BIWAPP

DOCUMENTO LEGAL · VERSÃO 4

Termos de Uso e Contrato de Prestação de Serviços

Última atualização: **24 de setembro de 2026**
Vigência: imediata para novas contratações; para quem já é cliente, a partir de **24 de outubro de 2026** (30 dias após o aviso — cláusula 20).

Resumo em linguagem simples

Este resumo ajuda a entender o essencial. Ele não substitui as cláusulas abaixo.

- **Sem fidelidade e sem multa.** Você cancela quando quiser pelo painel, em *Minha assinatura*, e usa até o fim do período já pago.
- **Arrependimento em 7 dias.** Cancelando até 7 dias após o primeiro pagamento, devolvemos o valor pago: integralmente, se nenhuma campanha tiver sido disparada; se já houve disparo, descontamos apenas o custo das mensagens cobrado pela Meta (cláusula 10.4).
- **Para começar, uma cobrança só:** a primeira mensalidade. A taxa de ativação é opcional: só entra nessa cobrança se você pedir o suporte premium de ativação no cadastro (a equipe BIWAPP faz com você o cadastro e a conexão do WhatsApp). Se pedir o suporte depois, recebe uma cobrança única e avulsa só com a taxa. Depois, a mensalidade vence todo mês no mesmo dia.
- **Teste grátis de 7 dias** nos planos indicados: nada é cobrado no cadastro e dá para cancelar sem custo durante o teste.
- **Pagou no cartão?** As próximas mensalidades são cobradas automaticamente no mesmo cartão. Pix e boleto chegam por fatura.
- **Atrasou?** Você tem 5 dias de tolerância. No 6º dia a conta é suspensa e volta sozinha, como estava, quando o pagamento é confirmado.
- **Nota fiscal** emitida depois de cada pagamento.

1. Partes e aceite

PRESTADORA: BIWAPP TECNOLOGIA LTDA., CNPJ 57.553.269/0001-12, com sede na Av. Paulista, 1106, sala 01, andar 16, Bela Vista, São Paulo/SP (“BIWAPP”). E-mail: contrato@biwapp.com.

CONTRATANTE: a pessoa jurídica ou o empreendedor individual — lavanderia, pet shop, salão de beleza ou outro negócio de serviços — que cria uma conta e contrata um plano da BIWAPP (“Cliente”), representado pela pessoa que faz o cadastro.

1.1. O aceite é eletrônico: ao marcar “Li e aceito os termos de uso e a política de privacidade” no cadastro, o Cliente concorda com estes Termos e com a Política de Privacidade. A BIWAPP registra a data, a hora, o endereço IP e a versão dos documentos aceitos.

1.2. Quem faz o cadastro declara ter 18 anos ou mais e poderes para contratar em nome do negócio.

1.3. Contratos assinados diretamente com a equipe BIWAPP seguem estes Termos no que não for tratado de outra forma no próprio contrato.

2. Definições

- **Plataforma:** o painel web (portal), as integrações e a API da BIWAPP.
- **Cliente final:** o cliente do negócio do Cliente, que recebe mensagens ou conversa pelo WhatsApp.
- **Campanhas:** mensagens enviadas em massa aos clientes da loja pela BIWAPP — reativação (“sentimos sua falta”), aniversário, novos clientes, clientes ativos e avisos gerais. As notificações do caixa (pedido confirmado e pedido pronto, enviadas uma a uma pelo sistema da loja) não são Campanhas.
- **Atendimento I.A.:** robô que responde clientes finais pelo WhatsApp com base nas informações cadastradas pelo Cliente.
- **Gerente I.A.:** análise automática das conversas do WhatsApp do Cliente, com notas e alertas.
- **Período pago:** o mês coberto pela última mensalidade paga, até a data do próximo vencimento.

3. Objeto

3.1. A BIWAPP fornece, como serviço (SaaS), uma plataforma de relacionamento com clientes pelo WhatsApp, com recursos que variam conforme o plano: campanhas automáticas, avisos, painel de números da loja, atendimento e análise com inteligência artificial e integração com sistemas de caixa.

