

Termos de Uso e Contrato de Prestação de Serviços

Última atualização: 15 de agosto de 2025

Vigência: A partir de 15 de agosto de 2025

1. PARTES CONTRATANTES

PRESTADORA:

BIWAPP TECNOLOGIA LTDA.

CNPJ: 57.553.269/0001-12

Endereço: AV PAULISTA, 1106, SALA 01 ANDAR 16, BELA VISTA, SÃO PAULO/SP

E-mail: contrato@biwapp.com

CONTRATANTE:

Lavanderia, pet shop ou salão de beleza que aceita estes termos ao se cadastrar na plataforma.

2. DEFINIÇÕES

- **BIWAPP:** Plataforma de reativação de clientes e atendimento IA via WhatsApp
- **Cliente:** Lavanderia, pet shop ou salão de beleza que contrata os serviços
- **Usuário Final:** Cliente da lavanderia, pet shop ou salão de beleza que recebe mensagens
- **Plataforma:** Sistema web e API da BIWAPP
- **Campanhas:** Mensagens de reativação e aniversário
- **Avisos:** Mensagens de comunicação
- **IA:** Sistema de atendimento automatizado via WhatsApp

3. OBJETO DO CONTRATO

A BIWAPP fornece uma plataforma SaaS para lavanderias, pet shops e salões de beleza com os seguintes serviços:

3.1 Serviços Inclusos

- Reativação de clientes: Campanhas "sentimos sua falta" para cliente inativos
- Campanhas de aniversário: Mensagens automáticas para aniversariantes
- Avisos gerais: Mensagens para clientes ativos
- Atendimento IA: Respostas automatizadas via WhatsApp
- Dashboard de métricas: Relatórios de engajamento
- Suporte técnico: Atendimento em até 3 horas

3.2 Integração WhatsApp Business API

- Conexão oficial via Meta (WhatsApp)
- Aprovação de templates de mensagem
- Compliance automático com políticas WhatsApp
- Gestão de rate limits e qualidade

4. PLANOS E FUNCIONALIDADES

4.1 Plano BASIC - R\$ 239,99/mês

Funcionalidades:

- Campanhas de reativação (máx. 300 mensagens/mês)
- Campanhas de aniversário
- Conversões estimadas
- Suporte por e-mail
- 1 usuário

4.2 Plano STANDARD - R\$ 299,99/mês

Funcionalidades:

- Tudo do Basic +
- Avisos para clientes ativos
- B.I. Dashboard
- Suporte por WhatsApp

4.3 Plano PREMIUM - R\$ 359,99/mês

Funcionalidades:

- Tudo do Standard +
- Atendimento IA 24/7

5. OBRIGAÇÕES DA BIWAPP

5.1 Disponibilidade

- SLA: 99.9% de uptime mensal
- Manutenção: Programada com 48h de antecedência
- Compensação: Crédito proporcional por indisponibilidade

5.2 Suporte Técnico

- Tempo de resposta: Até 3 horas
- Canais: E-mail, WhatsApp, telefone
- Horário: Segunda a sexta, 9h às 18h
- Emergências: 24/7 para clientes Premium

5.3 Segurança e Compliance

- Proteção de dados conforme LGPD
- Backup diário automatizado
- Monitoramento 24/7
- Compliance WhatsApp Business API
- Certificações de segurança

5.4 Atualizações

- Melhorias contínuas da plataforma
- Novas funcionalidades sem custo adicional
- Notificação prévia de mudanças importantes

6. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

6.1 Uso Adequado

- Fornecer dados verdadeiros e atualizados
- Manter base de clientes organizada
- Respeitar opt-out de usuários finais
- Não tentar burlar limitações da plataforma

6.2 Compliance

- Cumprir políticas do WhatsApp Business
- Garantir opt-in válido de usuários finais
- Não enviar conteúdo ilegal ou inadequado
- Respeitar limites de frequência de campanhas

