Contrato de Prestação de Serviços de Plataforma SaaS da Mensagex

1. Termos Financeiros

1.1 Todos os pagamentos à Mensagex são efetuados de forma pré-paga.

1.2 O plano anual poderá ser liquidado à vista ou parcelado em até 12 (doze) prestações mensais, sem acréscimo de juros, mediante utilização de cartão de crédito.

1.3 A desistência do plano anual é admitida em até 30 (trinta) dias contados da data do pagamento da primeira parcela.

1.4 Uma taxa é cobrada pela instalação e configuração do aplicativo da Meta no Gerenciador de Negócios do cliente. Caso essa configuração seja removida ou alterada de forma a inviabilizar a conexão entre a Mensagex e a Meta, uma nova taxa de instalação será cobrada para a reconfiguração.

2. Desistência e Reembolso

2.1 No caso de desistência do plano anual, será necessário o pagamento do valor referente ao setup, caso inicialmente tenha sido concedido como cortesia, bem como o pagamento das mensalidades já utilizadas, sem qualquer desconto.

2.2 Em caso de restrição, bloqueio ou banimento da conta de WhatsApp do usuário pela Meta, a mensalidade corrente, a taxa de instalação, e quaisquer parcelas já pagas não serão reembolsáveis. Para assinaturas anuais, as cobranças futuras podem ser canceladas, mas não haverá reembolso para a mensalidade corrente, a taxa de instalação, nem para as parcelas anteriores já pagas.

2.3 Não serão efetuados reembolsos em situações onde a desistência ou cancelamento do serviço ocorra por motivos pessoais ou quaisquer razões que não envolvam problemas técnicos ou falhas na plataforma da Mensagex.

3. Prazos e Responsabilidades

3.1 O prazo máximo para configuração do aplicativo na Meta, a ser realizado pela Mensagex, é de 3 (três) dias úteis.

3.2 A Mensagex não se responsabiliza por atrasos ou bloqueios efetuados pela Meta que impeçam a utilização dos serviços de disparo de WhatsApp.

4. Cobranças

4.1 A Mensagex realiza cobrança única pela ativação do aplicativo na Meta e cobrança recorrente para utilização da plataforma.

5. Penalidades e Consequências

5.1 Atrasos no pagamento da mensalidade acarretarão multa de 2% (dois por cento), além de juros de 2% (dois por cento) ao mês.

5.2 Em caso de inadimplência, as seguintes medidas serão tomadas:

> 5.2.1 Imediatamente após a constatação de inadimplência: O acesso à conta será bloqueado, restringindo o uso de todas as funcionalidades do serviço.
>
> 5.2.2 Após 7 dias de inadimplência: O número de WhatsApp fornecido gratuitamente será cancelado. Para reativação, será necessário o pagamento de uma nova taxa de instalação e o processo de instalação deverá ser refeito.

5.3 Contas que permanecerem inativas por mais de 90 dias poderão ter seus dados excluídos integralmente.

6. Direitos e Obrigações do Usuário

6.1 O suporte à plataforma estará disponível de segunda a sexta, das 9h às 18h, exceto em feriados.

6.2 O usuário deve respeitar todas as leis e regulamentos aplicáveis, incluindo, mas não limitado à LGPD.

7. Limitação de Responsabilidade

7.1 A Mensagex não se responsabiliza por quaisquer penalidades aplicadas pela Meta ou por órgãos regulatórios em função do não cumprimento de leis e regulamentos por parte do usuário.

8. Conformidade com Políticas da Meta

8.1 Ao utilizar os serviços da Mensagex que interagem com as plataformas da Meta, especialmente o WhatsApp, o usuário reconhece e concorda em seguir e respeitar integralmente as diretrizes e políticas estipuladas pela Meta.

8.2 É responsabilidade do usuário observar e respeitar a Política Comercial do WhatsApp, cujos termos estão disponíveis em: https://www.whatsapp.com/legal/commerce-policy.

8.3 De igual forma, deve-se cumprir a Política de Mensagens do WhatsApp Business, acessível no endereço: https://www.whatsapp.com/legal/business-policy.

8.4 Violações a qualquer das políticas mencionadas nesta cláusula podem resultar em medidas corretivas por parte da Mensagex, incluindo, mas não se limitando, à suspensão ou terminação dos serviços contratados.

8.5 Adicionalmente, deve-se cumprir os Termos de Serviço para Empresas do WhatsApp, disponíveis em: https://www.whatsapp.com/legal/business-terms/.

9. Limites dos Planos de Conversas

9.1 Os planos oferecidos pela Mensagex são limitados pelo número de conversas iniciadas diariamente. Cada plano estabelece um limite máximo de conversas que podem ser iniciadas por dia.

9.2 Independentemente do sucesso ou conclusão da conversa, todas as iniciações de conversa serão contabilizadas para fins de limitação do plano. Esta contabilização reflete o custo operacional associado a cada iniciação de conversa na plataforma.

9.3 Ao atingir o limite diário de conversas estabelecido pelo plano, a capacidade de iniciar novas conversas será temporariamente suspensa até o início do próximo dia, desde que o plano esteja ativo. O usuário tem a opção de solicitar um upgrade do plano para aumentar o limite diário de conversas.

9.4 A capacidade de conversas diárias estabelecida por cada plano é fixa e não cumulativa. Conversas não utilizadas em um dia não serão transferidas ou acumuladas para o dia seguinte. A renovação da capacidade de conversas ocorre automaticamente no início de cada novo dia, conforme os termos do plano ativo.