

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA

PREÂMBULO

Os presentes Termos e Condições estabelecem as regras de funcionamento e contratação dos serviços disponibilizados por **INÊS JANELA PASCOAL**, NIF 221221182, com domicílio fiscal na Rua Bulhão Pato, nº2, 1º Dto, 1700-082 Lisboa, adiante designada de “Prestadora”. Estes Termos vinculam todos os clientes e utilizadores que adquiram serviços, produtos ou conteúdos da Prestadora, através do site inespascoal.com, da conta profissional de Instagram <https://www.instagram.com/inespascoal.brand.growth/>, páginas de venda associadas e demais canais digitais utilizados pela prestadora, designadamente WhatsApp ou email.

Ao utilizar ou contratar qualquer serviço, produto ou conteúdo, o cliente declara ter lido, compreendido e aceite integralmente as condições aqui descritas, antes de adquirir qualquer serviço.

1. Identificação e Contactos da Prestadora de Serviços

- Prestadora: Inês Janela Pascoal
- NIF: 221221182
- Morada: Rua Bulhão Pato, nº2, 1º Direito, 1700-082 Lisboa
- Email: hello@inespascoal.com
- WhatsApp: +351 968 508 158

2. Objecto

1. As presentes condições gerais de venda regulam a prestação de serviços de consultoria estratégica em **Marketing, Branding e Content Marketing** pela Prestadora aos seus clientes.
2. Os serviços são disponibilizados maioritariamente a **profissionais e empresas**, para utilização no âmbito da respetiva actividade profissional.

3. Em caso de contratação por consumidores, as presentes condições aplicam-se com as adaptações legalmente exigidas, prevalecendo, nesse caso, as normas imperativas de protecção do consumidor.

3. Serviços Abrangidos

A Prestadora pode disponibilizar, designadamente, os seguintes serviços:

3.1.Brand Audit / Diagnóstico de Marca: inclui sessão estratégica inicial; auditoria a website, comunicação, identidade visual e consistência de mensagem; identificação de pontos fortes, lacunas e oportunidades; relatório diagnóstico; *scorecard* de marca e plano de ação com prioridades definidas.

3.2. Brand Strategy & Messaging: abrange workshops de definição estratégica, definição de posicionamento e proposta de valor; narrativa de marca e mensagens-chave; definição de voz e tom; perfis de audiência, bem como a elaboração do documento estratégico de marca.

3.3. Go-to-market & Product Marketing: inclui análise de mercado e concorrência; definição de proposta de valor; *messaging framework*; plano go-to-market, bem como materiais de suporte à venda e lançamento.

3.4.Add-ons / Serviços complementares: Product Marketing Toolkit; Brand Expansion; Investor & Media Toolkit; Content Strategy & Content System.

3.4.1. Product Marketing Toolkit: é um serviço adicional desenhado para afinar a história do teu produto, com o objectivo de ajudar a alinhar toda a equipa em torno de uma mensagem clara e consistente. Ideal para quando o produto já foi lançado, mas a narrativa ainda parece fragmentada. Inclui três fases: 1) Auditoria & Insights - análise de materiais existentes (site, decks, mensagens) para identificar lacunas. Entregável da fase 1:

Product Messaging Framework; 2) Framework de Mensagem - definição de mensagens-chave, provas e diferenciadores. Entregável da fase 2: Product One-Pager. 3) Enablement - criação de recursos de comunicação prontos a usar. Entregável da fase 3: Key Message Sheet.

3.4.2. *Brand Expansion*: serviço focado em unificar a forma como a tua equipa expressa a tua marca, de forma a traduzir os princípios da marca para a comunicação do dia a dia, de emails a apresentações e redes sociais. Inclui duas fases: 1) sistema de Voz - definição de tom, princípios de linguagem e "o que fazer / o que evitar". Entregável da fase 1: Voice & Tone Guide; 2) Referência Visual & Verbal - guia conciso que combina estratégia e elementos visuais. Entregável da fase 2: Mini Brand Book.