6.3 Dados e Conteúdo

- Responsabilidade pelo conteúdo personalizado
- Veracidade das informações fornecidas
- Propriedade sobre dados de clientes
- Autorização para uso de marca/logo

6.4 Pagamento

- Pagamento pontual das mensalidades
- Atualização de dados de cobrança
- Comunicação de alterações contratuais

7. CONTROLE DE CONTEÚDO

7.1 Templates de Mensagem

- Criação: BIWAPP desenvolve templates padrão
- Aprovação: Meta (WhatsApp) aprova todos os templates
- Personalização: Cliente pode solicitar ajustes (sujeito à aprovação)
- Compliance: BIWAPP valida antes do envio

7.2 Conteúdo Proibido

- Spam ou mensagens não solicitadas
- Conteúdo ofensivo, discriminatório ou ilegal
- Informações falsas ou enganosas
- Violação de direitos autorais
- Produtos/serviços regulamentados

7.3 Processo de Validação

1. Cliente solicita campanha
2. BIWAPP valida conteúdo
3. Aprovação automática ou manual
4. Envio conforme cronograma
5. Monitoramento de entrega e engajamento

8. MENSAGENS E COBRANÇA

8.1 Modelo de Cobrança

- Mensalidade fixa: Conforme plano contratado

- Sem cobrança por mensagem: Incluído no plano
- Overages: Taxas adicionais apenas se exceder limites

8.2 Limites por Plano

- Basic: 500 mensagens/mês para campanhas/avisos.
- Standard: 500 mensagens/mês para campanhas/avisos
- Premium: 500 mensagens/mês para campanhas/avisos. Ilimitado para atendimento IA.

8.3 Faturamento

- Vencimento: Todo dia 1 de cada mês
- Forma de pagamento: Cartão de crédito, boleto, PIX
- Reajuste: Anual conforme IPCA ou mediante acordo

9. PROPRIEDADE INTELECTUAL

9.1 Propriedade da BIWAPP

- Código-fonte da plataforma
- Algoritmos de IA
- Interface e design
- Marca e logotipos
- Documentação técnica

9.2 Licença de Uso

- Tipo: Não exclusiva e limitada
- Escopo: Uso da plataforma conforme contratado
- Restrições: Não pode copiar, modificar ou distribuir
- Vigência: Durante a contratação

9.3 Propriedade do Cliente

- Dados de clientes finais
- Conteúdo personalizado criado
- Marca e identidade visual própria

10. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

10.1 Exclusões

A BIWAPP NÃO se responsabiliza por:

- Decisões comerciais do cliente
- Resultados de campanhas (ROI)
- Perda de faturamento
- Problemas na rede Meta/WhatsApp
- Uso inadequado da plataforma

10.2 Limitação de Danos

- Danos diretos: Limitados ao valor pago nos últimos 12 meses
- Danos indiretos: Expressamente excluídos
- Força maior: Isenta de responsabilidade

11. DADOS PESSOAIS E LGPD

11.1 Papéis

- BIWAPP: Operadora de dados
- Cliente: Controlador de dados dos usuários finais
- Usuário final: Titular dos dados

11.2 Processamento

- Dados processados apenas conforme instruções
- Medidas de segurança implementadas
- Notificação de incidentes em 24h
- Cooperação em solicitações de titulares

11.3 Exclusão de Dados

- Cancelamento do cliente: Exclusão em 30 dias
- Solicitação de usuário final: Exclusão imediata
- Backup: Exclusão definitiva em 90 dias

12. VIGÊNCIA E FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO

12.1 Modelo de Serviço

- Tipo: Pré-pago ("pague e use")
- Vigência: Mensal, conforme pagamento realizado
- Ativação: Imediata após confirmação do pagamento
- Continuidade: Automática mediante novo pagamento

12.2 Funcionamento do Pagamento

- Pagamento antecipado: Obrigatório para ativação
- Vencimento: Todo dia 1 de cada mês
- Tolerância: 7 dias após vencimento
- Suspensão: Automática após período de tolerância
- Reativação: Imediata após quitação