3.2. A conexão com o WhatsApp é feita pela plataforma oficial da Meta (WhatsApp Business Platform), por meio de provedor autorizado. A conta do WhatsApp Business é do Cliente.

4. Conta e cadastro

4.1. O Cliente deve informar dados verdadeiros e mantê-los atualizados: dados do negócio (CNPJ ou CPF, endereço, telefone, horários), do responsável e de cobrança.

4.2. O acesso é pessoal. O Cliente é responsável por guardar a senha e por tudo o que for feito com a sua conta. Suspeita de uso indevido deve ser comunicada imediatamente.

4.3. O cadastro só é concluído após a confirmação do e-mail por código. A BIWAPP pode recusar ou cancelar cadastros com dados falsos ou usados para fraude.

5. Planos, preços e ativação

5.1. Os planos, seus recursos, limites e preços são os exibidos na página de planos e no resumo do pagamento **no momento da contratação**, que passam a fazer parte deste contrato.

5.2. **Taxa de ativação (opcional):** valor único, cobrado somente quando o Cliente contrata o suporte premium de ativação, em que a equipe BIWAPP auxilia no cadastro e na conexão do número de WhatsApp à plataforma oficial da Meta. O Cliente que faz o cadastro e a conexão por conta própria, pelo portal, não paga a taxa de ativação. Quando contratada no cadastro, a taxa é cobrada uma única vez, na mesma cobrança da primeira mensalidade. O Cliente que já pagou a primeira mensalidade sem o suporte premium pode contratá-lo depois, pelo portal: a taxa do plano vigente é cobrada uma única vez, em cobrança avulsa, sem alterar a mensalidade. Não há nova taxa de ativação em troca de plano nem em reativação.

5.3. **Cupons de desconto:** valem nas condições informadas na aplicação (o que é descontado, planos, validade e limite de usos). O desconto não gera crédito nem pode ser trocado por dinheiro. Cupons recorrentes seguem valendo enquanto a assinatura estiver ativa no plano abrangido.

5.4. **Adicionais:** recursos cobrados por uso (por exemplo, pacotes extras de disparos) têm os valores informados no plano e são cobrados só quando contratados ou utilizados.

5.5. **Reajuste:** os preços podem ser reajustados uma vez a cada 12 meses pelo IPCA acumulado, com aviso de 30 dias. Outras mudanças de preço seguem a cláusula 20.

6. Teste grátis

6.1. Planos indicados com teste grátis têm 7 dias sem cobrança, contados da contratação. Nada é cobrado no cadastro.

6.2. Ao fim do teste, é emitida a primeira cobrança: a primeira mensalidade, mais a taxa de ativação somente se o Cliente tiver contratado o suporte premium de ativação no cadastro (cláusula 5.2), com vencimento no último dia do teste. Quem contratar o suporte premium depois recebe uma cobrança única e avulsa só com a taxa de ativação. A forma de pagamento é escolhida pelo Cliente na fatura.

6.3. Durante o teste o Cliente pode trocar de plano a qualquer momento: a troca vale na hora e a primeira cobrança passa a ser a do plano novo. Também pode cancelar sem nenhum custo, mantendo o acesso até o fim do teste.

6.4. O teste grátis é concedido uma vez por negócio. A BIWAPP pode recusá-lo em cadastros repetidos.

7. Pagamento, cobrança e nota fiscal

7.1. As cobranças são processadas pelo Asaas, instituição de pagamento parceira. Formas aceitas: Pix, boleto e cartão de crédito.

7.2. **Dados de cartão** são digitados na página segura do Asaas e não passam pela BIWAPP. A BIWAPP guarda apenas a bandeira e os 4 últimos dígitos, para exibir no painel.

7.3. **Cartão recorrente:** ao pagar uma cobrança com cartão, o Cliente autoriza que as mensalidades seguintes sejam cobradas automaticamente no mesmo cartão, no vencimento. Pagar depois com outro cartão substitui o anterior. Com Pix ou boleto, a fatura de cada mês é enviada por e-mail.