3.4.3. *Investor & Media Toolkit*: destina-se a adaptar a narrativa da marca para materiais direccionados a investidores, media e parceiros com clareza e confiança. Inclui três fases: 1) Refinamento da Narrativa, através da transformação da essência da marca numa história coesa. Entregável da fase 1: Brand Narrative Framework; 2) Boilerplates & Bios - conteúdo modular para media, parceiros e liderança. Entregáveis da fase 2: Boilerplate Pack (3 versões) + Bios da Liderança; 3. Deck para Investidores - criação de um pitch deck visual e orientado à história. Entregável da fase 3: Investor Pitch Deck.

3.4.4. Content System: serviço adicional destinado a apoiar-te na construção de visibilidade e autoridade, com o objectivo de manter um ritmo consistente de comunicação. Este add-on cria um processo claro e repetível para produzir conteúdo. Inclui quatro fases: 1. Auditoria & Insights - análise dos canais, tom e desempenho atuais. Entregável da fase 1: Content Audit Report. 2. Estratégia & Narrativa - definição de pilares de conteúdo alinhados com a audiência e objetivos. Entregável da fase 2: Content Strategy Document. 3. Planeamento Editorial -

calendário de publicação realista para 3 meses. Entregável da fase 3: Editorial Calendar. 4. Criação Piloto – 3 a 4 peças de conteúdo piloto (LinkedIn, blog ou newsletter) para estabelecer o tom. Entregável da fase 4: Sample Content Pack.

3.5.Parceria/ Avença Mensal: consiste num acompanhamento estratégico contínuo que inclui apoio na execução de marketing e conteúdo, revisão e desenvolvimento de materiais e sessões regulares de alinhamento, com base num pacote mensal de horas.

4. Parceria/ Avenças Mensais

A Parceria Mensal consiste na prestação contínua de serviços de consultoria e execução de marketing em regime de avença, mediante o pagamento de um valor mensal fixo correspondente a um bloco de horas pré-definido para cada mês.

As horas contratadas em cada mês são disponibilizadas para a realização de actividades no âmbito da estratégia de marketing, criação e gestão de conteúdo, copywriting, planeamento de campanhas e outros serviços de marketing e branding acordados entre as partes mediante contrato de prestação de serviços.

O plano de actividades de cada mês (ou período de faturação) é definido pelo cliente e validado pela Prestadora por escrito, nomeadamente por email, antes do início desse período, cabendo à Prestadora a execução das actividades acordadas no contrato de prestação de serviços celebrado individualmente com cada cliente.

O cliente reconhece que o valor mensal acordado inclui, além das horas efectivamente prestadas, a reserva de disponibilidade, planeamento e bloqueio de agenda por parte da Prestadora. Por esse motivo, as horas não utilizadas num determinado mês não são transitadas para o mês seguinte nem dão lugar a qualquer reembolso ou crédito.

A Parceria Mensal é estabelecida com um compromisso mínimo de três meses, contados a partir da data de início da prestação dos serviços em regime de avença.

Findo o período mínimo referido no número anterior, a avença renova-se automaticamente por períodos sucessivos de um mês, salvo denúncia por qualquer das partes mediante comunicação escrita (incluindo por email) com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente ao final do período em curso.

O acompanhamento em regime de avença não implica disponibilidade permanente, atendimento ilimitado nem execução de tarefas fora do âmbito contratual.

A renovação, duração mínima, antecedência para denúncia e consequências da cessação constam das condições específicas da avença estabelecidas no contrato de prestação de serviços individual.

