Contrato de Prestação de Serviços
Max Chatbot (SaaS)

Plataforma de atendimento no WhatsApp oficial com equipe, chatbot, CRM e inteligência artificial opcional

Versão 2026.11 · vigente a partir de 10/11/2026

Modelo pré-preenchido com os dados da CONTRATADA. Os campos **xxxxxxxx** são preenchidos com os dados da CONTRATANTE. Recomenda-se revisão por advogado antes do uso. A versão vigente fica sempre disponível para download na área do cliente.

1. Partes

CONTRATADA: MAX EVOLUTION, nome empresarial Alfredo Alceu Mocelin Júnior ME, inscrita no CNPJ sob o nº 08.947.518/0001-49, com sede na Rua Ema Taner de Andrade, 674, Ouro Verde, Campo Largo/PR, CEP 83606-360, doravante "CONTRATADA".

CONTRATANTE: razão social/nome **xxxxxxxx**, CNPJ/CPF **xxxxxxxx**, endereço **xxxxxxxx**, CEP **xxxxxxxx**, cidade/UF **xxxxxxxx**, representante legal **xxxxxxxx**, CPF do representante **xxxxxxxx**, e-mail **xxxxxxxx**, telefone/WhatsApp **xxxxxxxx**, doravante "CONTRATANTE".

2. Objeto

2.1. Este contrato regula a disponibilização, pela internet e na modalidade software como serviço (SaaS), da plataforma **Max Chatbot** (MaxEvolution Chatbot), acessível em **chatbot.maxevolution.com.br**, para atendimento de clientes da CONTRATANTE no WhatsApp oficial (WhatsApp Business Platform da Meta), com: caixa de atendimento em equipe, chatbot com menus e fluxos, CRM de oportunidades, automações e modelos de mensagem, relatórios e supervisão de fila e inteligência artificial opcional, nos termos do plano contratado.

2.2. A licença de uso é limitada, não exclusiva, intransferível e vinculada à empresa cadastrada pela CONTRATANTE. Não há cessão de código-fonte, marca ou direitos de propriedade intelectual.

3. Planos, limites e valores

3.1. Plano escolhido pela CONTRATANTE: **xxxxxxxx**. Os planos vigentes na data desta versão são:

Plano	Valor por período de 30 dias	Números de WhatsApp	Usuários	Teto mensal da IA inclusa*
Start	R$ 149,90	1	1	R$ 10,00
Pro	R$ 299,00	até 2	até 5	R$ 30,00
Business	R$ 499,00	até 5	até 10	R$ 60,00

* Somente quando a IA inclusa for solicitada e liberada (cláusula 8).

3.2. Os valores e condições vigentes são os exibidos no site e na área do cliente no momento de cada contratação ou renovação. Alterações de preço valem apenas para contratações e renovações futuras e não

afetam períodos já pagos.

3.3. Os limites do plano são aplicados automaticamente pela plataforma. Para ampliar usuários ou números, a CONTRATANTE pode contratar outro plano a qualquer momento.

4. Teste gratuito

4.1. Novas contas podem receber um teste gratuito de **72 (setenta e duas) horas**, concedido uma única vez por conta, depois da confirmação do e-mail, sem cobrança e sem cadastro de cartão. Não há conversão automática em plano pago.

4.2. A CONTRATADA poderá negar ou encerrar o teste em caso de indícios de abuso, como contas repetidas da mesma pessoa ou empresa.

5. Contratação, pagamento e vigência

5.1. A contratação é feita pela área do cliente, e o pagamento é processado pelo Mercado Pago (Pix, cartão ou boleto, conforme disponibilidade), por meio da Central Max Evolution.

5.2. **Cada pagamento confirmado libera 30 (trinta) dias de uso**, somados ao vencimento vigente; se houver teste gratuito em andamento, os 30 dias começam ao fim do teste. A licença só é liberada depois da confirmação do pagamento.

5.3. **Não há renovação automática nem cobrança recorrente.** A continuidade depende de novo pagamento (renovação) pela CONTRATANTE. Não havendo renovação, o acesso é suspenso ao fim do período, sem multa, e os dados são preservados nos termos da cláusula 13.

