Termos de Serviço e Contrato de Prestação de Serviços

Plataforma de Assistente de IA para WhatsApp, Instagram e Web

Prestador: **Messagency** · NIF: 322144817
Morada registada: Tv. Conde Silva Monteiro 33, 4430-361 Vila Nova de Gaia, Portugal
E-mail de contacto: info@messagency.net · Website: https://messagency.net
Versão 1.3 · Data de entrada em vigor: 21/08/2026

Parte A — Termos de Serviço

1. Definições

- “Prestador”, “nós”: Messagency, estabelecido em Portugal, que explora a Plataforma.
- “Plataforma”: o serviço de software explorado pelo Prestador que permite ao Cliente ligar canais de WhatsApp, Instagram e/ou web e ativar um assistente de IA.
- “Cliente”, “você”: a pessoa singular ou coletiva que se regista e utiliza a Plataforma.
- “Utilizador Final”: qualquer terceiro que comunica com as contas ligadas do Cliente (ou seja, os próprios clientes do Cliente).
- “Assistente de IA”: o agente conversacional automatizado e restrito a um tema, disponibilizado através da Plataforma, que responde às mensagens dos Utilizadores Finais dentro de um âmbito definido e que não inicia mensagens por iniciativa própria.
- “Plataformas Meta”: a Meta Platforms, Inc. e os seus serviços, incluindo o Instagram, a Instagram Graph API, o WhatsApp, a WhatsApp Business Platform e as funcionalidades de coexistência do WhatsApp.
- “Conteúdo”: mensagens, texto, multimédia e dados tratados através da Plataforma.

2. Âmbito do Serviço

2.1 A Plataforma permite ao Cliente ligar os seus canais de WhatsApp, Instagram e/ou web e operar um Assistente de IA que responde automaticamente às mensagens dos Utilizadores Finais em nome do Cliente, podendo efetuar marcações, partilhar informações e encaminhar pedidos para o Cliente.

2.2 O Assistente de IA é configurado para o setor do Cliente. Foi concebido para responder apenas a mensagens dentro desse âmbito, para recusar ou não responder a questões fora do âmbito e, quando relevante, para perguntar aos Utilizadores Finais se pretendem efetuar uma reserva ou pedido semelhante relacionado com o negócio do Cliente.

2.3 O Assistente de IA não envia, por iniciativa própria, mensagens não solicitadas ou de marketing a Utilizadores Finais ou a terceiros. Opera em resposta a mensagens recebidas e dentro da lógica configurada.

2.4 O Serviço é prestado em regime de software como serviço (SaaS). O Prestador pode atualizar, modificar ou melhorar a Plataforma a qualquer momento, incluindo para manter a compatibilidade com plataformas de terceiros.

3. Período Experimental, Preços e Pagamento

3.1 O acesso pode ser oferecido em regime experimental gratuito. O Prestador pode alterar, limitar, suspender ou terminar qualquer período experimental a qualquer momento, sem responsabilidade.

3.2 Quando o Serviço passar a ser pago, os preços, ciclos de faturas e impostos aplicáveis (incluindo IVA português quando aplicável) serão os indicados no momento da subscrição. Os pagamentos são processados pela Stripe. Ao subscrever, aceita igualmente os termos aplicáveis da Stripe.

3.3 Salvo exigência de lei imperativa, os valores não são reembolsáveis após o início do período de faturas aplicável. Os direitos legais de livre resolução do consumidor, quando aplicáveis, não são afetados.

3.4 O Prestador pode alterar os seus preços de tabela. Qualquer alteração de preço: (a) será comunicada ao Cliente por e-mail e por aviso no painel com, pelo menos, **30 dias** de antecedência relativamente à data de produção de efeitos; (b) aplica-se apenas a partir do primeiro período de renovação subsequente a esse aviso, não afetando o período de faturação em curso; (c) confere ao Cliente o direito de cancelar a subscrição antes da data de produção de efeitos, sem qualquer penalização ou encargo adicional; e (d) após a entrada em vigor, a continuação da utilização do Serviço constitui aceitação do novo preço.

3.5 **Preços promocionais e com desconto.** Os preços de campanha, cupão e promocionais não constituem uma garantia de preço permanente. Aplicam-se enquanto se mantiverem as condições da respetiva campanha e a subscrição permanecer continuamente ativa. Se a subscrição for cancelada ou cessar por qualquer motivo, o desconto cessa e aplica-se o preço em vigor nessa data a qualquer nova subscrição. Quando o desconto for definido como um valor fixo, as alterações ao preço de tabela repercutem-se igualmente no preço com desconto. O Prestador pode rever ou terminar um preço com desconto, com o pré-aviso e o direito de cancelamento previstos na cláusula 3.4.