7.4. **Vencimento:** a primeira cobrança vence no dia da contratação (ou no último dia do teste grátis). As mensalidades seguintes vencem todo mês no mesmo dia.

7.5. O serviço é pré-pago: cada mensalidade cobre o mês seguinte ao seu vencimento. A conta é ativada após a confirmação da primeira cobrança (ou na hora, no teste grátis ou com cupom que zere a primeira cobrança).

7.6. **Nota fiscal:** a BIWAPP emite a Nota Fiscal de Serviço eletrônica (NFS-e) de cada valor pago, **sempre após a confirmação do pagamento**, com os dados cadastrados pelo Cliente.

7.7. A BIWAPP não cobra multa nem juros por atraso. Tarifas do meio de pagamento escolhido (por exemplo, do banco do Cliente) são de responsabilidade dele.

8. Atraso e suspensão

8.1. A partir do vencimento sem pagamento, o Cliente é avisado no painel e tem **5 (cinco) dias corridos de tolerância**, com acesso normal.

8.2. No 6º dia após o vencimento sem pagamento, a conta é **suspensa automaticamente**: o painel fica bloqueado (o login leva à página de pagamento) e as campanhas, os avisos e o atendimento com I.A. são pausados.

8.3. Os dados são preservados durante a suspensão. Confirmado o pagamento, tudo volta a funcionar automaticamente, **do jeito que estava**.

8.4. Se a suspensão durar mais de 60 dias, a BIWAPP pode encerrar a assinatura, com aviso ao Cliente. Após o encerramento aplica-se a cláusula 10.8.

9. Troca de plano

9.1. O Cliente troca de plano pelo painel, em *Minha assinatura*.

9.2. **Plano mais caro (upgrade):** o Cliente paga uma vez a diferença entre as mensalidades no mês corrente. O plano novo é liberado quando esse pagamento é confirmado. Diferenças abaixo de R$ 5,00 não são cobradas e a troca vale na hora. A partir do vencimento seguinte, vale a mensalidade do plano novo.

9.3. **Plano mais barato (downgrade):** vale a partir do próximo vencimento. Até lá, o Cliente mantém os recursos do plano atual. Recursos que não fazem parte do plano novo, como o atendimento com I.A., são desativados na data da troca.

9.4. Não há cobrança nem devolução proporcional aos dias do mês.

9.5. Troca pedida com a conta suspensa ou com cancelamento agendado só é possível depois de regularizar o pagamento ou desistir do cancelamento.

10. Cancelamento, arrependimento e reativação

10.1. **Sem fidelidade e sem multa.** O Cliente cancela a qualquer momento pelo painel, em *Minha assinatura*, ou pelos canais da cláusula 22.

10.2. Ao cancelar, nenhuma nova cobrança é gerada e o acesso continua até o fim do período pago. Terminado esse período, a assinatura é encerrada.

10.3. Até o fim do período pago, o Cliente pode desistir do cancelamento pelo painel e a assinatura continua sem interrupção.

10.4. **Direito de arrependimento:** o Cliente pode desistir da contratação em até 7 (sete) dias corridos após o primeiro pagamento. O acesso é encerrado imediatamente e a BIWAPP devolve os valores pagos, pelo mesmo meio de pagamento sempre que possível, em até 10 (dez) dias úteis, assim:

- **a)** se nenhuma Campanha (cláusula 2) tiver sido disparada pela conta, a devolução é **integral**;
- **b)** se já houve disparo, a devolução é do valor pago menos o custo das mensagens efetivamente enviadas, cobrado pela Meta (cláusula 13.2). A BIWAPP informa esse custo ao Cliente de forma discriminada, e o desconto nunca inclui multa, taxa ou qualquer outro valor.

