



Custos e condições gerais

Serviços de inteligência artificial para pequenos negócios · Centro de Portugal

Este documento explica, de forma simples, **o que o cliente paga, o que já está incluído** no preço e **as regras gerais** que se aplicam aos serviços da IAAldeia. Todos os valores são indicados **sem IVA**, que acresce à taxa legal em vigor.

Versão de outubro de 2026

PARTE 1

Custos associados

1. Pacotes de serviço

Cada pacote tem um número máximo de tarefas, de horas de suporte e de alterações por mês. O valor final é indicado na proposta escrita, depois do diagnóstico.

	Arranque	Profissional	Gestão Completa
Para quem	Profissional individual que quer começar	Pequena empresa com volume regular de contactos	Empresa que quer delegar a parte administrativa digital
Inclui	Diagnóstico de 1 h; 1 tarefa resolvida; biblioteca de instruções adaptada; formação de 2 h	Tudo do Arranque; até 3 tarefas; assistente no WhatsApp ou no sítio web com passagem para uma pessoa; formação de 3 a 4 h	Tudo do Profissional; até 5 tarefas, incluindo papelada recorrente; revisão mensal; relatório mensal simples
Suporte	Até 1 h/mês, por email	Até 2 h/mês; resposta em 2 dias úteis	Até 4 h/mês; resposta em 1 dia útil; 1 reunião mensal
Prazo típico de instalação	1 semana	2 a 3 semanas	3 a 5 semanas
Instalação (pagamento único)	desde 350 €	desde 900 €	desde 1.800 €
Mensalidade	desde 49 €/mês	desde 120 €/mês	desde 300 €/mês

Valores sem IVA. A instalação é paga uma única vez; a mensalidade tem fidelização mínima de 6 meses.

2. Licenças das ferramentas

- As licenças das ferramentas usadas (por exemplo, assistentes de IA, WhatsApp Business, alojamento do sítio web ou programas de faturação) são **pagas pelo próprio cliente, diretamente aos fornecedores**.
- As contas e as licenças ficam **em nome do cliente**, que é o seu titular.
- A IAAldeia **não revende licenças** e **não existem packs ou bundles de licenças**. Antes de começar, a IAAldeia indica ao cliente que ferramentas são necessárias e o respetivo custo aproximado junto de cada fornecedor.

3. Custos da IAldeia já incluídos no preço

Para prestar o serviço, a IAldeia suporta alguns custos próprios. **Estes custos já estão incluídos na mensalidade e não são faturados ao cliente.**

Custo suportado pela IAldeia	Valor de referência	Para o cliente
Plataforma de agentes de uso interno da IAldeia	60 €/mês	✓ Incluído na mensalidade, sem custo adicional
Licença de assistente de IA do promotor	25 €/mês	✓ Incluído na mensalidade, sem custo adicional
Custo técnico por cliente	Arranque: 5 €/mês Profissional: 12 €/mês Gestão Completa: 25 €/mês	✓ Incluído na mensalidade, sem custo adicional

4. O que não está incluído

- Avarias de computadores, impressoras ou redes (a IAldeia pode indicar parceiros).
- Programas de terceiros e respetivas licenças ou subscrições.
- Tarefas fora do pacote contratado, que são **orçamentadas à parte** e só avançam com a aceitação do cliente.

PARTE 2

Condições gerais e situações previstas

Resumo das regras que se aplicam à relação entre o cliente e a IAldeia. Os campos assinalados a amarelo são definidos na proposta ou no contrato.

1. Pagamentos

- 1.1** A **instalação** é paga em duas partes: **50% na adjudicação** (aceitação da proposta) e **50% no mês seguinte**.
- 1.2** A **mensalidade** é faturada no início de cada mês e tem **fidelização mínima de 6 meses**, contada a partir da data de [] (início do serviço).
- 1.3** As faturas devem ser pagas no prazo de [] **dias** a contar da data de emissão, por transferência bancária ou outro meio indicado na fatura.
- 1.4** **Atrasos:** após o vencimento, a IAldeia envia um lembrete por escrito. Sobre os valores em atraso são devidos **juros de mora à taxa legal** em vigor.
- 1.5** **Falhas de pagamento:** se o valor não for pago no prazo de [] **dias** após o lembrete, a IAldeia pode suspender o serviço (ver cláusula 5). Eventuais encargos com pagamentos devolvidos são suportados pelo cliente.

2. Cancelamento e rescisão

- 2.1** O cliente pode cancelar a mensalidade por escrito (email), com **aviso prévio de [] dias**. O cancelamento produz efeitos no fim do mês em que termina o aviso.
- 2.2** Se o cancelamento ocorrer durante o período de fidelização, são devidas as mensalidades em falta até ao fim dos 6 meses.
- 2.3** Se o cliente desistir depois da adjudicação e antes da entrega, paga o trabalho já realizado, até ao valor total da instalação.
- 2.4** A IAldeia pode terminar o contrato, por escrito, em caso de incumprimento grave do cliente, nomeadamente falta de pagamento por mais de [] **dias** ou uso ilícito dos serviços.
- 2.5** No fim do contrato são devidos todos os valores faturados e vencidos até essa data.
- 2.6** **Entrega no fim:** no prazo de [] **dias úteis**, a IAldeia entrega ao cliente os acessos, as instruções, as configurações e a documentação do trabalho, retira os seus próprios acessos às contas do cliente e devolve ou apaga os dados pessoais, conforme o acordo de subcontratação.

