

Regras de Serviço e Condições Comerciais

Versão 1.0 | Últimas alterações 23 outubro 2026

1. Como funcionam os nossos serviços

Na Gontori, queremos tornar a contratação de serviços criativos e de marketing simples, transparente e personalizada. Os nossos serviços podem ser contratados através de um pedido online ou de contacto direto com a equipa.

Cada projeto é desenvolvido de acordo com as necessidades da marca, com um orçamento personalizado que identifica os serviços, entregáveis, prazos e condições de execução.

2. Orçamentos

Todos os serviços apresentam um preço base de referência, sendo o valor final determinado de acordo com as características do pedido.

Os orçamentos personalizados têm uma **validade de 30 dias** a contar da data de emissão.

Cada orçamento identifica os trabalhos incluídos, os entregáveis, os prazos previstos, as rondas de alterações e os custos adicionais aplicáveis.

3. Pagamentos

Todos os serviços seguem o modelo de pagamento:

- **50% na adjudicação**, antes do início da execução.
- **50% após a conclusão**, com pagamento até 7 dias depois da entrega do projeto.

Nos serviços mensais, o primeiro pagamento é efetuado antes do início do período contratado e o segundo após a conclusão desse período.

Os valores e impostos aplicáveis são identificados na proposta comercial e na faturação.

4. Início dos trabalhos

Os prazos de execução começam a contar após a confirmação do pagamento inicial de 50% e a receção de todos os materiais e informações necessários à realização do serviço.

O início do trabalho depende da disponibilização de elementos como logótipos, fotografias, vídeos, textos, acessos ou outros materiais solicitados, quando aplicável.

5. Prazos de entrega

O prazo base do Gontori Content Pack é de **até 5 dias úteis**, após reunidas as condições de início do trabalho.

Nos serviços de Branding, Creative Lab e Web Build, os prazos são personalizados e comunicados no orçamento.

Os prazos específicos dos restantes serviços são igualmente identificados na proposta comercial.

6. Revisões e alterações

O número de rondas de alterações incluído é definido individualmente em cada orçamento.

As alterações devem respeitar o âmbito do serviço contratado.

Pedidos que impliquem novos conceitos, alterações substanciais ao briefing aprovado ou produção adicional podem exigir um novo orçamento.

7. Feedback e aprovação

Não existe um prazo fixo obrigatório para o envio de feedback pelo cliente.

Contudo, atrasos no envio de comentários, materiais ou aprovações podem implicar o adiamento das datas de produção, publicação ou entrega inicialmente previstas.

As novas datas serão ajustadas e comunicadas em função do calendário de trabalho.

8. Sem fidelização

A Gontori não exige períodos mínimos de fidelização.

Nos serviços pontuais, a contratação corresponde ao projeto especificamente orçamentado.

No Gontori Social Flow, o cliente pode terminar a prestação recorrente do serviço mediante comunicação com uma antecedência mínima de **7 dias em relação ao início do período mensal seguinte**.

A ausência de fidelização não elimina as obrigações de pagamento relativas a trabalhos já contratados ou realizados, sem prejuízo dos direitos legalmente aplicáveis ao cliente.

9. Free Creative Preview

A Gontori disponibiliza a possibilidade de solicitar uma primeira demonstração criativa gratuita, sem compromisso de contratação.

O cliente pode apresentar o pedido através de um pré-briefing digital.

Cada pedido é analisado individualmente e a realização da demonstração está sujeita a aprovação pela Gontori. A amostra disponibilizada varia de acordo com o serviço e respeita um âmbito criativo previamente definido.

O prazo de entrega é comunicado por email após a aceitação do pedido. A demonstração gratuita não corresponde à execução integral do serviço nem obriga o cliente a contratar.

Após a apresentação, o cliente pode partilhar o seu feedback e solicitar uma proposta comercial.

10. Gontori Brand Launch

Serviço de construção de identidade de marca, desde o conceito inicial até aos elementos de comunicação de lançamento.

O projeto poderá incluir posicionamento inicial, logótipo, paleta cromática, tipografia, identidade visual, guidelines, configuração de redes sociais e primeiros conteúdos. O âmbito, as propostas criativas, os entregáveis, as revisões e o prazo de entrega são definidos no orçamento.

