

Termos de Utilização

Referência: LegI-DOC-TEUT

Versão: 1.2

Data: 15/07/2026

Classificação: Público

1 - Considerações iniciais - Este documento regula a relação entre a Moloni, Unipessoal, Lda e os clientes da solução de faturação Moloni ON. A Moloni Unipessoal, Lda tem o número único de registo e identificação fiscal 513321527, está inscrita na Conservatória de Registo de Pessoas Coletivas de Lisboa e tem sede na Av. José Malhoa, n.º 2, Edifício Malhoa Plaza, escritório 1.5, 1070-325 Lisboa. Ainda, tem como objeto a produção de software em linha - "on line" - nas áreas operativas de faturação e gestão comercial. Neste âmbito apresenta o Moloni ON, programa de faturação e gestão comercial certificado pela Autoridade Tributária com o n.º 3272, nome que ainda corresponde a uma marca registada e usada comercialmente. Identificamos o cliente de forma abrangente como todos os utilizadores da solução de faturação que se comprometem a ter capacidade de representação das entidades que titulam as operações permitidas pela aplicação, com especial ênfase para a emissão de documentos fiscais e de conferência. Estes termos de serviço podem ainda ser atualizados em permanência, estando a versão mais atualizada na página web do Moloni ON, no menu "Legal".

2 - O Moloni ON está acessível através de um conjunto de interfaces que inclui a área de cliente (AC) os terminais de Ponto de Venda (POS) ambos utilizáveis em navegador web (browser), as aplicações móveis (Apps) ou ainda o interface de programação de aplicações (API). Qualquer que seja a utilização feita, a utilização do Moloni ON implica a aceitação destes Termos de Utilização. O utilizador compromete-se também a que todos os dados que o identifiquem e que introduz na plataforma sejam verdadeiros e completos e é da sua responsabilidade a respetiva atualização, sempre que se verifique alguma alteração às informações previamente prestadas, nas condições permitidas pela plataforma e/ou segundo procedimentos definidos.

3 -A utilização do Moloni ON para a realização de operações contrárias à legislação em vigor é vedada. Assim, o Cliente compromete-se a não utilizar as funcionalidades do programa para o exercício de qualquer atividade ilícita, sob pena de, se detetada e confirmada pela Moloni, se proceder de acordo com o preconizado pelo Regulamento dos Serviços Digitais (Regulamento (UE) 2022/2065). Salvo ordem judicial expressa ou cenários de risco sistémico iminente à segurança da infraestrutura, a Moloni enviará uma notificação fundamentada ao Cliente antes de aplicar qualquer bloqueio ou suspensão da conta, e disponibilizará ao Cliente um canal de

comunicação gratuito para contestação da medida.

4 - Objeto - A entrega do Moloni ON como serviço de faturação online no modelo SaaS (Software as a Service) e por utilização online (em parque de máquinas dedicado e propriedade da empresa), é feita mediante o pagamento do **Starter Pack** (conjunto de módulos base sem os quais não será possível utilizar o Moloni ON) e dos módulos opcionais que se encontrem disponíveis e comunicados no momento da subscrição, simbolizada pelo processamento desse mesmo pagamento. A utilização do serviço compreende também que o utilizador deverá dispor de um terminal com características técnicas suficientes e de uma ligação de dados à internet pelos quais possa fazer o acesso à plataforma, pelos quais a Moloni fará a disponibilização do serviço.

5 - O Serviço compreende a entrega de um software de faturação e gestão comercial certificado pela Autoridade Tributária na sua componente de faturação, sempre atualizado e com as mais recentes alterações legais/fiscais.

6 - O Cliente assume as responsabilidades e custos inerentes ao cumprimento de todas as obrigações fiscais e de relacionamento com a Autoridade Tributária pela sua atividade produtiva/comercial e pela forma como usa o Moloni para emissão de documentos fiscalmente relevantes e documentos de conferência.

