Termos do Plano Fylux – Fylux Digital Solutions

Última atualização: 8 de novembro de 2026 · Versão 2.0

1. Âmbito

Estes Termos do Plano Fylux ("**Termos do Plano**") aplicam-se aos clientes que subscrevem o Plano Fylux ("**Subscritor**") junto da Fylux Digital Solutions ("**Fylux**"). Completam os Termos de Serviço, as Diretrizes de Utilização e o Acordo de Tratamento de Dados Pessoais, que se aplicam em tudo o que aqui não esteja previsto. Em caso de conflito, prevalece a proposta aceite, depois estes Termos do Plano e depois os Termos de Serviço.

Esta versão substitui as condições anteriores do Plano Fylux. Os subscritores com condições anteriores mantêm-nas até ao fim do período em curso, salvo se aceitarem a migração.

2. O que é o Plano Fylux

O Plano Fylux é uma subscrição que junta, num único sistema ligado entre si:

- **Website**: desenho, desenvolvimento e manutenção de um site rápido e pensado para o telemóvel, com o assistente do site incluído;
- **Assistente de telefone**: atende chamadas, responde a dúvidas, marca na agenda e passa a chamada ao Subscritor quando necessário;
- **Assistente de WhatsApp**: responde a mensagens a qualquer hora e encaminha para a marcação ou para a compra;
- **Assistente de e-mail**: organiza a caixa de entrada, responde às perguntas repetidas e destaca o que precisa de atenção;
- **Assistente no site**: responde a quem visita o site e ao formulário de contacto;
- **Agenda única**: as marcações feitas em qualquer canal aparecem na mesma agenda.

O detalhe de cada componente (número de linhas, volume incluído, integrações, páginas do site) consta da proposta.

3. Preço e faturação

3.1 Preço sob consulta

O Plano Fylux não tem preço de tabela. Cada negócio tem serviços, horários, volumes e ferramentas diferentes, e o plano é preparado à medida. O preço é fechado na proposta, depois da conversa inicial, e não muda durante o período contratado salvo nos termos da secção 3.4.

3.2 Componentes do preço

- **Montagem**: valor único que cobre a análise, a configuração, o site, as integrações, os testes e a entrada em produção. Salvo acordo diferente, é paga 50% na adjudicação e 50% na entrada em produção;

- **Mensalidade** ou **anuidade**: valor recorrente que cobre o funcionamento e o acompanhamento (secção 4). A mensalidade é faturada no início de cada mês; a anuidade é paga de uma só vez no início de cada ano de subscrição, com o desconto indicado na proposta.

Todos os valores acrescem de IVA à taxa legal em vigor. As faturas devem ser pagas no prazo de 5 dias após a emissão.

3.3 Custos variáveis

A proposta indica o volume incluído (por exemplo, minutos de chamadas e conversas de WhatsApp por mês). Se o volume for excedido de forma consistente, a Fylux avisa o Subscritor e propõe um ajuste ao plano antes de cobrar qualquer valor adicional. Custos de terceiros em nome do Subscritor (domínio próprio, licenças das suas ferramentas, mensagens de marketing no WhatsApp) não estão incluídos, salvo indicação na proposta.

3.4 Atualização

A Fylux pode atualizar a mensalidade uma vez por ano, com aviso de 30 dias. A anuidade só pode ser atualizada na renovação. Se o Subscritor não concordar, pode cancelar sem penalização antes da entrada em vigor do novo valor.

3.5 Falta de pagamento

Após 5 dias de atraso e aviso por e-mail, a Fylux pode suspender os assistentes e o acesso à área de cliente até à regularização. Antes de desligar o assistente de telefone, a Fylux reencaminha as chamadas para o número indicado pelo Subscritor, para que nenhum cliente fique sem resposta.

4. O que a mensalidade inclui

- **Funcionamento** dos assistentes e do site, incluindo alojamento e os serviços de terceiros necessários dentro do volume incluído;
- **Manutenção**: atualizações de segurança, correção de erros e adaptação a mudanças dos fornecedores (por exemplo, alterações nas regras do WhatsApp);
- **Monitorização** contínua, 24 horas por dia, com alertas automáticos;
- **Ajustes do dia a dia**: alterações de respostas, serviços, horários, preços que o Subscritor comunica e regras de marcação, com um limite razoável definido na proposta;
- **Pequenas alterações ao site**: textos, imagens, horários e conteúdos, dentro do mesmo limite;
- **Resumo mensal** com chamadas atendidas, mensagens respondidas, marcações criadas e contactos passados para o Subscritor;
- **Revisão trimestral**, a pedido, para analisar resultados e propor melhorias;
- **Suporte** nos termos da secção 5.