11. Gontori Content Pack

Serviço de criação pontual de conteúdos para redes sociais, sem obrigatoriedade de gestão mensal.

O cliente pode selecionar posts estáticos, carrosséis, stories e Reels, tal como serviços complementares de copywriting ou captação de conteúdos.

O prazo base de entrega é de até 5 dias úteis, após confirmação do pagamento inicial e receção dos materiais necessários.

Quando o volume ou a complexidade do pedido exigir um prazo diferente, este deverá ser apresentado e aceite antes da contratação.

A criação dos conteúdos não inclui automaticamente a respetiva publicação ou gestão das redes sociais.

12. Gontori Creative Lab

Serviço dedicado à criação de conceitos e estratégias criativas para produtos, campanhas, serviços ou eventos.

Pode incluir conceito criativo, mensagem, storytelling, direção visual e plano de comunicação. A produção de conteúdos e materiais finais é incluída apenas quando identificada no orçamento.

Os prazos são definidos de acordo com a dimensão e complexidade do projeto.

13. Gontori Web Build

Serviço de desenvolvimento de websites e landing pages personalizados.

A Gontori coordena a estrutura, direção visual e conteúdos, em articulação com o responsável pelo desenvolvimento técnico. O orçamento identifica as páginas,

funcionalidades, integrações e restantes entregáveis incluídos. Domínio, alojamento, licenças, manutenção e outros serviços externos devem ser identificados expressamente, indicando se estão incluídos ou se representam custos adicionais.

Os prazos são definidos individualmente.

14. Gontori Social Flow

Serviço de gestão mensal de redes sociais, sem fidelização.

O serviço inclui as atividades expressamente previstas no plano contratado, como estratégia editorial, criação de conteúdos, copywriting, agendamento, publicação e acompanhamento de resultados.

Planeamento e aprovação editorial

O cliente pode escolher entre:

- **Modelo quinzenal:** envio, a cada 15 dias, de uma apresentação com a proposta de conteúdos para os 15 dias seguintes.
- **Modelo mensal:** envio de uma apresentação com a proposta de conteúdos para o mês seguinte.

Ambos os modelos incluem uma fase de análise e aprovação dos conteúdos antes da publicação.

O volume de publicações, as plataformas e os restantes entregáveis dependem do plano contratado.

O serviço pode ser cancelado mediante aviso com 7 dias de antecedência em relação ao início do período mensal seguinte.

15. Gontori Brand Refresh

Serviço de renovação ou atualização da identidade visual de marcas existentes.

Pode incluir análise da identidade atual, atualização de elementos gráficos, paleta cromática, tipografia, templates e presença visual nas redes sociais.

O grau de intervenção, os entregáveis e os prazos são definidos na proposta comercial.

16. Gontori Content Day

Serviço de captação presencial de fotografia e vídeo para marcas e profissionais.

Cada sessão tem uma duração, localização e conjunto de entregáveis definidos previamente.

O orçamento identifica as horas de captação, conteúdos finais, trabalhos de edição e eventuais custos de deslocação ou produção.

Os prazos de entrega são comunicados no orçamento.

17. Direitos de utilização e materiais

As condições relativas à utilização dos trabalhos produzidos, entrega de ficheiros editáveis, licenças e direitos de autor são definidas na proposta comercial, respeitando a legislação aplicável.

O cliente deve disponibilizar materiais que esteja legitimamente autorizado a utilizar.

A utilização de fotografias, imagens de pessoas, música, fontes e outros elementos sujeitos a licenciamento depende das autorizações e condições aplicáveis.

18. Cancelamentos, desistências e reembolsos

A Gontori não exige fidelização.

As condições de cancelamento de projetos pontuais, de remuneração de trabalhos já realizados e de eventuais reembolsos devem ser especificadas na proposta ou contrato, respeitando os direitos legais aplicáveis.

Quando o cliente beneficie de um direito legal de livre resolução, esse direito prevalece sobre as condições comerciais que com ele sejam incompatíveis.

19. Disposições finais

As condições específicas acordadas e comunicadas no orçamento complementam as presentes regras gerais.

Antes da contratação, o cliente terá acesso à informação sobre os serviços, preços, condições de pagamento, prazos, cancelamento e direitos aplicáveis.

Estado do documento: primeira versão para revisão interna e validação jurídica antes da publicação no website.