7 - Inteligência Artificial - Caso o Serviço integre ou venha a integrar funcionalidades baseadas em Inteligência Artificial (IA), a Moloni enquadrá-las-á no Regulamento de Inteligência Artificial (Regulamento (UE) 2024/1689). O Cliente reconhece e aceita que a prestação destas funcionalidades (incluindo mas não se limitando a: leitura automatizada de faturas/OCR, assistentes virtuais de voz, transcrição de comandos áudio, agentes inteligentes ou ferramentas de análise conversacional de dados) requer o trânsito, a conversão e o processamento temporário de dados em plataformas, infra estruturas ou modelos de linguagem (LLM) de parceiros tecnológicos externos de referência. Estes parceiros atuam sob estritas obrigações de confidencialidade e segurança, estando contratualmente proibidos de utilizar os referidos dados ou registos de voz para o treino de modelos próprios. Quaisquer resultados gerados por IA servem como mera assistência técnica, sendo obrigatória a validação e supervisão humana final antes da emissão de qualquer documento fiscalmente relevante.

8 - Período Experimental - O Moloni ON disponibiliza, de forma gratuita, os 30 dias de utilização inicial do **Starter Pack e dos módulos ativados à partida** pelo utilizador como **período experimental**. As condições de gestão dos vários módulos em utilização serão explanadas no documento **Condições de Específicas de Subscrição**. O Cliente compromete-se a utilizar o período experimental para verificar a adaptabilidade do Moloni ON aos requisitos específicos das suas atividades, sendo que, quando se verifique algum desfasamento, a respetiva alteração nunca poderá ser exigida à Moloni nem exigida qualquer indemnização a este respeito, podendo, no entanto, ser avaliada a capacidade de implementação das

funcionalidades específicas em causa em calendarização a determinar pela Moloni. O Moloni ON é disponibilizado “as is” ou seja, com as características disponibilizadas no momento de subscrição.

O **período experimental** tem, por defeito, a possibilidade de fazer a emissão de documentos de relevância fiscal logo a partir do momento de ativação de conta. Caso o utilizador pretenda, poderá solicitar que os documentos emitidos durante este período sejam revertidos, mediante as condições específicas explanadas nas **Condições Específicas de Subscrição**.

9 - Condições Gerais de Subscrição - O utilizador tem ainda a possibilidade de associar ao **Starter Pack** vários módulos, consoante as funcionalidades que necessite utilizar. Esta associação é feita por um processo de subscrição autónomo por cada módulo subscrito, com especificação do período temporal, do custo e da vigência das opções feitas.

10 - Ultrapassado o período experimental, a disponibilização do Starter Pack e demais módulos subscritos é feita por liquidação antecipada através dos canais e ferramentas de pagamento incluídos na plataforma. Poderão ser consideradas outras formas de pagamento mediante solicitação, às quais poderão ser aplicados custos adicionais. A disponibilização dos módulos contratados cessa no final do período subscrito, não se renovando automaticamente e necessitando de nova subscrição para continuar a ser disponibilizado/utilizado.

Os preços de subscrição do starter pack e dos módulos associáveis poderão ser alterados sem aviso prévio aos clientes, estando, no entanto, garantidos até ao final de ciclo de utilização subscrito e deverão ser considerados os preços que constem em tabela no momento de aquisição/ativação do serviço.

11 - O Moloni ON não tem obrigação de permanência sendo liquidados os períodos de utilização efetiva do serviço. A flexibilidade dos períodos de utilização é total e aplica-se não só à introdução de novos elementos e dados na plataforma, como criação de clientes e produtos, como também à consulta e extração de informação já produzida, como a extração de listagens ou ficheiros de relatório e auditoria fiscal. Nos períodos de inatividade da conta, isto é, sem liquidação, os dados do cliente serão mantidos de acordo com a **Política de Retenção de Dados** desta plataforma. Em conformidade com o Regulamento de Dados (Regulamento (UE) 2023/2854), o estado de inatividade temporária da conta não prejudicará o direito de o Cliente visualizar e extrair autonomamente documentos de relevância fiscal emitidos e ficheiros de report fiscal, como os ficheiros de inventário e ficheiros SAF-T PT.

12 - A utilização do **Starter Pack** e dos módulos subscritos implica a não devolução de importâncias liquidadas, sem prejuízo do exercício do direito à livre resolução ou “ao arrependimento”, inerente aos contratos celebrados à distância, que vigora durante os 14 dias contados à data de liquidação.