12.3 Suspensão por Não Pagamento

Processo automático:

- 5 dias antes do vencimento: Cobrança enviada
- Dia do vencimento: Cobrança enviada
- 1 dias após: Primeiro lembrete
- 3 dias após: Suspensão automática do serviço
- 7 dias após: Segundo aviso de suspensão
- 30 dias após: Exclusão dos dados (irreversível)

12.4 Interrupção Voluntária do Serviço

- Sem rescisão formal: Cliente simplesmente não renova
- Sem multas: Nenhuma penalidade por interrupção
- Sem aviso prévio: Não há obrigatoriedade de comunicação
- Reativação: Possível a qualquer momento mediante novo pagamento

12.5 Efeitos da Interrupção

Durante suspensão (primeiros 30 dias):

- Acesso bloqueado à plataforma
- Dados preservados
- Possibilidade de reativação
- Exportação de dados disponível

Após 30 dias de suspensão:

- Exclusão definitiva de todos os dados
- Impossibilidade de recuperação
- Necessário novo cadastro para retorno

12.6 Reativação do Serviço

- Processo: Pagamento da mensalidade vigente
- Prazo: Reativação em até 6 horas
- Dados: Preservados se dentro de 30 dias
- Histórico: Mantido conforme período de suspensão

12.7 Mudança de Plano

- Upgrade: Imediato mediante pagamento da diferença
- Downgrade: Válido a partir do próximo ciclo
- Proporcional: Sem cobrança/reembolso proporcional

12.8 Interrupção pela BIWAPP

A BIWAPP pode suspender o serviço apenas em casos de:

- Violação grave das políticas WhatsApp
- Uso da plataforma para atividades ilegais
- Comportamento que prejudique outros usuários
- Decisão judicial ou ordem de autoridade competente

Processo de suspensão pela BIWAPP:

- Notificação: E-mail com 48h de prazo para regularização
- Suspensão temporária: Até resolução do problema
- Bloqueio definitivo: Apenas em casos extremos
- Reembolso: Proporcional ao período não utilizado

12.9 Exportação de Dados

Disponível durante:

- Todo período ativo do serviço
- 30 dias após suspensão por não pagamento
- Mediante solicitação via suporte

Formatos disponíveis:

- CSV para contatos, campanhas, dados técnicos e relatórios

12.10 Sem Fidelidade

- Liberdade total: Cliente pode parar quando quiser
- Sem multa: Nenhuma penalidade por interrupção
- Sem período mínimo: Válido desde o primeiro mês
- Sem burocracia: Processo 100% automático

13. ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

13.1 Modificações

- Notificação com 30 dias de antecedência
- Publicação na plataforma
- E-mail para todos os clientes
- Direito de rescisão sem ônus

13.2 Reajustes

- Anual: Conforme IPCA acumulado
- Extraordinário: Mediante acordo bilateral
- Novos recursos: Podem gerar custo adicional

14. FORCE MAJEURE

Eventos que suspendem obrigações:

- Desastres naturais
- Problemas na infraestrutura Meta/WhatsApp
- Alterações regulatórias
- Pandemias ou emergências sanitárias
- Falhas em provedores terceiros

15. DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1 Foro

Foro da Comarca de São Paulo/SP, com exclusão de qualquer outro.

15.2 Lei Aplicável

Legislação brasileira, especialmente:

- Código Civil Brasileiro
- Código de Defesa do Consumidor
- Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)
- Marco Civil da Internet

15.3 Integralidade

Este contrato substitui todos os acordos anteriores sobre o mesmo objeto.

15.4 Independência de Cláusulas

A nulidade de uma cláusula não afeta as demais.

15.5 Cessão

O cliente não pode ceder direitos sem autorização prévia da BIWAPP.

16. CONTATO

Contato: contato@biwapp.com

WhatsApp/Telefone: +55 11 93950-1767

Aceite Digital: A utilização da plataforma constitui aceite integral destes termos.

Documento elaborado em conformidade com a legislação brasileira vigente.