

# SILV

A subscrição do serviço SILV, com denominação social **SILV TECHNOLOGY, LDA.** com sede na Travessa de Santo Antonio, 6, 3.ºEsq. - Portugal com NIF/NIPC 518680525, pressupõe o conhecimento e a aceitação dos termos de utilização que lhe apresentamos. As novas ferramentas ou funcionalidades que são adicionados ao Serviço da SILV estão sujeitas aos Termos de Utilização. Poderá consultá-las a qualquer momento em [silv.pt/terms-of-service](http://silv.pt/terms-of-service)

A SILV reserva o direito de actualizar e alterar os Termos de Utilização sem aviso prévio. É aconselhável verificar os Termos de Utilização regularmente para conferir quaisquer actualizações ou alterações.

Ao utilizar os serviços ou produtos SILV, está a concordar com os Termos e Condições de serviço e com a Política de Privacidade ([silv.pt/privacy](http://silv.pt/privacy)).

## Resolução Alternativa de Litígios

Em caso de litígio com a nossa Empresa, pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios (**RAL**) de consumo.

Para mais informações, consulte o Portal do Consumidor, em [www.consumidor.gov.pt](http://www.consumidor.gov.pt)

## Livro de Reclamações Eletrónico

O [Livro de Reclamações Eletrónico](#) é uma plataforma digital onde os consumidores e utentes podem submeter pedidos de informação e apresentar reclamações, tratando-se neste caso no formato eletrónico do livro de reclamações.

Deverá cancelar o processo de subscrição caso não concorde com as condições do presente documento ou tenha dúvidas que pretenda esclarecer previamente.

## Conta

1. Para criar a sua conta deve indicar o seu nome completo, morada, um endereço eletrónico válido, o número de contribuinte, o tipo de negócio e um contacto telefónico
2. A Password é gerada e atribuída pela SILV de acordo com um processo que assegura a total confidencialidade e tem carácter único, pessoal e intransmissível, sendo da responsabilidade do utilizador o seu bom uso e confidencialidade. A SILV não é responsável por qualquer falha, perda, furto da password ou qualquer outro ato que ponha em causa a segurança da sua conta
3. Não deve utilizar o serviço SILV para qualquer fim ilegal ou não autorizado que viole as leis e regulamentação
4. É responsável por qualquer atividade ou conteúdo (fotografias, publicações, links...) que publique no seu site
5. Não deve transmitir software de natureza destrutiva no serviço SILV
6. A violação de qualquer um dos termos de utilização do serviço SILV determina o cancelamento imediato da sua conta sem aviso prévio

# SILV

## Condições Gerais

Antes de começar a utilizar o serviço SILV leia cuidadosamente os termos e condições de utilização. Para a subscrição do serviço SILV deve concordar e aceitar os termos de utilização descritos neste documento.