13 - A relação do Cliente com a Moloni para utilização do Moloni ON poderá ser intermediada por um agente oficial Moloni. Neste caso, as negociações de preço e formas de pagamento poderão ser assumidas entre o agente e a Moloni e entre o agente e o cliente agenciado. Caso nesta relação sejam alegados diferendos, a Moloni reserva-se o direito de suspender as contas Moloni ON envolvidas e mantê-las suspensas até que sejam produzidas e entregues evidências de suporte às alegações feitas.

14 - Para efeitos e estruturação do serviço estabelece-se a correspondência direta entre uma conta Moloni ON e um único número de identificação fiscal (NIF). Este elemento de identificação da conta Moloni ON fica bloqueado ao serviço disponibilizado depois de qualquer tipo de utilização. A necessidade de utilização de um novo NIF em representação de uma nova entidade, determina a subscrição de um novo serviço Moloni.

15 - Responsabilidade e segurança - O acesso ao Moloni ON é feito pela utilização de um conjunto de credenciais atribuídas a cada utilizador, podendo haver vários utilizadores por cada conta Moloni On. De forma obrigatória, e quando o utilizador utilize autenticação por nome de utilizador e palavra-passe, será solicitada a adoção de um segundo fator de autenticação como forma de prevenção de utilização abusiva da conta Moloni ON. Em caso de extravio e impossibilidade de recuperação de credenciais da Moloni, será aplicado um sistema de recuperação de dados com a utilização de documentação independente e com custos associados. A Moloni nunca poderá ser chamada à assunção de responsabilidade por ações danosas decorrentes da má utilização de credenciais e poderá levar a cabo suspensão de utilizadores para cabal clarificação da titularidade de credenciais em uso.

Esta responsabilidade estende-se ao carregamento de dados na plataforma de faturação que assume também o risco de perda de dados que resulte de eventuais dificuldades de comunicação originadas no serviço de internet que ligue o terminal em uso e o serviço Moloni ON. Para os dados corretamente carregados na plataforma, o Moloni tem uma política de backups e continuidade de negócio que prevê a realização de backups redundantes e geograficamente distantes.

16 - A Moloni empregará esforços razoáveis para garantir a privacidade e segurança de todos os dados corretamente inseridos pela implantação de medidas técnicas e organizativas consideradas adequadas aos dados tratados e às finalidades de tratamento. Poderá saber mais sobre as medidas técnicas e organizativas aplicadas do **Acordo de Proteção de Dados** disponibilizado em localização paralela a estes Termos de Utilização.

Adicionalmente, o Cliente é responsável pela correta utilização de quaisquer dados pessoais que lhe sejam confiados. Se a Moloni receber denúncias de tratamento abusivo de dados, abrirá um processo de averiguações que poderá culminar na suspensão ou bloqueio temporário da conta, com notificação do Cliente de todos os procedimentos a serem desenvolvidos.

17 - Excluindo o âmbito das Informações Confidenciais comerciais reguladas no ponto 18, a Moloni cooperará ativamente com as autoridades reguladoras, judiciais, policiais ou fiscais competentes (incluindo a Autoridade Tributária e Aduaneira e os Órgãos de Polícia Criminal). A Moloni procederá à abertura de processos de fornecimento direto de informações, metadados ou relatórios do Cliente sempre que tal seja exigido em cumprimento de obrigações legais, mandados judiciais e ordens formais ao abrigo do Código de Processo Penal. O Cliente reconhece que a transmissão de dados realizada pela Moloni em estrito cumprimento destas ordens públicas não constitui violação de confidencialidade, violação de dados ou incumprimento contratual.

18 - Propriedade Intelectual - A Moloni Unipessoal, Lda. reserva a propriedade intelectual do Moloni ON, incluindo nesta reserva todos dados que não sejam propriedade do cliente na aplicação. Poderão ser considerados mas não se limitam a desenhos e outros elementos visuais, textos, código de programação, etc. O utilizador apenas poderá fazer uso próprio individual ou comercial destes elementos mediante autorização escrita da Moloni.