5.4. Valores referentes a períodos já iniciados não são reembolsáveis, salvo falha exclusiva da CONTRATADA que impeça o uso, ou hipótese prevista em lei.

6. Implantação e conexão do WhatsApp

6.1. A conexão do número de WhatsApp da CONTRATANTE à plataforma é realizada **com o apoio da equipe da CONTRATADA**. Para isso, a CONTRATANTE deverá providenciar: (a) número de telefone elegível, que não esteja em uso simultâneo no aplicativo WhatsApp ou WhatsApp Business do celular (ou autorizar sua migração); (b) acesso ao Gerenciador de Negócios da Meta da sua empresa; (c) dados cadastrais da empresa (razão social, CNPJ e site), que a Meta pode exigir para verificação.

6.2. **Prazo:** a CONTRATADA concluirá a conexão em até **2 (dois) dias úteis** contados do recebimento completo das informações e acessos do item 6.1, **quando a etapa depender exclusivamente da CONTRATADA**. Etapas de responsabilidade da Meta, como aprovação do nome de exibição, verificação da empresa e análise de modelos de mensagem, seguem os prazos da Meta e não são controladas pela CONTRATADA.

6.3. Se o prazo do item 6.2 for excedido por motivo exclusivo da CONTRATADA, os dias excedentes serão acrescidos à licença da CONTRATANTE, sem custo.

6.4. Cada número adicional, dentro do limite do plano, segue o mesmo procedimento. A CONTRATANTE pode solicitar a conexão já durante o teste gratuito.

6.5. A configuração de menus, equipe, base de conhecimento da IA e mensagens é feita pela própria CONTRATANTE, com apoio do guia “Primeiros passos” disponível na plataforma.

7. Atendimento e suporte

7.1. Canais oficiais, em dias úteis e em horário comercial: WhatsApp de atendimento **+55 (41) 98880-8085**; WhatsApp comercial **+55 (41) 99221-9915**; formulário de contato em chatbot.maxevolution.com.br.

Solicitações técnicas e de implantação devem ser feitas por esses canais.

7.2. A CONTRATADA nunca solicitará senhas, tokens ou códigos de acesso por mensagem. A CONTRATANTE não deve enviá-los por chat ou e-mail.

8. Inteligência artificial

8.1. A IA é opcional e pode ser usada de três formas, escolhidas pela CONTRATANTE na plataforma: (a) **atendimento manual**, sem IA; (b) **chave própria da OpenAI** (BYOK), em que a CONTRATANTE mantém conta própria na OpenAI e paga o consumo diretamente a ela, sendo responsável pela guarda da chave e pelos limites de gasto que definir; (c) **IA inclusa no plano**, fornecida pela CONTRATADA **somente mediante solicitação** da CONTRATANTE e liberação pela CONTRATADA, nunca ativada automaticamente.

8.2. A IA inclusa está limitada ao teto mensal do plano (cláusula 3.1). Atingido o teto, a IA é pausada até o mês seguinte, e os menus e o atendimento humano continuam funcionando. O saldo não utilizado não é acumulado nem convertido em crédito. A CONTRATADA poderá revogar a IA inclusa em caso de uso abusivo.

8.3. Respostas geradas por IA podem conter imprecisões. Cabe à CONTRATANTE revisar a base de conhecimento e as instruções e supervisionar o atendimento. Não há garantia de resultados comerciais.

9. Serviços e custos de terceiros

9.1. A plataforma depende de serviços de terceiros, como Meta/WhatsApp, OpenAI (quando utilizada), Mercado Pago e infraestrutura de hospedagem, cujas políticas, disponibilidade, tarifas e aprovações não são controladas pela CONTRATADA.

9.2. **Não estão incluídos no valor do plano:** tarifas de mensagens cobradas pela Meta, quando aplicáveis, conforme o modelo de conexão informado na implantação; e o consumo da chave própria da OpenAI (BYOK).

10. Obrigações da CONTRATANTE

1. Fornecer informações verdadeiras e mantê-las atualizadas.
2. Usar a plataforma de forma lícita e conforme as políticas da Meta/WhatsApp, inclusive quanto a consentimento (opt-in), modelos de mensagem e opção de descadastro; é proibido spam, fraude, conteúdo ilícito ou ofensivo.
3. Responder, como controladora, pelo tratamento dos dados pessoais de seus contatos (finalidade, base legal e atendimento aos titulares).
4. Manter a confidencialidade das senhas e acessos de seus usuários e comunicar imediatamente uso não autorizado.
5. Efetuar os pagamentos para manter a licença ativa.