1. A SILV reserva-se ao direito de alterar ou terminar o serviço por qualquer razão, sem aviso prévio, em qualquer altura
2. A SILV reserva-se ao direito de cancelar a conta no caso de violação de qualquer um dos termos de utilização
3. A SILV reserva-se ao direito de recusar o serviço a qualquer pessoa, por qualquer razão e em qualquer altura
4. É proibido publicar qualquer tipo de informação cujo conteúdo seja obsceno, pornográfico, ilegal ou que possa colocar em risco a segurança, privacidade ou propriedade intelectual de alguém, incluindo direitos de autor, marcas, patentes e sigilo comercial
5. O uso do serviço SILV é da sua inteira responsabilidade. Não deve transmitir, publicitar, distribuir, vender, apresentar ou publicar qualquer informação, software, dados, ficheiros ou qualquer outro material que viole qualquer lei ou regulamentação
6. A SILV não garante que o serviço será ininterrupto, oportuno, preciso ou livre de erros
7. A SILV não garante que a qualidade dos produtos, serviços, informações ou outro material adquirido ou obtido pelo utilizador vá ao encontro das suas expectativas
8. A SILV não se responsabiliza por quaisquer danos diretos, indiretos, incluindo perda de lucros, dados ou outras perdas intangíveis resultantes da indisponibilidade do serviço
9. A SILV utilizará o seu e-mail e contacto telefónico para o informar sobre o serviço, alertas de sistema, dados para pagamento e comunicações essenciais sobre a sua conta
10. A resposta ao pedido de suporte técnico não está sujeita a um tempo médio de resposta, podendo esta variar de acordo com a natureza do assunto
11. É expressamente proibido reproduzir, copiar ou vender qualquer parte do serviço SILV sem expressa autorização por escrito
12. A SILV não reclama direitos de propriedade intelectual sobre o material que o utilizador fornece ao serviço. Pode cancelar a sua conta a qualquer momento, o que determina a remoção de todo o conteúdo que tem armazenado
13. O utilizador mantém a propriedade sobre todo o conteúdo que publica na SILV, no entanto concorda em torná-lo público e permitir que outras pessoas possam ter acesso ao mesmo
14. Os comerciantes têm o dever de dar a conhecer aos compradores como estes e a SILV recolhem e processam as suas informações pessoais
15. É da responsabilidade do comerciante e não da SILV, assegurar as devidas políticas de privacidade e proteção de dados
16. É da responsabilidade do utilizador, e não da SILV, em assegurar que as alterações que efetua na sua conta não põem em risco a viabilidade, armazenamento ou segurança dos dados pré existentes
17. Qualquer hardware e software necessários para utilizar o Site ou os Serviços é da sua responsabilidade
18. É da responsabilidade do utilizador e não da SILV, assegurar as boas práticas e todos os procedimentos legais e necessários para a utilização deste serviço
19. Qualquer um dos serviços de contas de e-mail disponíveis não poderá ser utilizado com um domínio próprio que esteja alojado de forma externa à plataforma SILV

## Pagamentos

1. O pagamento da plano mensal ou anual pode ser feito por Débito Direto ou em último caso Transferência bancária

# SILV

2. Autorização de Débito Direto: Ao fornecer o seu IBAN, o comerciante autoriza a SILV a proceder ao débito direto do valor do plano subscrito, bem como de quaisquer extras, como o uso de SMS ou outros serviços adicionais, conforme acordado
3. Emissão de Reembolso: Caso o comerciante solicite um reembolso ao seu banco, compromete-se a liquidar o valor correspondente através de transferência bancária, no prazo de até 3 dias úteis, para garantir a regularização da sua conta ou a renovação do serviço, conforme os presentes termos
4. Obrigações de Pagamento: O comerciante reconhece e aceita que o débito direto, autorizado ao fornecer o IBAN, abrange tanto os valores periódicos relativos ao plano como quaisquer custos adicionais que possam surgir
5. O pagamento da subscrição, independentemente do meio utilizado, implica a activação da renovação automática do serviço 14 dias antes da data de expiração.
6. O comerciante pode cancelar a renovação do serviço em qualquer momento, sem qualquer penalização, desde que o faça até 14 dias antes da data de renovação
7. A SILV não efetua devoluções de pagamentos após a subscrição de planos mensais, anuais ou de qualquer outra natureza
8. Para os utilizadores que subscrevem um plano mensal, o pagamento será cobrado em intervalos de 30 dias. Para os utilizadores que subscrevem um plano anual, o pagamento será cobrado em intervalos de 365 dias. A falta de liquidação, dentro do prazo previsto, determina o cancelamento da conta.
9. A fatura é emitida automaticamente com os dados registados nas definições da conta do comerciante. O recibo é disponibilizado após a confirmação do pagamento. A emissão da fatura comprova a renovação do serviço. A atualização dos dados de conta é da responsabilidade do utilizador. Após a emissão da fatura não é possível a sua anulação e/ou correção
10. Todos os utilizadores cujos dados de faturação sejam insuficientes ou inválidos, caso estes não sejam fornecidos ou corrigidos em prazo útil após o seu pagamento, será emitida fatura ao consumidor final
11. A SILV não é responsável por pagamentos efetuados pelos compradores aos comerciantes
12. Qualquer disputa ou litígio deverá ser regularizado pelo comprador e o comerciante

## Templates

1. Todos os templates têm um sistema de pré-visualização que permite ao utilizador validar a sua escolha
2. Os direitos de propriedade intelectual do template permanecem propriedade da SILV
3. O utilizador pode customizar qualquer template SILV sendo da sua inteira responsabilidade, e não da SILV, garantir que o template customizado não danifica ou interfere no bom funcionamento da seu site