No enquadramento da relação comercial, as partes poderão divulgar entre si informações mútuas que devam ser razoavelmente entendidas como proprietárias, confidenciais ou concorrencialmente sensíveis ("Informações Confidenciais"). A Moloni e o Cliente manterão estas informações em sigilo e tomarão medidas técnicas e organizativas suficientes para proteger as informações da outra Parte e para que terceiros não façam delas uso, a menos que expressamente autorizados pela outra Parte a fazê-lo, se exigido por disposições legais e/ou em colaboração com autoridades tutelares.

Não são consideradas informações confidenciais: informações que o destinatário possa demonstrar que estavam em sua posse ou conhecimento antes de utilizar o Moloni ON; seja porque ou se tornaram disponíveis ao público sem culpa do destinatário; seja recebida pelo destinatário a partir de um terceiro sem dever de confidencialidade; ou ainda seja desenvolvido de forma demonstradamente independente pelo destinatário.

19- Suporte - O Moloni ON pode ter suporte técnico e comercial prestado diretamente pela Moloni Unipessoal, Lda, ou por um dos agentes oficiais Moloni. Os agentes oficiais Moloni têm total liberdade para estabelecimento das condições de relacionamento com os seus clientes agenciados e ao cliente é sempre reconhecida a possibilidade de troca de agente ou de receber apoio diretamente da Moloni mediante pedido fundamentado. O utilizador da plataforma compromete-se a ter conhecimentos operativos suficientes do terminal usado para operar o Moloni On e as operações de suporte para as finalidades. A Moloni e os operadores de suporte poderão não ter conhecimento instantâneo sobre todos os terminais e técnicas utilizados, sem prejuízo de desenvolverem todos os esforços para tornar o Moloni ON funcional no leque mais variado de cenários de utilização.

O sistema de agenciamento da Moloni permite ainda a liquidação de subscrições e que a entrega de serviço seja feita de forma diferida, através de um único agente que contacta com o cliente final utilizador da plataforma. Além do regime de agenciamento, é também permitida a cedência de subscrições a terceiros, determinando a alteração dos dados de faturação, mediante notificação por escrito para a Moloni. Qualquer questão relacionada com a política comercial de agentes deverá ser esclarecida através do endereço de email dep.comercial@moloni.com.

O Cliente reconhece e aceita que as operações de suporte técnico e de assistência comercial prestadas diretamente pela Moloni poderão recorrer, de forma parcial ou total, a ferramentas de automatização e sistemas de Inteligência Artificial (em moldes equivalentes aos definidos no Ponto 7 destes Termos de Utilização), o que pode englobar assistentes virtuais de atendimento, análise automatizada de mensagens ou transcrição de chamadas de suporte. A utilização destas ferramentas respeita estritos deveres de confidencialidade e segurança, não sendo os dados transmitidos pelo Cliente utilizados para fins de treino de modelos de uso geral de terceiros. Qualquer instrução, diagnóstico ou proposta gerada de forma automatizada pelo suporte constitui uma mera recomendação de assistência técnica, cabendo inteiramente ao utilizador a sua validação final na gestão da sua atividade.

20 - Marketplace - No Moloni ON podem estar disponíveis para aquisição, além dos módulos da própria plataforma, produtos e serviços de terceiros. Estes produtos e/ou serviços serão encomendados ou adquiridos através da área pessoal do utilizador Moloni, acessível mediante login e password.

Os custos e unidades de aquisição desses produtos serão especificados. A Moloni compromete-se a apresentar os seus produtos e/ou serviços de forma clara e a fazer esforços para garantir que a informação é correta e precisa. As informações relativas a produtos, preços, conteúdos, imagens, vídeos, campanhas promocionais e serviços poderão ser atualizadas ou alteradas pelo marketplace Moloni a qualquer momento, sem aviso prévio ou notificação individualizada aos utilizadores.

Nos casos em que haja vinculação a produtos e serviços de entidades terceiras para emissão de produtos adaptados ao adquirente (tais como certificados), a aquisição destes produtos só será efetiva após o pagamento correspondente. Por se tratarem de adaptações personalizadas, não haverá lugar a reembolsos, nos termos da legislação aplicável. A incorporação de produtos e serviços de terceiros pode implicar que as responsabilidades de suporte ao utilizador sejam assumidas pelas respetivas entidades produtoras.