3.6 **Renovação automática.** Salvo cancelamento, a subscrição renova-se automaticamente por um novo período de igual duração e é cobrada ao preço em vigor no momento da renovação. O Cliente pode cancelar a partir do painel antes da data de renovação; o cancelamento produz efeitos no final do período em curso.

4. Contas de Cliente e Elegibilidade

4.1 O Cliente deve fornecer informações de registo exatas e mantê-las atualizadas.

4.2 O Cliente é responsável por toda a atividade na sua conta e por manter as suas credenciais seguras.

4.3 O Cliente deve ter pelo menos 18 anos e, quando atua por uma empresa, estar devidamente autorizado a vinculá-la.

4.4 A aceitação destes Termos é registada eletronicamente no momento do registo, incluindo a data/hora e a versão aceite. O Cliente concorda que este registo constitui prova válida da aceitação.

5. Ligação do WhatsApp, Instagram e Web

5.1 **Instagram.** As contas de Instagram são ligadas através das interfaces autorizadas da Meta (Facebook / Instagram Graph API), ao abrigo das permissões concedidas ao Prestador. O Cliente autoriza o Prestador a aceder e tratar mensagens e dados relacionados unicamente para prestar o Serviço.

5.2 **WhatsApp — métodos oficiais.** Quando o Cliente liga através da WhatsApp Business Platform ou da funcionalidade de coexistência do WhatsApp, a ligação assenta nos mecanismos oficiais da Meta. O Cliente deve cumprir, em permanência, os Termos do WhatsApp Business e as políticas da Meta.

5.3 **WhatsApp — ligação por código QR (risco importante).** O Cliente compreende e aceita expressamente que ligar um número de WhatsApp através de código QR pode assentar em métodos não oficialmente suportados pela Meta e pode violar os Termos de Serviço do WhatsApp. Tal pode levar a que a Meta restrinja, suspenda ou bloqueie permanentemente o número de WhatsApp, sem aviso prévio e fora do controlo do Prestador. O Cliente escolhe este método de ligação por sua conta e risco. O Prestador não é responsável por qualquer suspensão, bloqueio, perda do número, perda do histórico de mensagens ou interrupção da atividade resultante do método de ligação por QR. O Prestador recomenda a utilização de métodos de ligação oficialmente suportados, quando disponíveis.

5.4 **Canal web.** Quando o Cliente integra o widget de chat web do Prestador, as conversas através desse widget são tratadas pela Plataforma na mesma base que os restantes canais.

5.5 O Cliente é o único responsável por assegurar que a sua utilização do WhatsApp, Instagram e do canal web através da Plataforma cumpre todos os termos e políticas das Plataformas Meta. O Prestador não controla nem é responsável pelos atos, decisões, indisponibilidades ou ações de aplicação das Plataformas Meta.

6. Utilização Aceitável

O Cliente não deve, nem deve permitir que a interação com Utilizadores Finais seja usada para:

- enviar spam, mensagens em massa não solicitadas ou conteúdo que viole as políticas das Plataformas Meta;
- enviar conteúdo ilícito, infrator, difamatório, de assédio ou nocivo;
- tratar categorias especiais de dados pessoais através do Assistente de IA, salvo se for lícito e com fundamento adequado;
- contornar, perturbar ou fazer engenharia inversa da Plataforma ou da sua segurança;
- utilizar o Serviço para qualquer fim ilegal ao abrigo da lei portuguesa, da UE ou de outra lei local aplicável.

O Prestador pode suspender ou terminar o acesso de imediato em caso de violação desta secção.

7. Papel do Assistente de IA e Ausência de Garantia de Resultados

7.1 O Assistente de IA gera respostas automaticamente utilizando modelos de IA de terceiros. Os resultados podem, ocasionalmente, ser imprecisos, incompletos ou inadequados. O Prestador não garante que as respostas estejam isentas de erros.

7.2 O Cliente é responsável por rever a configuração do Assistente de IA e por qualquer confiança depositada nos seus resultados por si ou pelos seus Utilizadores Finais. O Assistente de IA não presta aconselhamento profissional, jurídico, médico ou financeiro.

7.3 O Cliente continua responsável pelas suas próprias comunicações e obrigações para com os seus Utilizadores Finais, incluindo honrar reservas ou compromissos resultantes das conversas.