5. Processo de Contratação

O processo de contratação e onboarding dos serviços disponibilizados pela Prestadora decorre de acordo com as etapas descritas nas alíneas seguintes:

1. Qualquer um dos serviços pode ser contratado na sequência de contacto inicial do cliente com a Prestadora através do website, formulário de contacto, e-mail ou Instagram.
2. Após esse contacto, a Prestadora pode solicitar ao cliente as informações que considerar necessárias sobre o negócio, objectivos e necessidades do cliente, para definir o âmbito e a estratégia de intervenção com base nos dados fornecidos pelo cliente;
3. Após analisar as respostas dadas pelo cliente, a Prestadora propõe, se considerar necessário, uma reunião de diagnóstico online para compreender melhor os objectivos do cliente e alinhar expectativas;
4. Com base nessa análise, a Prestadora apresenta uma proposta de prestação de serviços, na qual são definidos, de forma clara:
 - a. o âmbito dos serviços a prestar;
 - b. os entregáveis e principais etapas do serviço;
 - c. os prazos previstos para a concretização das etapas do serviço;
 - d. o valor do investimento; e
 - e. as condições de pagamento.

5. A contratação considera-se formalizada com a assinatura de contrato de prestação de serviços específico com a descrição do serviço, preço, prazo, condições de pagamento e demais condições específicas aplicáveis, após a aprovação pelo Cliente da proposta de orçamento apresentada pela Prestadora.

Para cada cliente, as condições específicas do serviço contratado constam do contrato individual de prestação de serviços celebrado antes do início da execução do serviço.

A Prestadora reserva-se o direito de recusar pedidos de contratação sempre que não exista disponibilidade, adequação técnica ou alinhamento estratégico com o projecto.

6. Informações necessárias ao processo de compra

É da tua responsabilidade, enquanto cliente/ utilizador do site e demais plataformas de contacto da prestadora, assegurares que todos os dados necessários à prestação de serviços são indicados de forma correcta e completa. Só dessa forma poderemos garantir o bom funcionamento dos nossos serviços.

7. Natureza e Âmbito da Prestação

1. Os serviços têm natureza **intelectual, estratégica e personalizada**, sendo desenvolvidos em função da realidade, objectivos e informação disponibilizada por cada cliente.
2. A Prestadora obriga-se a uma obrigação de meios e não a uma obrigação de resultado, não garantindo resultados comerciais, financeiros, reputacionais, de audiência, vendas, notoriedade ou conversão.
3. O sucesso da prestação depende, entre outros factores, da colaboração do cliente, da qualidade e completude da informação fornecida, da implementação das recomendações e de outros fatores externos ao controlo da Prestadora.

8. Propostas, Orçamentos e Validade

1. Os preços, condições e prazos constam da proposta comercial, orçamento e contrato de prestação de serviços aplicável a cada prestação.
2. Salvo indicação em contrário, as propostas e orçamentos têm a validade indicada no respetivo documento; na falta dessa indicação, presumem-se válidos por **15 dias corridos** a contar da respetiva emissão.
3. A Prestadora pode actualizar preços e condições para contratações futuras a qualquer momento, sem prejuízo das condições já aceites por escrito pelo cliente.

9. Preços e IVA

1. Os preços praticados são indicados em euros, aos quais acresce **IVA à taxa legal em vigor**.
2. Sempre que, por aplicação das regras fiscais ou de localização da operação, o IVA não seja liquidado em Portugal, a facturação será emitida de acordo com o enquadramento legal e fiscal aplicável ao caso concreto.
3. Quaisquer despesas extraordinárias previamente aprovadas pelo cliente, que não estejam incluídas na proposta, serão facturadas em separado.

10. Facturação e Pagamento

1. O pagamento é efetuado exclusivamente por **transferência bancária** para o IBAN indicado pela Prestadora.
2. A prestação pode ficar dependente do pagamento prévio, total ou parcial, nos termos definidos na proposta ou contrato de prestação de serviços específico.
3. A falta de pagamento no prazo acordado constitui o cliente em mora, podendo a Prestadora suspender a execução dos serviços até regularização integral dos montantes em dívida.
4. Sem prejuízo de outros direitos legais, poderão ser devidos juros de mora à taxa legal aplicável a transações comerciais, bem como despesas comprovadamente suportadas para cobrança do crédito, quando legalmente admissível.

11. Direito de Livre Resolução e Devoluções

11.1. Os produtos e serviços da Prestadora destinam-se a utilização em contexto profissional. Nestas situações, em que o cliente actua no âmbito da sua actividade profissional ou do seu negócio, não se aplica o direito legal de livre resolução (arrependimento em 14 dias após o acesso ao produto ou serviço) previsto para consumidores em contratos celebrados à distância.

