

Termos de Serviço: Plano Fylux

Última Atualização: 11 de abril de 2026

1. Âmbito e Elegibilidade

O Plano Fylux é uma subscrição especializada de "Apoio e Fidelização", concebida para garantir a integridade técnica, segurança e monitorização contínua das soluções digitais desenvolvidas ou geridas pela Fylux Digital Solutions. Este plano está disponível para clientes individuais e empresariais que mantenham uma conta ativa e regularizada.

2. Serviços Base Incluídos

Ao subscrever o Plano Fylux, o Subscritor tem direito a:

- **Manutenção Proativa:** Implementação de correções de segurança críticas e resolução de pequenos erros (bugs) relacionados com o código original entregue pela Fylux.
- **Monitorização Contínua:** Seguimento automatizado de uptime e verificações de integridade da infraestrutura 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- **Suporte Técnico:** Acesso ao nosso suporte especializado para questões relacionadas com funcionalidades existentes.
- **Benefício de Fidelização:** Desconto garantido de 15% em orçamentos para novos projetos, alterações estruturais ou serviços de consultoria por hora.

3. Modelos de Subscrição e Pagamento

- **Plano Mensal:** 35,00 €/mês, faturado no início de cada ciclo.
- **Plano Anual:** 273,00 €/ano, pago numa única prestação no ato da ativação (poupança de ~35% face à tarifa mensal).
- **Faturação:** Todos os preços acrescem IVA à taxa legal em vigor. O pagamento deve ser efetuado no prazo de 5 dias após a data da fatura. A falta de pagamento resulta na suspensão imediata dos benefícios.

4. Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- **Tempo de Resposta:** A Fylux compromete-se a acusar a receção e iniciar a revisão dos pedidos de suporte num prazo de 24 a 48 horas úteis.
- **Horário de Suporte:** Segunda a sexta-feira, das 09:00 às 18:00 (Hora de Lisboa), excluindo feriados nacionais.
- **Incidentes Críticos:** Falhas totais (Down) são monitorizadas 24/7; a intervenção manual fora do horário de expediente depende da disponibilidade técnica, exceto em contratos Premium.

5. Exclusões Técnicas

O Plano Fylux não abrange:

- Desenvolvimento de novas funcionalidades ou modificações no design estrutural.
- Custos de terceiros (ex: alojamento, domínios, créditos de APIs).
- Problemas causados por acesso não autorizado de terceiros ou manipulação do código pelo Cliente.

6. Cancelamento e Rescisão

- **Processo:** O pedido deve ser enviado para hello@fyluxds.com.
- **Aviso Prévio:** É necessário um aviso de 30 dias. O processo termina com a assinatura do "Formulário de Rescisão e Quitação (Distrato)".
- **Anuidades:** Não há reembolsos parciais por rescisão antecipada de planos anuais.
- **Revogação de Descontos:** O desconto de 15% é cancelado assim que o pedido de rescisão é recebido.

7. Processamento de Dados e Acesso

Para prestar suporte, a Fylux pode necessitar de acesso administrativo à infraestrutura. Todo o tratamento de dados segue a nossa Política de Privacidade e o RGPD. Após a rescisão, a Fylux revogará os seus acessos e eliminará as credenciais no prazo de 7 dias.

8. Alterações aos Termos

A Fylux reserva-se o direito de atualizar estes Termos. Os subscritores serão notificados por e-mail de alterações significativas com pelo menos 15 dias de antecedência.