## Serviços Externos

1. Além dos Termos e Condições da SILV, é da responsabilidade do utilizador ler os termos e condições e/ou políticas de privacidade aplicáveis aos serviços externos,, antes de utilizá-los
2. Tais serviços externos são disponibilizados apenas como conveniência, e a sua compra, acesso ou uso é exclusivamente entre o utilizador e os provedores dos serviços externos

# SILV

3. Sob nenhuma circunstância a SILV pode ser responsabilizada por quaisquer danos diretos, indiretos, acidentais, especiais, consequentes, ou de qualquer outra natureza, resultantes de qualquer serviço externo
4. A SILV não efetua devoluções após a compra ou adesão a qualquer serviço externo
5. Qualquer reclamação ou pedido de reembolso deverá ser solicitado ao serviço externo que o utilizador adquiriu ou subscreveu

## Serviços de Contas e-mails

1. A SILV reserva-se ao direito de alterar, suspender ou terminar qualquer um dos serviços de Contas de e-mail por qualquer razão, sem aviso prévio, em qualquer altura
2. A SILV reserva-se ao direito de alterar a tabela de preços de serviços de Contas de e-mail, sem aviso prévio, em qualquer altura
3. As diferentes opções de serviços de Contas de e-mail só podem ser adquiridas e utilizadas por comerciantes que têm um domínio próprio configurado como primário e que esteja alojado na SILV
4. A SILV não se responsabiliza por qualquer mau funcionamento, falha ou alteração nos serviços de Contas de e-mails

## Ofertas nos planos Anuais

1. A adesão a um plano anual pode ter incluídas ofertas (Extras)
2. A SILV reserva-se ao direito de alterar os extras que são oferecidos na adesão a um plano anual por qualquer razão, sem aviso prévio, em qualquer altura
3. Os extras podem ser reclamados até 30 dias após a adesão ao plano anual. Após esse período o utilizador perde o direito aos extras oferecidos e estes podem ser adquiridos à parte do plano anual
4. A renovação de planos anuais não inclui as ofertas dos extras oferecidos aquando da adesão

## Programa de Afiliados

1. O Programa de afiliados é um sistema de comissões/desconto ou oferta no qual o afiliado recebe
2. Depois de concluir o registo no programa de afiliados é dado um link ao afiliado com o qual deve promover a SILV.
3. O afiliado não pode usar a marca comercial e o logotipo SILV como parte do seu nome, marca ou qualquer outro produto ou serviço
4. Por cada estabelecimento que angaria o afiliado pode receber até 12 mensalidades pagas de um plano SILV
5. A SILV tem o direito de alterar a oferta, a estrutura e as condições de pagamento sem aviso prévio
6. Em caso de fraude, não cumprimento integral destes termos e condições ou qualquer outro comportamento inaceitável por parte do afiliado, a SILV poderá suspender os seus privilégios de afiliado ou encerrar o seu registo sem aviso prévio

## Suporte técnico ao cliente

1. O suporte técnico está incluído na subscrição mensal ou anual
2. O suporte técnico funciona nos dias úteis, das 9h às 18h. Em casos urgentes, o atendimento pode estender-se até às 22h
3. O suporte técnico pode ser prestado por chat online, e-mail ou telefone

4. O suporte por contacto telefónico visa esclarecer dúvidas comerciais ou de configuração, que não impliquem o acompanhamento ou configurações à distância
5. O suporte técnico prioritário consiste em dar prioridade aos pedidos de suporte enviados por clientes consoante a ordem de chegada, dentro do horário normal de suporte
6. O suporte técnico visa esclarecer questões relacionadas com a configuração dos serviços,, aspectos sobre funcionamento do serviço e dúvidas comerciais
7. O suporte técnico não efetua configurações ou de qualquer outra natureza pelo comerciante
8. O suporte técnico só irá esclarecer questões relacionadas com o âmbito do serviço prestado pela SILV, pelo que qualquer questão fora deste âmbito não poderá ser tratada pela equipa de suporte
9. Os comerciantes no plano Anual têm direito a um gestor de conta dedicado, que está disponível para esclarecer questões relacionadas com a configuração do serviço, aspectos sobre o funcionamento do serviço e dúvidas