11.2. Para clientes que actuem em contexto profissional, qualquer cancelamento, reagendamento, alteração ou pedido de devolução relativo a qualquer um dos serviços, rege-se exclusivamente pelas condições indicadas no contrato de prestação de serviços acordado individualmente.

12. Reclamações, sugestões e qualidade dos serviços prestados

12.1. Contactos

Se tiveres alguma reclamação, sugestão ou pedido de esclarecimento sobre os nossos produtos ou serviços, podes contactar-nos por email para o endereço hello@inespascoal.com. Estaremos sempre disponíveis para receber o teu feedback e para melhorar os nossos serviços.

12.2. Qualidade dos serviços

A Prestadora compromete-se a prestar os seus serviços com diligência, competência técnica, de acordo com o que consta nos presentes termos e condições e ainda de acordo com o que tiver sido acordado especificamente contigo em proposta ou contrato de prestação de serviços.

Se identificares alguma falha ou desconformidade, debes comunicar-nos por escrito essa situação, com a maior brevidade possível, para que possamos analisar o caso e, quando adequado, procurar uma solução razoável.

12.3. Clientes que actuam no âmbito da sua actividade profissional (não consumidores)

Atenta a natureza dos nossos serviços, consideramos que adquires os nossos produtos e serviços no âmbito da tua actividade profissional ou empresarial. Nesses casos, aplicam-se as normas gerais do contrato e do Código Civil, sem prejuízo dos deveres de boa-fé, informação e diligência profissional a cargo da Prestadora.

13. Limitação de Responsabilidade da Prestadora e Obrigação de Meios

A Prestadora está obrigada a mobilizar todos os esforços profissionais, técnicos e humanos razoavelmente adequados para prestar os serviços contratados com diligência e qualidade, comprometendo-se a agir de boa-fé, de acordo com as melhores práticas e com o conhecimento técnico disponível.

A prestação dos serviços implica, para a Prestadora, uma obrigação de meios, e não de resultados. Isto significa que não são garantidos resultados concretos e mensuráveis (nomeadamente aumento de seguidores, vendas, notoriedade, *engagement* ou lucros), motivo pelo qual a Prestadora não pode ser responsabilizada pela não obtenção desses objectivos, desde que preste efectivamente os serviços acordados com competência e seriedade.

A Prestadora responde somente pelos danos directamente decorrentes de falhas na execução dos serviços da sua responsabilidade, excluindo-se a responsabilidade por quaisquer danos indirectos, incidentais, especiais ou consequenciais, designadamente associados a lucros cessantes, perda de reputação, clientes ou receitas. Esta limitação não prejudica os direitos legais do consumidor à reposição da conformidade, redução do preço, resolução do contrato ou reembolso, nem exclui a responsabilidade da Prestadora em caso de dolo ou culpa grave.

14. Propriedade Intelectual

14.1. Direitos de propriedade do Cliente

14.1.1 Todos os sinais distintivos, marcas registadas ou não registadas, logótipos, nomes comerciais, slogans, designs, domínios, bem como

quaisquer outros bens de propriedade industrial ou intelectual que sejam entregues ou disponibilizados pelo Cliente à Inês Pascoal para efeitos de execução dos serviços (em conjunto, “Bens de Propriedade do Cliente”) permanecem em exclusiva titularidade do Cliente.

14.1.2 A Inês obtém apenas uma licença limitada, não exclusiva e não transmissível para utilizar os Bens de Propriedade do Cliente durante o tempo e na estrita medida necessários à execução dos serviços contratados, não podendo usá-los para outros fins sem autorização prévia e escrita do Cliente.

