações, guiões, bases de conhecimento, código, design e documentação.
Fornecedores terceiros	Empresas cujos serviços a Fylux utiliza para prestar o serviço (alojamento, telefonia, modelos de IA, mensagens, pagamentos).

4. Como funciona um projeto

4.1 Conversa inicial e proposta

Os projetos começam com uma conversa de cerca de 20 minutos, gratuita e sem compromisso, para perceber como o negócio funciona e onde se perde tempo. Se fizer sentido avançar, enviamos uma proposta escrita com o âmbito, os canais incluídos, as integrações, o cronograma e o preço da montagem e da mensalidade.

Os preços são sob consulta porque cada sistema é preparado à medida: serviços, horários, regras de marcação, volume de contactos e ferramentas variam de negócio para negócio. Salvo indicação em contrário, as propostas são válidas por 30 dias.

4.2 Adjudicação

A proposta considera-se aceite com a confirmação escrita do Cliente (incluindo por e-mail ou na área de cliente) ou com o pagamento da primeira prestação. A aceitação cria um compromisso vinculativo para ambas as partes.

4.3 Montagem, testes e validação

Durante a montagem, a Fylux recolhe a informação necessária (serviços, preços que o Cliente quer comunicar, perguntas frequentes, regras de agenda), configura o Assistente e liga-o às ferramentas do Cliente. Antes de qualquer cliente final falar com o Assistente, o Cliente pode testá-lo e pedir ajustes.

A entrada em produção ocorre com a validação do Cliente. Se o Cliente não responder a um pedido de validação no prazo de 10 dias úteis, nem indicar problemas concretos, considera-se o entregável aceite.

4.4 Alterações ao âmbito

Pedidos que não estejam previstos na proposta (novos canais, novas integrações, mudanças estruturais) são orçamentados à parte e podem alterar os prazos. Pequenos ajustes de comportamento, textos e respostas estão incluídos na mensalidade nos termos descritos na proposta ou nos Termos do Plano Fylux.

5. Obrigações do Cliente

O sucesso do projeto depende da colaboração do Cliente, que se compromete a:

- Fornecer informação correta, completa e atualizada sobre o negócio (serviços, preços que pretende divulgar, horários, políticas de cancelamento) e avisar a Fylux quando mudar;
- Dar acessos às ferramentas a integrar e manter as respetivas contas, licenças e pagamentos em dia (por exemplo, conta WhatsApp Business, agenda, domínio);
- Rever e aprovar os entregáveis dentro dos prazos acordados;
- Garantir que tem base legal para os dados pessoais que nos entrega e para a forma como o Assistente vai contactar ou atender os clientes finais;
- Informar os clientes finais, quando a lei o exija, de que estão a falar com um sistema automático e, se aplicável, de que as chamadas são gravadas (a Fylux prepara as mensagens de aviso por defeito);
- Não usar os serviços para fins ilícitos nem contrários às Diretrizes de Utilização;
- Indicar uma pessoa de contacto com poder de decisão durante o projeto.

Atrasos causados pela falta de colaboração do Cliente prolongam os prazos da Fylux pelo mesmo período e não suspendem os pagamentos acordados.

6. Obrigações da Fylux

A Fylux compromete-se a:

- Prestar os serviços com diligência, competência técnica e de acordo com as boas práticas do setor;
- Cumprir o âmbito e os prazos da proposta, avisando com antecedência de qualquer risco de atraso;
- Testar os Assistentes antes da entrada em produção e corrigir os erros identificados;
- Manter os Assistentes a funcionar durante a vigência da mensalidade, com monitorização e manutenção;
- Proteger a confidencialidade e a segurança dos dados do Cliente, nos termos do Acordo de Tratamento de Dados Pessoais;
- Enviar um resumo mensal com a atividade do Assistente (chamadas atendidas, mensagens respondidas, marcações criadas e contactos passados para o Cliente), quando incluído no serviço.

7. Natureza dos assistentes de IA

Os Assistentes utilizam modelos de linguagem e reconhecimento de voz de fornecedores terceiros. Estes sistemas são probabilísticos: mesmo bem configurados, podem ocasionalmente compreender mal um pedido, dar uma resposta incompleta ou incorreta, ou falhar perante pedidos invulgares.