10.4.1. Esta cláusula não afasta direitos que a lei assegure ao Cliente que se enquadre como consumidor.

10.5. Cancelamento durante o teste grátis não gera cobrança. O acesso vai até o fim do teste.

10.6. Cancelamento com mensalidade em atraso encerra o acesso na hora e cancela as cobranças em aberto.

10.7. **Reativação:** uma assinatura encerrada pode ser reativada pelo próprio painel, escolhendo o plano e pagando a primeira mensalidade, sem nova taxa de ativação, enquanto os dados estiverem preservados.

10.8. **Dados após o encerramento:** os dados da conta ficam preservados por 90 dias após o encerramento, para permitir reativação ou exportação. Depois disso podem ser excluídos ou anonimizados, exceto o que a lei obriga a guardar, como os dados fiscais e de cobrança por 5 anos (veja a Política de Privacidade). A exportação em CSV pode ser pedida ao suporte nesse período.

11. Obrigações da BIWAPP

11.1. Prestar os serviços do plano contratado com diligência e manter a plataforma disponível 24 horas por dia, salvo manutenções programadas (avisadas com 48 horas de antecedência), emergências de segurança e falhas de terceiros (cláusula 18.3).

11.2. Em indisponibilidade superior a 24 horas seguidas por falha exclusiva da BIWAPP, o Cliente tem direito a crédito proporcional ao tempo parado, descontado da mensalidade seguinte, mediante solicitação.

11.3. **Suporte:** por WhatsApp e e-mail, de segunda a sexta, das 9h às 18h (horário de Brasília), com primeira resposta em até 3 horas úteis.

11.4. Proteger os dados conforme a LGPD e a Política de Privacidade, e avisar o Cliente sobre incidentes de segurança que o afetem em até 24 horas da confirmação.

11.5. Avisar com antecedência sobre mudanças importantes na plataforma. Melhorias e recursos novos do mesmo plano não geram custo adicional.

12. Obrigações do Cliente

12.1. Usar a plataforma de forma lícita e de acordo com as políticas da Meta e do WhatsApp Business.

12.2. Enviar mensagens apenas a clientes finais com quem tenha relacionamento e que não tenham pedido para sair, e respeitar imediatamente os pedidos de descadastro (opt-out).

12.3. Ter base legal (LGPD) para os dados dos seus clientes finais que importa ou envia à plataforma. Nessa relação o Cliente é o controlador e a BIWAPP, a operadora (cláusula 17).

12.4. Manter corretas as informações que a I.A. usa para responder — preços, serviços, prazos, horários, delivery e observações — e revisar a configuração quando algo mudar.

12.5. Não tentar burlar limites, copiar, revender ou fazer engenharia reversa da plataforma.

12.6. Pagar as mensalidades em dia e manter os dados de cobrança atualizados.

13. WhatsApp Business Platform

13.1. A aprovação de modelos de mensagem, os limites de envio, a classificação de qualidade e eventuais restrições ou bloqueios do número são decididos pela Meta. A BIWAPP atua para prevenir problemas (validação de conteúdo e controle de frequência), mas não responde por decisões da Meta.

13.2. Os custos de mensagens cobrados pela Meta estão incluídos no plano dentro dos limites informados. Envios acima dos limites seguem os adicionais do plano (cláusula 5.4).

14. Inteligência artificial

14.1. As respostas e análises da I.A. são geradas automaticamente, com base nas informações cadastradas pelo Cliente e no histórico recente da conversa. Elas podem conter imprecisões.

14.2. O atendimento com I.A. só é ligado depois da revisão da tabela de preços e das informações da loja. Quando o cliente final pede ou quando a I.A. não tem a resposta, a conversa é encaminhada para um atendente do Cliente.

14.3. O Cliente acompanha as conversas pelo painel e pode desligar o atendimento automático a qualquer momento.

14.4. Para funcionar, o conteúdo das conversas é processado por provedores de inteligência artificial contratados pela BIWAPP, conforme a Política de Privacidade.

15. Conteúdo

15.1. A BIWAPP oferece modelos de mensagem padrão. O Cliente pode pedir ajustes, sujeitos à aprovação da Meta e às regras destes Termos.