14.2. Logótipos e sinais distintivos criados especificamente para o Cliente

14.2.1. Sempre que, no âmbito dos serviços de branding, a Inês crie um logótipo, símbolo gráfico ou outro sinal distintivo especificamente desenvolvido para identificar o negócio do Cliente (o “Logótipo Final”), as partes acordam que:

- a) Com o pagamento integral de todos os montantes devidos pelo projeto de branding, a Inês **cede ao Cliente, a título definitivo, os direitos patrimoniais de autor** sobre o Logótipo Final, para todos os modos de utilização necessários à exploração e identificação do respetivo negócio, em qualquer território;
- b) Esta cessão permite ao Cliente, nomeadamente:
 - i. utilizar o Logótipo Final em todos os suportes físicos e digitais do seu negócio;
 - ii. registar o Logótipo Final como marca, logótipo ou desenho/modelo junto do INPI ou de outras entidades competentes, em nome do Cliente;
 - iii. autorizar terceiros a utilizar o Logótipo Final no contexto da sua atividade.

14.2.2. A Inês mantém, contudo, os **direitos morais de autor** sobre o Logótipo Final, incluindo o direito ao reconhecimento da autoria, sem prejuízo de a sua identificação poder ser omitida nos casos em que tal seja inadequado à natureza

do uso (por exemplo, embalagens, materiais publicitários ou produtos comerciais do Cliente).

14.3. Materiais preparatórios e outros elementos criados pela Inês

14.3.1. A cessão referida no número 14.2.1 não abrange ideias, conceitos criativos, propostas exploratórias, versões de logótipo não selecionadas, moodboards, esboços, estudos, grelhas de construção, guidelines genéricas e outros materiais preparatórios utilizados ou produzidos pela Inês no âmbito do projeto, relativamente aos quais esta mantém a plena titularidade dos direitos de autor.

14.3.2. A cessão também não abrange metodologias, frameworks, templates, sistemas de identidade, processos, documentos estratégicos, planos, sistemas de conteúdo e quaisquer outros materiais de natureza genérica ou reutilizável (“Materiais da Inês”), criados ou utilizados pela Inês no âmbito da prestação de serviços.

14.3.3. O Cliente não está autorizado a adaptar, reproduzir, licenciar, sublicenciar, revender ou explorar comercialmente os Materiais da Inês, em todo ou em parte, para além do que resulte diretamente da utilização normal do Logótipo Final e da identidade de marca desenvolvida para o seu próprio negócio, salvo autorização prévia e escrita da Inês.

14.4. Manuais e materiais de apoio à marca, comunicação e marketing

14.4.1. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, todos os manuais, guias, playbooks, documentos de apoio e demais materiais formativos ou estratégicos criados pela Inês, nomeadamente manuais de construção e gestão de marca, guias de tom de voz e comunicação, guidelines de conteúdo, sistemas de conteúdo, manuais de implementação de estratégias de marketing e qualquer outro material semelhante (em conjunto, “Manuais de Apoio”), são obras da autoria da Inês.

14.4.2. A Inês mantém a titularidade dos direitos de autor sobre os Manuais de Apoio, concedendo ao Cliente apenas um direito de utilização não exclusivo e intransmissível desses materiais **para fins internos de organização,**

implementação e desenvolvimento da sua própria marca, comunicação e marketing.

14.4.3. O Cliente não pode reproduzir, adaptar, vender, licenciar, sublicenciar, disponibilizar a terceiros, partilhar em cursos, formações ou programas próprios, nem utilizar os Manuais de Apoio para prestar serviços a terceiros, salvo autorização prévia e escrita da Inês.

14.5.Utilização de outros entregáveis finais pelo Cliente

14.5.1. Salvo estipulação escrita em contrário, o Cliente adquire, com o pagamento integral dos serviços, um direito de utilização não exclusivo e intransmissível sobre os demais entregáveis finais (por exemplo, documentos estratégicos, planos de comunicação, mensagens-chave, textos de copy), limitado à exploração interna do seu próprio negócio.

14.5.2. O Cliente não pode utilizar esses entregáveis para prestar serviços a terceiros, criar produtos derivados para venda ou oferecer pacotes de consultoria/branding a outros profissionais com base nesses materiais, sem autorização prévia e escrita da Inês.