Para reduzir esse risco, a Fylux:

- Limita o Assistente à informação que o Cliente aprovou e define o que ele não deve responder;
- Configura regras de encaminhamento para o Cliente sempre que o Assistente não saiba responder ou o pedido exija intervenção humana;
- Mantém registos que permitem rever conversas e melhorar as respostas;
- Identifica o Assistente como sistema automático, em linha com o Regulamento (UE) 2024/1689 (Regulamento da Inteligência Artificial).

O Cliente reconhece que o Assistente é uma ferramenta de apoio e não substitui aconselhamento profissional. Não deve ser configurado para dar aconselhamento médico, jurídico, financeiro ou outro que exija habilitação profissional, nem para tomar decisões com efeitos jurídicos sobre pessoas sem intervenção humana.

8. Preços, faturação e pagamentos

8.1 Preços

Os preços constam da proposta e acrescem de IVA à taxa legal em vigor. Salvo indicação expressa, não incluem custos de fornecedores terceiros que sejam faturados diretamente ao Cliente (por exemplo, número de telefone, tráfego de chamadas acima do incluído, mensagens WhatsApp de iniciativa da empresa, domínio ou licenças de software do Cliente). A proposta indica claramente o que está incluído.

8.2 Modelo de pagamento

Salvo acordo diferente na proposta:

- **Montagem**: 50% na adjudicação e 50% na entrada em produção;
- **Mensalidade**: faturada no início de cada mês, a partir do mês da entrada em produção;
- **Trabalhos adicionais**: faturados após conclusão ou conforme orçamento próprio.

As faturas devem ser pagas no prazo indicado, nunca superior a 5 dias após a emissão salvo acordo escrito. Os pagamentos podem ser feitos por transferência bancária, débito direto ou cartão, através dos meios indicados na fatura ou na área de cliente.

8.3 Atrasos no pagamento

Em caso de atraso superior a 5 dias, a Fylux pode, após aviso por e-mail, suspender os serviços e o acesso à área de cliente até à regularização. A suspensão não altera as obrigações de pagamento. Sobre montantes em atraso podem ser cobrados juros de mora à taxa legal aplicável a transações comerciais, bem como uma indemnização pelos custos de cobrança nos termos do Decreto-Lei n.º 62/2013.

Estornos (chargebacks) sem fundamento constituem incumprimento e podem levar à cessação imediata do serviço.

8.4 Atualização de preços

A Fylux pode atualizar o valor da mensalidade uma vez por ano, com aviso de pelo menos 30 dias. Se o Cliente não concordar, pode cancelar a mensalidade sem penalização antes da data de entrada em vigor do novo valor.

9. Disponibilidade, manutenção e suporte

A Fylux procura manter os Assistentes disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, mas o funcionamento depende também de fornecedores terceiros (operadores de telecomunicações, Meta/WhatsApp, fornecedores de IA e de alojamento). Não garantimos funcionamento ininterrupto ou isento de erros.

Podemos realizar manutenções programadas, preferencialmente fora do horário de funcionamento do Cliente e com aviso prévio sempre que tenham impacto visível. Intervenções urgentes de segurança podem ser feitas sem aviso.

O suporte é prestado por e-mail e pela área de cliente nos dias úteis, das 09:00 às 18:00 (hora de Lisboa). Os níveis de serviço específicos constam da proposta ou dos Termos do Plano Fylux.

10. Fornecedores terceiros

Para prestar os serviços, a Fylux recorre a fornecedores terceiros de referência. Quando um fornecedor altera unilateralmente as suas condições, preços ou funcionalidades, ou descontinua um serviço, a Fylux informa o Cliente e propõe uma alternativa equivalente. A Fylux não responde por falhas que tenham origem exclusiva nesses fornecedores, mas compromete-se a acompanhar a resolução e a minimizar o impacto.

As contas que estejam em nome do Cliente (por exemplo, WhatsApp Business, Google Workspace, domínio) ficam sujeitas aos termos do respetivo fornecedor, que o Cliente aceita diretamente.