3. Alterações de âmbito pedidas pelo cliente

- 3.1 O que cada pacote inclui (tarefas, horas de suporte e alterações por mês) consta da proposta aceite.
- 3.2 Pedidos que ultrapassem esse âmbito são **orçamentados à parte**, por escrito, e só avançam depois de aceites pelo cliente.
- 3.3 Pequenos trabalhos adicionais são cobrados à **hora adicional de [] €** (sem IVA), sempre com aviso prévio ao cliente.
- 3.4 As horas de suporte não utilizadas num mês não transitam para o mês seguinte nem são reembolsadas.
- 3.5 O cliente pode mudar de pacote; a alteração produz efeitos no mês seguinte ao pedido.

4. Conteúdos gerados pelos assistentes de IA

- 4.1 Os assistentes de IA (agentes) produzem respostas, textos e documentos de forma automática e **podem conter erros**.
- 4.2 O cliente **valida e aprova** as instruções, as mensagens-tipo e os conteúdos antes de entrarem em uso, e é responsável pela utilização que lhes dá.
- 4.3 A IA Aldeia não responde por conteúdos usados sem aprovação do cliente, nem por erros causados por informação incorreta, incompleta ou desatualizada fornecida pelo cliente (por exemplo, preços, horários ou condições).
- 4.4 **Decisões relevantes** (orçamentos, contratos, pagamentos, documentos oficiais ou informação de saúde) têm sempre **revisão humana** por parte do cliente antes de seguirem.
- 4.5 Quando o assistente fala diretamente com o público, é apresentado um **aviso visível de que se trata de um assistente automático**, com possibilidade de passar para uma pessoa.
- 4.6 A IA Aldeia não configura utilizações proibidas ou classificadas como de risco elevado no Regulamento Europeu da IA.

5. Suspensão do serviço por incumprimento

- 5.1 Em caso de falta de pagamento (cláusula 1.5) ou de uso ilícito ou contrário a estas condições, a IA Aldeia pode suspender o serviço, com **aviso prévio de [] dias** por escrito.
- 5.2 A suspensão abrange o suporte, as alterações e as automações geridas pela IA Aldeia. As contas e os dados continuam a pertencer ao cliente.
- 5.3 Durante a suspensão, as mensalidades continuam devidas e o período de fidelização mantém-se.
- 5.4 O serviço é retomado no prazo de **[] dias úteis** após a regularização dos valores em falta.

6. Propriedade intelectual

- 6.1 O trabalho feito especificamente para o cliente (instruções, configurações, mensagens e documentos) **passa a pertencer ao cliente após o pagamento integral** dos valores correspondentes.
- 6.2 A IA Aldeia mantém a titularidade dos seus **métodos, modelos, bibliotecas de instruções e conhecimento genéricos**, que pode continuar a usar noutros projetos, sem nunca incluir dados ou informação confidencial do cliente.
- 6.3 As contas das ferramentas são criadas **em nome do cliente**, que é o seu titular.
- 6.4 A IA Aldeia só apresenta o projeto do cliente como exemplo ou testemunho com autorização escrita deste.

Outras condições

- 7. **Limitação de responsabilidade.** A responsabilidade total da IA Aldeia fica limitada ao **montante pago pelo cliente nos últimos [] meses** anteriores ao facto que lhe deu origem. A IA Aldeia não responde por danos indiretos nem por lucros cessantes. Esta limitação não se aplica nos casos em que a lei não a permita, nomeadamente dolo ou culpa grave.
- 8. **Serviços de terceiros.** As ferramentas são prestadas pelos respetivos **fornecedores**. A IA Aldeia não controla nem responde pela sua indisponibilidade, falhas, alterações de funcionalidades ou de preços, mas colabora com o cliente para reduzir o impacto. Adaptações necessárias por alterações dos fornecedores que excedam o pacote são orçamentadas à parte.

9. **Proteção de dados.** Os dados pessoais são tratados de acordo com o **RGPD**. O cliente é o responsável pelo tratamento e a IAAldeia atua como subcontratante, apenas segundo as instruções do cliente, ao abrigo de um **acordo de subcontratação (art. 28.º do RGPD)** assinado com o contrato. Dados de saúde ou outros dados sensíveis só são tratados mediante acordo específico.
10. **Confidencialidade.** Ambas as partes mantêm confidencial a informação a que tenham acesso no âmbito do serviço, durante o contrato e após o seu fim.
11. **Lei aplicável e foro.** Aplica-se a **lei portuguesa**. As partes procuram primeiro resolver qualquer diferendo por acordo; não sendo possível, é competente o foro da comarca de **[A CONFIRMAR]**.

Nota: Documento informativo; as condições vinculativas constam do contrato assinado entre as partes.

Dúvidas sobre estes custos ou condições? Contacte a IAAldeia pelo **914 937 760**.