8. Propriedade Intelectual

8.1 A Plataforma, incluindo todo o software, design e documentação, permanece propriedade exclusiva do Prestador. Não são concedidos quaisquer direitos, exceto o direito limitado de utilizar o Serviço ao abrigo destes Termos.

8.2 O Cliente mantém a titularidade do seu próprio Conteúdo. O Cliente concede ao Prestador uma licença limitada para alojar e tratar esse Conteúdo unicamente para prestar o Serviço.

9. Proteção de Dados

9.1 O tratamento de dados pessoais rege-se pelo Contrato de Tratamento de Dados (CTD) constante da Parte B deste documento, que faz parte integrante destes Termos.

9.2 Em termos gerais, o Cliente atua como responsável pelo tratamento dos dados pessoais dos Utilizadores Finais, e o Prestador atua como subcontratante, tratando esses dados apenas com base nas instruções documentadas do Cliente.

9.3 O Cliente é responsável por dispor de um fundamento de licitude válido e por prestar todas as informações exigidas aos seus Utilizadores Finais quanto ao tratamento efetuado através da Plataforma, incluindo a utilização de IA e quaisquer transferências internacionais. As conversas e os dados de contacto tratados através da Plataforma são disponibilizados ao Cliente no seu painel para este efeito.

10. Garantias e Exclusões

10.1 O Prestador prestará o Serviço com competência e diligência razoáveis.

10.2 Na máxima medida permitida por lei, e sem prejuízo dos direitos imperativos do consumidor, o Serviço é prestado “tal como está” e “conforme disponível”. O Prestador não garante um funcionamento ininterrupto ou isento de erros, nem que o Serviço será compatível com alterações futuras feitas pelas Plataformas Meta ou pelos fornecedores de modelos de IA.

10.3 O Prestador não é responsável por serviços de terceiros (incluindo Plataformas Meta, Stripe e fornecedores de modelos de IA), nem pelas consequências dos seus atos, indisponibilidades, alterações de política ou decisões de aplicação.

11. Limitação de Responsabilidade

11.1 Nada nestes Termos limita a responsabilidade que não possa ser limitada por lei, incluindo a responsabilidade por fraude, dolo, negligência grosseira ou morte ou lesão corporal causada por negligência.

11.2 Sob reserva da cláusula 11.1, o Prestador não é responsável por: (a) perda de lucros, receitas, negócio ou clientela; (b) perda ou corrupção de dados fora do controlo razoável do Prestador; (c) danos indiretos ou consequenciais; ou (d) qualquer suspensão, bloqueio ou ação tomada pelas Plataformas Meta ou por outros terceiros.

11.3 Sob reserva da cláusula 11.1, a responsabilidade total agregada do Prestador decorrente ou relacionada com o Serviço, em qualquer período de 12 meses, está limitada ao total das taxas pagas pelo Cliente ao Prestador nesse período, ou a EUR 100 caso o Serviço tenha sido prestado gratuitamente.

12. Indemnização

Na medida permitida por lei e sem prejuízo dos direitos imperativos do consumidor do Cliente, o Cliente indemnizará o Prestador por reclamações, perdas e custos decorrentes de: (a) violação destes Termos ou das políticas das Plataformas Meta pelo Cliente; (b) do Conteúdo tratado em nome do Cliente; (c) da relação e obrigações do Cliente para com os seus Utilizadores Finais; e (d) da falta de obtenção de fundamento de licitude ou de prestação das informações exigidas pela lei de proteção de dados.

13. Suspensão e Cessação

13.1 Qualquer das partes pode cessar o contrato mediante aviso prévio de 30 dias por escrito. O Prestador pode suspender ou cessar de imediato por violação, exigência legal ou risco para a Plataforma ou terceiros.

13.2 Com a cessação, o acesso do Cliente termina e o Prestador eliminará ou devolverá os dados pessoais nos termos do CTD.

14. Alterações a estes Termos

O Prestador pode atualizar estes Termos. As alterações materiais serão comunicadas por e-mail e por aviso no painel com, pelo menos, 30 dias de antecedência relativamente à sua entrada em vigor. O Prestador pode exigir que o Cliente aceite uma versão atualizada a partir do painel, registando essa aceitação com a respetiva data, versão e endereço IP. A continuação da utilização após a entrada em vigor das alterações constitui aceitação. Cada versão é identificada por um número de versão e data de entrada em vigor.