## Funcionalidades incluídas

1. Editor de site com funcionalidade drag-and-drop, utilizando blocos pré-construídos
2. Site e menu disponíveis em português, inglês, francês e espanhol, com traduções assistidas pelo DeepL ou pela inteligência artificial Gemini da Google
3. Menu digital em formato de página web, com design personalizável
4. Sistema de reservas sem comissões, com gestão de mapa de sala e ficha detalhada de cada cliente
5. Relatórios estatísticos e análise de desempenho
6. Criador de campanhas de newsletter por e-mail
7. Venda de vouchers digitais (comissões aplicáveis pelo Stripe)
8. Recolha automática de críticas para o Google e o Tripadvisor

### **Nota sobre funcionalidades solicitadas:**

Funcionalidades adicionais solicitadas pelo cliente, seja por e-mail, telefone, reuniões ou qualquer outro meio, poderão estar sujeitas a análise e planeamento por parte da nossa equipa. A sua implementação não é obrigatória, nem garantida, e não constitui compromisso contratual. Quaisquer prazos eventualmente indicados são meramente estimativos e poderão ser ajustados sem penalização ou implicações contratuais, uma vez que tais funcionalidades não fazem parte das condições inicialmente acordadas.

## Traduções

1. Responsabilidade do Conteúdo: A responsabilidade pela exactidão, coerência e clareza do conteúdo traduzido é inteiramente do comerciante.
2. Isenção de Responsabilidade: A SILV não se responsabiliza por erros, omissões, ambiguidades ou qualquer outro tipo de imprecisão nas traduções fornecidas, independentemente do idioma.
3. Sem Prejuízo para a SILV: Quaisquer consequências legais, comerciais ou reputacionais decorrentes de traduções incorrectas ou mal interpretadas são da exclusiva responsabilidade do comerciante, sem prejuízo para a SILV.
4. Uso das Traduções: O comerciante aceita que todas as traduções são fornecidas como apoio e que deverá revê-las e validá-las antes da sua utilização pública ou comercial.

## Cancelamento ou encerramento da conta

1. Pode cancelar a sua conta a qualquer momento enviando um e-mail para joel@silv.pt
2. Quando cancelar a sua conta, todo o conteúdo será imediatamente eliminado do serviço. A eliminação de todos os dados é irreversível
3. Se cancelar o serviço, o pagamento do plano é devido até à data de término da subscrição adquirida, ou seja, a SILV não efetua o reembolso caso o serviço seja cancelado antes da data de fim da subscrição anual ou mensal
4. Quando cancelar a sua conta, todos os serviços e extras que tenham sido adquiridos, são cancelados e eliminados definitivamente, não sendo possível a sua transferência

## Alojamento

1. A SILV recorre a serviços externos para a infraestrutura de alojamento da sua plataforma, estando, por isso, sujeita a situações que escapam ao seu controlo direto. O nível de serviço (SLA) poderá atingir até 95% de disponibilidade mensal, dependendo de fatores operacionais e de eventuais interrupções associadas a terceiros responsáveis pela hospedagem. A SILV compromete-se a monitorizar continuamente o desempenho do serviço e a minimizar quaisquer impactos, não podendo, no entanto, ser responsabilizada por falhas resultantes de serviços externos.
2. O comerciante não tem em caso algum acesso aos arquivos ou base de dados do servidor

## Domínios

1. A SILV, ao proceder ao registo de um domínio em nome do cliente, assume a titularidade do mesmo por defeito. No entanto, em situações de transferência de domínios já existentes, a titularidade poderá ou não ser mantida pela SILV, consoante o caso específico e a vontade expressa do comerciante
2. A oferta de registo de domínio é gratuita em todos os planos, desde que o comerciante forneça o código de transferência para domínios já existentes. Para beneficiar desta isenção de pagamento, o domínio deve estar sempre sob posse da SILV por questões de faturação
3. Independentemente do plano escolhido, todos incluem um domínio sem custos adicionais, desde que estejam reunidas as condições acima mencionadas.

## Pedido de informações

Se necessitar de algum esclarecimento adicional sobre os Termos e Condições ou outro qualquer assunto, contacte-nos através do email joel@silv.pt

---

Última actualização: 12 de julho de 2026.