11. Obrigações da CONTRATADA

1. Disponibilizar a plataforma conforme o plano contratado durante a vigência paga.
2. Prestar suporte pelos canais da cláusula 7 e realizar a implantação conforme a cláusula 6.
3. Adotar medidas técnicas e administrativas de segurança proporcionais, incluindo segregação lógica entre empresas, conexões protegidas, criptografia de chaves sensíveis e backups periódicos.
4. Comunicar alterações relevantes nas condições do serviço.

12. Disponibilidade e manutenção

A CONTRATADA envidará esforços razoáveis para manter a plataforma disponível. Podem ocorrer interrupções por manutenção, preferencialmente em horários de menor uso, ou por falhas de terceiros (Meta,

provedores de internet, hospedagem). Não há garantia de disponibilidade ininterrupta nem acordo de nível de serviço (SLA) numérico, salvo anexo específico.

13. Dados pessoais (LGPD) e encerramento

13.1. As partes observarão a Lei nº 13.709/2018 (LGPD). Quanto aos dados dos contatos tratados na plataforma, a CONTRATANTE atua como **controladora** e a CONTRATADA como **operadora**, tratando-os apenas para a prestação do serviço e conforme as instruções da CONTRATANTE. A CONTRATADA utiliza suboperadores necessários à prestação (hospedagem, Meta/WhatsApp, OpenAI quando a IA estiver ativa e Mercado Pago).

13.2. Incidentes de segurança que possam afetar dados da CONTRATANTE serão comunicados sem demora indevida.

13.3. Os dados da CONTRATANTE não são apagados automaticamente por falta de renovação. A pedido da CONTRATANTE, os dados poderão ser exportados, quando tecnicamente disponível, e excluídos; a exclusão definitiva ocorre após um período de segurança de 30 (trinta) dias, ressalvadas as obrigações legais de guarda.

14. Cancelamento, suspensão e rescisão

14.1. A CONTRATANTE pode deixar de utilizar o serviço a qualquer momento, sem multa, bastando não renovar o período.

14.2. A CONTRATADA poderá suspender o acesso, com aviso quando possível, em caso de violação deste contrato, das políticas da Meta ou da lei, ou por determinação de autoridade.

15. Propriedade intelectual

A plataforma, sua marca, seu código e sua documentação pertencem à CONTRATADA. É vedado copiar, revender, sublicenciar ou realizar engenharia reversa. Os dados e conteúdos inseridos pela CONTRATANTE continuam sendo da CONTRATANTE.

16. Responsabilidade

Cada parte responde pelos danos diretos que causar. A responsabilidade da CONTRATADA fica limitada ao valor pago pela CONTRATANTE nos 3 (três) meses anteriores ao fato, exceto em caso de dolo, culpa grave ou hipóteses em que a lei não permita limitação. A CONTRATADA não responde por falhas de serviços de terceiros, uso indevido pela CONTRATANTE ou conteúdo das mensagens enviadas pela CONTRATANTE.

17. Atualizações deste contrato e aceite

17.1. A versão vigente deste contrato fica sempre disponível para download na área do cliente. Alterações relevantes serão comunicadas e passam a valer a partir da renovação seguinte à comunicação; a CONTRATANTE que não concordar pode deixar de renovar, sem multa.

17.2. A contratação pela plataforma, o pagamento ou a assinatura deste instrumento, inclusive por meio eletrônico, caracterizam o aceite.

18. Foro

Fica eleito o foro da Comarca de Campo Largo/PR para dirimir questões oriundas deste contrato, salvo disposição legal em contrário.

Campo Largo/PR, **xxxxxxxx** de **xxxxxxxx** de **xxxxxxxx**.

MAX EVOLUTION Alfredo Alceu Mocelin Júnior ME · CNPJ 08.947.518/0001-49 CONTRATADA	**xxxxxxxx** CNPJ/CPF **xxxxxxxx** CONTRATANTE