15. Lei Aplicável e Foro

15.1 Estes Termos regem-se pela lei portuguesa.

15.2 São competentes os tribunais de Porto, Portugal, sem prejuízo de qualquer proteção imperativa do consumidor que lhe permita intentar ação no seu local de residência, ou de regras imperativas da UE.

16. Disposições Diversas

16.1 Se alguma disposição for considerada inválida, as restantes mantêm-se em vigor, e a disposição inválida é substituída por outra válida o mais próxima possível da intenção original (cláusula de salvaguarda).

16.2 A não exigência de um direito não constitui renúncia ao mesmo.

16.3 Estes Termos, em conjunto com o CTD, constituem a totalidade do acordo entre as partes quanto ao Serviço.

17. Programa de Parceiros (Affiliate)

17.1 O Fornecedor pode promover o Serviço através de parceiros independentes ("Parceiros"). Os Parceiros não são trabalhadores, agentes nem representantes do Fornecedor e não podem assumir compromissos em seu nome. Nenhuma declaração, promessa ou preço apresentado por um Parceiro que contrarie a informação publicada pelo Fornecedor vincula o Fornecedor.

17.2 Se o seu registo for efetuado através do link de referência ou de convite de um Parceiro, são mostrados a esse Parceiro, exclusivamente para acompanhamento de comissões e limitados a esse fim: o nome da sua empresa, o tipo de plano, o estado da conta (teste/ativa/inativa), a data de registo e o contador total de utilização de mensagens. As suas conversas, os seus clientes, os seus dados de contacto e de pagamento e todos os restantes dados nunca são partilhados com um Parceiro. A base legal desta partilha limitada é o interesse legítimo do Fornecedor (art. 6.º, n.º 1, al. f) do RGPD); pode opor-se escrevendo para info@messagency.net.

17.3 O vínculo de referência é estabelecido apenas no momento do registo, nunca pode ser criado ou alterado posteriormente e não afeta os seus preços, as suas condições de serviço nem a forma como os seus dados são tratados, não lhe impondo qualquer obrigação.

17.4 Um período de teste mais longo concedido através de um link de convite é um benefício gratuito. O Fornecedor pode alterar ou terminar o programa de Parceiros a qualquer momento; isso não afeta o seu serviço nem os seus direitos e não confere ao Cliente qualquer direito de reclamação.

Parte B — Contrato de Tratamento de Dados (CTD)

Artigo 28.º do RGPD · Responsável–Subcontratante

B1. Partes e Papéis

Este CTD faz parte do Contrato de Serviço. O Cliente é o Responsável pelo Tratamento e o Prestador é o Subcontratante relativamente aos dados pessoais dos Utilizadores Finais tratados através da Plataforma.

B2. Objeto e Instruções

B2.1 O Subcontratante trata os dados pessoais apenas para prestar o Serviço e apenas com base nas instruções documentadas do Responsável, incluindo as instruções deste CTD e a configuração escolhida pelo Responsável, salvo se obrigado a agir por lei da UE ou de um Estado-Membro.

B2.2 O Subcontratante informará o Responsável caso considere que uma instrução viola a lei de proteção de dados.

B3. Detalhes do Tratamento

- **Objeto:** disponibilização de um assistente de IA que responde a mensagens de Utilizadores Finais no WhatsApp, Instagram e web.
- **Duração:** pela vigência do Contrato de Serviço mais o período de conservação do ponto B10.
- **Natureza e finalidade:** receção, tratamento e geração de respostas a mensagens; encaminhamento de pedidos de reserva/intenção para o Responsável.
- **Tipos de dados pessoais:** nomes, identificadores de WhatsApp/redes sociais e de perfil, conteúdo das mensagens, dados de contacto partilhados voluntariamente pelos Utilizadores Finais e metadados (data/hora, IDs de mensagem).

- **Categorias de titulares:** Utilizadores Finais (os próprios clientes e contactos do Responsável).
- **Categorias especiais:** não se destinam a ser tratadas. O Responsável não deve configurar o Serviço para as recolher sem fundamento de licitude.

B4. Confidencialidade

O Subcontratante assegura que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais estão sujeitas a obrigações de confidencialidade.

B5. Medidas de Segurança (Artigo 32.º)

O Subcontratante implementa medidas técnicas e organizativas adequadas, tendo em conta o estado da técnica e o risco, incluindo, quando aplicável: cifragem dos dados em trânsito e, quando adequado, em repouso; controlos de acesso e autenticação nos sistemas que tratam dados pessoais; separação lógica dos dados dos clientes; registo e monitorização dos acessos e tratamentos relevantes; revisão periódica das medidas e aplicação atempada de atualizações de segurança; minimização de dados e conservação definida.