5. Suporte e níveis de serviço

Aspeto	Compromisso
Canais	E-mail (hello@fyluxds.com) e área de cliente

Aspeto	Compromisso
Horário	Dias úteis, das 09:00 às 18:00, hora de Lisboa
Primeira resposta	Até 1 dia útil
Falha crítica (um canal deixou de funcionar)	Início de intervenção em até 4 horas úteis; fora de horas, consoante disponibilidade, salvo nível reforçado contratado
Problema relevante (funciona com erros)	Início de intervenção em até 1 dia útil
Pedido de ajuste	Concluído normalmente em até 3 dias úteis
Disponibilidade alvo dos assistentes	99,5% por mês, excluindo manutenções programadas e falhas de fornecedores terceiros

Os prazos contam a partir da receção de um pedido com informação suficiente. Em caso de falha crítica, a Fylux ativa, sempre que possível, uma alternativa (por exemplo, reencaminhamento de chamadas para o Subscritor) enquanto resolve o problema.

Se a disponibilidade mensal ficar abaixo do alvo por causa imputável à Fylux, o Subscritor pode pedir um crédito na fatura seguinte, proporcional ao tempo de indisponibilidade, até 25% da mensalidade desse mês. O crédito é a compensação única por esse incumprimento, salvo dolo ou culpa grave.

6. O que não está incluído

- Novos canais, novas integrações ou funcionalidades não previstas na proposta;
- Redesenho do site ou mudanças estruturais (orçamentados à parte);
- Volumes acima do incluído (secção 3.3);
- Problemas causados por alterações feitas pelo Subscritor ou por terceiros sem acordo da Fylux, ou por informação incorreta fornecida pelo Subscritor;
- Falhas das ferramentas do Subscritor que não sejam geridas pela Fylux;
- Produção de conteúdos extensos (fotografia, vídeo, redação de muitas páginas novas), salvo indicação na proposta.

Os trabalhos fora do âmbito são orçamentados antes de começarem.

7. Obrigações do Subscritor

- Manter a informação do negócio atualizada e avisar a Fylux de mudanças (serviços, horários, preços, equipa);
- Manter ativas as contas necessárias em seu nome (por exemplo, WhatsApp Business, agenda, domínio);
- Rever o resumo mensal e comunicar respostas incorretas do assistente;
- Cumprir as Diretrizes de Utilização e as regras dos fornecedores dos canais (por exemplo, as políticas de mensagens do WhatsApp).

8. Duração e período mínimo

O Plano Fylux começa na data de entrada em produção. Salvo período mínimo indicado na proposta, a mensalidade renova-se automaticamente todos os meses e a anuidade todos os anos. Se a proposta previr um período mínimo, este existe para amortizar a montagem; em caso de cancelamento antecipado, a proposta indica o valor devido.

9. Cancelamento

- **Como**: por e-mail para hello@fyluxds.com ou pela área de cliente;
- **Aviso prévio**: 30 dias. O serviço mantém-se e é faturado até ao fim desse prazo;
- **Anuidades**: não há reembolso proporcional em caso de cancelamento antes do fim do ano pago; o serviço mantém-se até ao fim do período pago;
- **Confirmação**: a Fylux confirma por escrito o cancelamento e a data de fim.

10. Saída e portabilidade

No fim do plano, a Fylux:

- Combina com o Subscritor a data de desligar cada canal e reencaminha o número de telefone para onde ele indicar;
- Entrega, a pedido feito até 30 dias após o fim, uma exportação dos dados (contactos, histórico de marcações, conteúdos do site) em formato estruturado;
- Entrega os ficheiros do site desenvolvido à medida, se a montagem estiver integralmente paga, ou transfere o domínio se este estiver em nome do Subscritor;
- Retira todos os acessos às contas do Subscritor e elimina as credenciais no prazo de 7 dias;
- Elimina os restantes dados nos prazos do Acordo de Tratamento de Dados Pessoais.

As ferramentas, configurações base e métodos da Fylux continuam a ser propriedade da Fylux e não são entregues.

11. Acesso e dados

Para prestar o serviço, a Fylux precisa de acesso administrativo a algumas ferramentas do Subscritor. Esses acessos são guardados num cofre cifrado, usados apenas para o serviço e retirados no fim. O tratamento dos dados dos clientes do Subscritor segue o Acordo de Tratamento de Dados Pessoais.

12. Alterações a estes Termos do Plano

A Fylux pode atualizar estes Termos do Plano. Os Subscritores são avisados por e-mail de alterações relevantes com pelo menos 15 dias de antecedência e podem cancelar sem penalização antes da entrada em vigor, se não concordarem.

13. Contacto

Questões sobre o Plano Fylux: hello@fyluxds.com.