11. Propriedade intelectual

11.1 O que é da Fylux

A Fylux mantém todos os direitos sobre as suas ferramentas, código, bibliotecas, modelos de configuração, guiões base, métodos, know-how e materiais pré-existentes ou desenvolvidos de forma genérica, bem como sobre a marca Fylux. Enquanto o serviço estiver ativo, o Cliente tem uma licença não exclusiva e intransmissível para os utilizar no âmbito do serviço.

11.2 O que é do Cliente

O Cliente mantém a propriedade dos seus dados, conteúdos, marcas e informação de negócio. Os entregáveis desenvolvidos especificamente para o Cliente (por exemplo, o design e o conteúdo de um website feito à medida, textos e bases de conhecimento próprias) passam a pertencer ao Cliente após o pagamento integral da respetiva montagem.

11.3 Portefólio

Salvo oposição do Cliente por escrito, a Fylux pode referir o nome e o logótipo do Cliente como referência comercial e descrever de forma genérica o trabalho realizado, sem revelar informação confidencial.

12. Dados pessoais

Quando o Assistente atende os clientes finais do Cliente, a Fylux trata esses dados **por conta do Cliente**, que é o responsável pelo tratamento; a Fylux atua como subcontratante. As regras desse tratamento estão no Acordo de Tratamento de Dados Pessoais, que faz parte integrante do contrato.

Os dados que a Fylux trata para gerir a sua relação com o Cliente (contactos, faturação, utilização da área de cliente) são tratados nos termos da Política de Privacidade.

13. Confidencialidade

Cada parte compromete-se a manter confidencial toda a informação não pública da outra a que tenha acesso, incluindo dados de clientes, preços, segredos comerciais, código-fonte, estratégias e credenciais, e a usá-la apenas para executar o contrato. Esta obrigação mantém-se durante 5 anos após o fim da relação (e sem limite para credenciais e dados pessoais).

Não é confidencial a informação que já era pública, que a parte já conhecia legitimamente ou que tenha de ser divulgada por imposição legal ou de autoridade, caso em que a outra parte deve ser avisada sempre que a lei o permita.

14. Garantia e correção de erros

A Fylux garante que os entregáveis correspondem, no essencial, ao descrito na proposta. Se o Cliente identificar uma desconformidade, deve comunicá-la por escrito; a Fylux corrige-a sem custos adicionais num prazo razoável. Durante a vigência da mensalidade, a correção de erros do Assistente está incluída.

A garantia não cobre problemas causados por alterações feitas pelo Cliente ou por terceiros sem acordo da Fylux, por informação incorreta fornecida pelo Cliente, ou por falhas de ferramentas e fornecedores fora do controlo da Fylux.

15. Limitação de responsabilidade

Na medida máxima permitida por lei:

- A Fylux não responde por danos indiretos ou consequenciais, incluindo lucros cessantes, perda de clientes, perda de oportunidades ou danos reputacionais;
- A responsabilidade total da Fylux por cada evento ou série de eventos relacionados fica limitada ao montante pago pelo Cliente nos 3 meses anteriores ao facto que originou a reclamação;
- A Fylux não responde por respostas do Assistente que resultem de informação incorreta ou desatualizada fornecida pelo Cliente.

Estas limitações não se aplicam em caso de dolo ou culpa grave, danos à vida ou à integridade física, nem quando a lei o proíba, nomeadamente nos contratos com consumidores.

16. Duração, cancelamento e cessação

16.1 Duração

A montagem termina com a entrada em produção. A mensalidade vigora por períodos mensais renováveis automaticamente, salvo período mínimo indicado na proposta.

16.2 Cancelamento pelo Cliente

O Cliente pode cancelar a mensalidade a qualquer momento, por e-mail para hello@fyluxds.com ou pela área de cliente, com um aviso prévio de 30 dias. Valores já faturados não são reembolsados, salvo incumprimento da Fylux. Planos com pagamento anual seguem as regras dos Termos do Plano Fylux.

16.3 Cessação por incumprimento

Qualquer parte pode pôr fim ao contrato por escrito se a outra incumprir de forma grave e não corrigir o incumprimento no prazo de 15 dias após ser notificada. A Fylux pode ainda cessar o serviço de imediato em caso de uso ilícito ou de risco grave para a segurança, nos termos das Diretrizes de Utilização.