15.2. É proibido usar a plataforma para: spam ou mensagens não solicitadas; conteúdo ofensivo, discriminatório, enganoso ou ilegal; violação de direitos de terceiros; oferta de produtos ou serviços proibidos ou restritos pela lei ou pelas políticas da Meta.

16. Propriedade intelectual

16.1. A plataforma, o código, os algoritmos, a marca, a interface e a documentação são da BIWAPP. O Cliente recebe uma licença de uso não exclusiva, intransferível e limitada ao período da contratação.

16.2. Os dados dos clientes finais, os conteúdos criados pelo Cliente e a sua marca continuam sendo do Cliente. O Cliente autoriza o uso da sua marca e logotipo nas mensagens enviadas em seu nome.

17. Dados pessoais

17.1. Nos dados dos clientes finais, o Cliente é o **controlador** e a BIWAPP é a **operadora**: trata os dados somente para prestar os serviços, conforme as instruções do Cliente e estes Termos.

17.2. Nos dados do próprio Cliente e dos usuários da conta (cadastro, cobrança, acesso), a BIWAPP é a **controladora**.

17.3. O tratamento, o compartilhamento com provedores, a retenção e os direitos dos titulares estão descritos na Política de Privacidade, que faz parte deste contrato.

18. Limitação de responsabilidade

18.1. A BIWAPP não garante resultados comerciais (vendas, retorno de clientes ou faturamento) e não responde por decisões comerciais do Cliente.

18.2. A responsabilidade da BIWAPP por danos diretos fica limitada ao valor pago pelo Cliente nos 12 meses anteriores ao evento. Lucros cessantes e danos indiretos ficam excluídos, salvo nos casos em que a lei não permite essa limitação.

18.3. A BIWAPP não responde por falhas da Meta/WhatsApp, de provedores de internet, de meios de pagamento ou de outros terceiros fora do seu controle, nem por caso fortuito ou força maior.

18.4. O Cliente responde pelo conteúdo que envia, pelas informações que cadastra (inclusive as usadas pela I.A.) e pelo uso da plataforma em desacordo com estes Termos.

19. Suspensão ou encerramento pela BIWAPP

19.1. Além da falta de pagamento (cláusula 8), a BIWAPP pode suspender ou encerrar a conta em caso de violação grave destes Termos ou das políticas do WhatsApp, uso para atividade ilegal, risco à segurança de outros clientes ou ordem de autoridade.

19.2. Salvo urgência ou ordem legal, o Cliente é notificado por e-mail com prazo de 48 horas para regularizar. No encerramento por iniciativa da BIWAPP sem culpa do Cliente, o valor do período não utilizado é devolvido proporcionalmente.

20. Alterações destes Termos

20.1. A BIWAPP pode atualizar estes Termos. Mudanças relevantes são avisadas com 30 dias de antecedência, por e-mail e no painel, e a nova versão é publicada no site.

20.2. Quem não concordar pode cancelar sem nenhum ônus antes da entrada em vigor. Continuar usando a plataforma depois disso significa aceitar a nova versão.

21. Disposições gerais

21.1. Este contrato é regido pelas leis brasileiras, em especial o Código Civil, o Código de Defesa do Consumidor (quando aplicável), a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018) e o Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014).

21.2. Fica eleito o foro da Comarca de São Paulo/SP, ressalvado o direito do Cliente, quando consumidor, de propor ações no foro do seu domicílio.

21.3. A invalidade de uma cláusula não afeta as demais. A tolerância com um descumprimento não significa renúncia ao direito.

21.4. O Cliente não pode ceder este contrato sem autorização da BIWAPP.

21.5. Estes Termos substituem as versões anteriores a partir da vigência indicada no topo.

22. Contato

Suporte e contrato: **contato@biwapp.com** · **contrato@biwapp.com**
WhatsApp/Telefone: **+55 11 93950-1767**
Painel: *Minha assinatura* (plano, pagamento, troca e cancelamento)