B6. Subcontratantes Ulteriores

B6.1 O Responsável dá autorização genérica para o Subcontratante recorrer a subcontratantes ulteriores. O Subcontratante impõe a cada um obrigações de proteção de dados equivalentes às deste CTD e mantém-se responsável pelo seu desempenho.

B6.2 Subcontratantes ulteriores atuais:

Subcontratante	Finalidade	Localização / base de transferência
Stripe	Processamento de pagamentos	UE/EUA - CTD + CCT
OpenRouter	Encaminhamento de modelos de IA para as respostas do assistente (encaminha para modelos como o DeepSeek e o Anthropic Claude)	EUA - CTD + CCT
Google (Gemini)	Embeddings das mensagens para pesquisa na base de conhecimento	EUA - CTD + CCT
Cloudflare	CDN, DNS e segurança (WAF)	EUA/global - CTD + CCT
Resend	Email transacional e de notificação	EUA - CTD + CCT
Apple (APNs)	Notificações push iOS	EUA - CTD + CCT
Google (FCM)	Notificações push Android	EUA - CTD + CCT
Hetzner	Alojamento cloud e infraestrutura	Região UE/EEE - CTD

B6.3 O Subcontratante informará o Responsável das alterações previstas aos subcontratantes ulteriores e dar-lhe-á a oportunidade de se opor por motivos razoáveis de proteção de dados.

B6.4 As Plataformas Meta (WhatsApp, Instagram) não são subcontratantes: são um fornecedor independente ao qual o Cliente se liga e que atua como responsável independente pela sua própria plataforma. A utilização pelo Cliente rege-se pelos termos da própria Meta (ver cláusula 5).

B7. Transferências Internacionais

Quando os dados pessoais são transferidos para fora do EEE (por exemplo, para fornecedores de modelos de IA), o Subcontratante assegura a existência de uma salvaguarda adequada, como as Cláusulas Contratuais-Tipo da Comissão

Europeia, juntamente com as medidas suplementares necessárias.

B8. Direitos dos Titulares e Assistência

B8.1 Tendo em conta a natureza do tratamento, o Subcontratante assiste o Responsável, através de medidas técnicas e organizativas adequadas, na resposta aos pedidos dos titulares (acesso, retificação, apagamento, limitação, portabilidade, oposição).

B8.2 Se o Subcontratante receber um pedido diretamente de um titular, encaminhá-lo-á para o Responsável e não responderá ele próprio, salvo se a tal estiver legalmente obrigado.

B8.3 O Subcontratante assiste o Responsável em matéria de segurança, notificação de violações e avaliações de impacto sobre a proteção de dados, ao abrigo dos artigos 32.º a 36.º.

B9. Violação de Dados Pessoais

O Subcontratante notifica o Responsável sem demora injustificada e, em qualquer caso, no prazo de 72 horas após ter conhecimento de uma violação de dados pessoais, prestando as informações de que o Responsável razoavelmente necessita para cumprir as suas próprias obrigações de notificação.

B10. Devolução e Eliminação

Com a cessação, ou a pedido do Responsável, o Subcontratante elimina ou devolve os dados pessoais e elimina as cópias existentes no prazo de 30 dias, salvo se a lei da UE ou de um Estado-Membro exigir a sua conservação. Adicionalmente, qualquer mensagem com mais de 90 dias é automaticamente eliminada, incluindo mensagens dentro de conversas ativas, pelo que não é conservado qualquer histórico de conversas de clientes anterior a esse período; o Responsável pode também solicitar a eliminação de dados específicos, ou de todos os seus dados, a qualquer momento.

B11. Auditoria

O Subcontratante disponibiliza as informações necessárias para demonstrar o cumprimento do artigo 28.º e permite e contribui para auditorias razoáveis, mediante aviso prévio razoável e sob reserva de confidencialidade, incluindo através de relatórios de terceiros quando disponíveis.

B12. Responsabilidade e Ordem de Prevalência

A responsabilidade ao abrigo deste CTD está sujeita às limitações do Contrato de Serviço, exceto quando tal limitação não seja permitida pelo RGPD. Em caso de conflito em matéria de proteção de dados, este CTD prevalece sobre o Contrato de Serviço.

Aceitação

Ao registar-se e utilizar a Plataforma, o Cliente aceita este Contrato de Serviço e o CTD. A aceitação eletrónica é registada com data/hora e número de versão e constitui um acordo vinculativo.