16.4 O que acontece no fim

No fim do contrato, a Fylux:

- Desliga os Assistentes e as integrações na data acordada, avisando o Cliente para reencaminhar números e canais;
- Entrega ao Cliente, a pedido feito até 30 dias após o fim, uma exportação dos seus dados num formato estruturado (por exemplo, CSV ou JSON);
- Retira os acessos às contas do Cliente e elimina as credenciais no prazo de 7 dias;
- Elimina os dados pessoais tratados por conta do Cliente nos prazos do Acordo de Tratamento de Dados Pessoais, salvo obrigação legal de conservação.

As cláusulas sobre pagamentos em dívida, propriedade intelectual, confidencialidade, limitação de responsabilidade e lei aplicável mantêm-se após o fim do contrato.

17. Clientes consumidores

Os serviços da Fylux destinam-se sobretudo a empresas e profissionais. Se o Cliente for consumidor, aplicam-se também as regras imperativas de proteção do consumidor, que prevalecem sobre estes Termos, incluindo, nos contratos celebrados à distância, o direito de livre resolução no prazo de 14 dias (Decreto-Lei n.º 24/2014). Se o consumidor pedir expressamente que a montagem comece durante esse prazo, paga a parte do serviço já prestada caso venha a exercer esse direito.

Em caso de litígio de consumo, o consumidor pode recorrer a uma entidade de resolução alternativa de litígios, como o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (www.centroarbitragemlisboa.pt), e consultar a lista completa em www.consumidor.gov.pt. A Fylux disponibiliza o Livro de Reclamações Eletrónico em www.livroreclamacoes.pt.

18. Força maior

Nenhuma das partes é responsável por incumprimentos causados por factos fora do seu controlo razoável, como catástrofes naturais, pandemias, guerras, ataques informáticos de grande escala, falhas gerais de energia ou de telecomunicações, ou decisões de autoridades. A parte afetada avisa a outra logo que possível. Se a situação durar mais de 30 dias, qualquer parte pode pôr fim ao contrato sem penalização.

19. Comunicações

As comunicações relativas ao contrato são feitas por e-mail para os endereços indicados na proposta ou, no caso da Fylux, para hello@fyluxds.com, ou através da área de cliente. Consideram-se recebidas no dia útil seguinte ao envio.

20. Alterações a estes Termos

A Fylux pode atualizar estes Termos para refletir mudanças legais, técnicas ou dos serviços. As alterações relevantes são comunicadas aos Clientes ativos por e-mail com pelo menos 15 dias de antecedência. Se o Cliente não concordar, pode cancelar a mensalidade sem penalização antes da entrada em vigor. A versão em vigor está sempre disponível em fyluxds.com.

21. Disposições gerais

- **Cessão**: o Cliente não pode ceder a sua posição contratual sem acordo escrito da Fylux. A Fylux pode fazê-lo a uma entidade do mesmo grupo ou a quem adquira o negócio, avisando o Cliente.
- **Subcontratação**: a Fylux pode recorrer a subcontratados, mantendo-se responsável perante o Cliente pelo trabalho realizado.
- **Invalidade parcial**: se alguma cláusula for considerada inválida, as restantes mantêm-se em vigor e a cláusula inválida é substituída pela solução válida mais próxima da intenção das partes.
- **Tolerância**: o facto de uma parte não exigir o cumprimento de uma cláusula não significa que renuncia a esse direito.
- **Acordo integral**: o contrato, nos termos da cláusula 2, substitui quaisquer acordos anteriores sobre o mesmo objeto.

22. Lei aplicável e foro

Estes Termos regem-se pela lei portuguesa. Para qualquer litígio, as partes procuram primeiro uma solução amigável. Na falta de acordo, é competente o tribunal da Comarca de Lisboa, sem prejuízo das regras imperativas de competência aplicáveis aos consumidores.

23. Contactos

Para qualquer questão sobre estes Termos: hello@fyluxds.com. A identificação completa da entidade prestadora consta da proposta e das faturas.