21 - Privacidade e Proteção de Dados - A Moloni desenvolverá todos os esforços, numa lógica de proporcionalidade e custo-benefício, para garantir a privacidade e segurança dos dados corretamente introduzidos, mediante a implementação e execução de medidas técnicas e

organizativas adequadas à natureza dos dados tratados e às finalidades do tratamento. As especificações relativas a tais medidas constam no Acordo de Proteção de Dados, disponibilizado em simultâneo com os presentes Termos de Utilização.

22 - Condicionamento à prestação de serviços - A Moloni pode suspender o serviço para realizar melhorias ou correções na plataforma. O Cliente aceita que estas interrupções fazem parte do processo de melhoria contínua do software e não terá direito a qualquer compensação por perdas que possam surgir dessas interrupções. A Moloni manterá uma comunicação o mais detalhada possível sobre estes processos e prazos de implementação/recuperação

O serviço pode ser suspenso ou terminado em diversas situações, incluindo quando um utilizador tenta aceder a dados para os quais não tem autorização, quando são detetadas pesquisas não autorizadas de vulnerabilidades de software e hardware, quando há interferência deliberada no funcionamento do hardware ou software utilizados no serviço, quando se verificam práticas de *phishing* e de *spamming* usando as ferramentas da plataforma.

23 - O utilizador do Moloni ON reconhece que as ferramentas de exportação disponibilizadas permitem manter o controlo e a conservação dos dados pelo período legal exigido para fins fiscais. No entanto, reconhece também que o Moloni ON não presta serviço de arquivo fiscal, nos termos da legislação aplicável. Em conformidade com o Regulamento de Dados (Data Act), a Moloni permite a extração de dados em formatos estruturados, interoperáveis e legíveis por máquina (ex.: SAF-T (PT), .csv ou .xml), de documentos fiscais, ficheiros SAF-T (PT) e Inventários, assegurando que a plataforma não impõe qualquer tipo de barreira técnica ou contratual à migração de dados (*vendor lock-in*) para outros prestadores de serviços.

24 - Rescisão de Contrato - Considera-se rescindido o contrato, com consequente cessação do serviço, quando: tenham decorrido 10 anos desde o último acesso registado; se verifique incumprimento reiterado dos presentes Termos de Serviço e demais documentos aplicáveis; ou exista pedido expreso de rescisão formulado pelo utilizador. Verificada a rescisão, a responsabilidade pela conservação de documentos e demais informações transmitidas ou geradas durante a vigência do contrato passa a incumbir exclusivamente ao cliente cessante.

25 - Limitação de Responsabilidade - A responsabilidade da Moloni Unipessoal, Lda. limita-se exclusivamente a danos diretos resultantes da utilização da plataforma, não abrangendo, em caso algum, perdas ou danos indiretos, incidentais, consequenciais, punitivos ou especiais, incluindo, a título exemplificativo, mas não limitativo, perda de lucros, receitas, negócios, dados, poupanças, reclamações de terceiros ou prejuízos relativos à boa-fé comercial. Em qualquer circunstância, a responsabilidade total da Moloni, Lda., no período de vigência da assinatura, não poderá exceder o valor equivalente às taxas de serviço pagas nos doze meses imediatamente anteriores ao evento que originou a responsabilidade.

26 - Considerações finais - Qualquer litígio relacionado com a interpretação dos presentes Termos de Serviço ou com a utilização da plataforma deverá ser, em primeira instância, objeto

de tentativa de resolução por via de negociações amigáveis, às quais o cliente se obriga a participar, incluindo, se solicitado pela Moloni, Lda., através de reuniões presenciais ou contactos telefónicos. Na ausência de acordo, as partes estabelecem como foro exclusivo para dirimir o litígio os tribunais do foro de Lisboa, onde a Moloni Unipessoal, Lda. tem a sua sede. As partes renunciam ainda a apresentar quaisquer reclamações decorrentes da relação contratual se tiver decorrido mais de um ano sobre a data da respectiva rescisão.