14.6.Utilização em portefólio e referências

14.6.1. Salvo oposição escrita do Cliente ou acordo específico de confidencialidade, a Inês poderá mencionar o nome comercial e logótipo do Cliente, bem como utilizar descrições genéricas do projeto e excertos não confidenciais dos trabalhos realizados, para efeitos de portefólio, website, redes sociais, apresentações comerciais ou candidaturas a prémios.

14.6.2. Em qualquer caso, a Inês compromete-se a não divulgar informação considerada confidencial ou estratégica do Cliente sem o seu consentimento prévio e escrito.

Em caso de violação destas normas, a equipa jurídica da Inês Pascoal usará os mecanismos legais aplicáveis para salvaguardar os seus interesses legais.

15. Tratamento de Dados Pessoais e Política de Privacidade

No âmbito da sua prestação de serviços, a Inês Pascoal trata dados pessoais do cliente (como dados de identificação, contacto, facturação e informação necessária à execução do serviço), em conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) e com a legislação portuguesa aplicável em matéria de proteção de dados pessoais.

O tratamento é efetuado para efeitos de execução do contrato, cumprimento de obrigações legais e, quando aplicável, com base no consentimento do cliente ou em interesses legítimos previamente ponderados.

O cliente pode consultar informação detalhada sobre as categorias de dados tratados, finalidades, bases legais, prazos de conservação, partilhas com terceiros (incluindo plataformas como Google, Hubspot, Instagram) e direitos enquanto titular de dados na Política de Privacidade disponível no link da bio do Instagram da Prestadora.

A aceitação destes Termos e Condições implica a leitura e compreensão dessa Política de Privacidade, que é fornecida ao cliente em suporte duradouro ou facilmente guardável antes da celebração do contrato.

Existem determinadas etapas da prestação de serviços (reuniões online, preenchimento de formulários, acesso a conteúdos digitais, entre outras) que poderão implicar o uso de plataformas externas como **Instagram, Google (Drive, Forms, Calendar, Docs, Sheets), Google Meets**. Estas plataformas são responsáveis autónomas pelo tratamento dos dados nos termos das suas políticas de privacidade.

O cliente tem o direito de aceitar ou não as condições impostas por tais plataformas. Caso o cliente não aceite alguma política de privacidade dessas plataformas, a prestadora compromete-se a tentar uma solução alternativa viável, por exemplo:

- Envio por email de formulário em PDF ou Word para preencher e devolver;
- Instruções claras para preenchimento manual;
- Realização de reuniões por métodos alternativos sempre que possível.

Entende-se que a recusa pode limitar ou inviabilizar a prestação do serviço relacionado, caso não se encontre alternativa segura e eficaz.

Esta abordagem assegura o consentimento informado, transparência e respeito pelo RGPD.

16. Apoio ao Cliente

- Contacto para dúvidas, pedidos de esclarecimento ou apoio pós-venda: email hello@inespascoal.com ou WhatsApp +351 968 508 158
- Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira (excepto feriados), das 09h00 às 18h00

17. Legislação Aplicável

Estes Termos e Condições e os serviços prestados ao abrigo dos mesmos são regulados pela lei portuguesa.

18. Tribunal competente para resolução de litígios

Em caso de litígio, é competente o tribunal da área do domicílio do réu, nos termos da lei processual aplicável.

Se eventualmente o cliente fosse consumidor, prevaleceriam sempre as regras imperativas de competência territorial de protecção do consumidor.

20. Alterações aos Termos e Condições

O Cliente está sujeito aos princípios e termos em vigor à data da compra.

A Prestadora reserva-se o direito de alterar os presentes Termos e Condições a qualquer momento e sem aviso prévio, com efeitos imediatos, valendo para todas as compras após a alteração.

Sempre que sejam efetuadas alterações relevantes, será enviada comunicação activa (por email ou outro canal digital) aos Clientes com contratos activos. Recomenda-se ao Cliente a leitura periódica dos Termos actualizados publicados online.

Última actualização: 28 de Abril de 2026