VERSÃO 3 · 12 DE NOVEMBRO DE 2026

Termo de contratação: implementação da assistente

1. Partes e objeto

CONTRATADA: BEATRICE ORTHMANN LTDA, CNPJ 67.929.563/0001-30, com sede na Rua Lauro Linhares, 2055, Sala 405, Trindade, Florianópolis/SC, CEP 88036-003, e-mail beatriceorthmann@gmail.com.

CONTRATANTE: pessoa física ou jurídica identificada pelo nome, CPF ou CNPJ e e-mail informados no formulário de contratação e no pagamento.

1.1. Este termo regula a prestação, pela CONTRATADA, do serviço de implementação de uma assistente de atendimento com inteligência artificial no WhatsApp do CONTRATANTE, configurada a partir das informações fornecidas por ele no formulário de implementação.

1.2. A assistente responde pessoas interessadas nos serviços do CONTRATANTE, apresenta o atendimento, organiza agendamentos e envia as mensagens combinadas, conforme as regras definidas por ele.

1.3. O serviço não inclui orientação de saúde aos pacientes do CONTRATANTE nem o atendimento das conversas pela CONTRATADA.

2. Planos, o que está incluso e prazos

2.1. Plano Implementação inclui:

- formulário de personalização;
- prompt personalizado, escrito a partir das respostas do CONTRATANTE;
- 1 sessão ao vivo pelo Google Meet, de até 60 minutos, pra configurar a assistente, tirar dúvidas e ensinar a usar e revisar as conversas;
- ajustes na assistente a partir das primeiras conversas, durante o período de implementação;
- orientações sobre a jornada do paciente e o processo de venda, com base na experiência de consultório da CONTRATADA.

2.2. Plano Implementação + acompanhamento de 3 meses inclui tudo do Plano Implementação e mais:

- 2 sessões de acompanhamento ao vivo pelo Google Meet, de até 60 minutos cada, ao longo dos 3 meses seguintes à implementação, somando 3 sessões no total com a sessão de implementação;

- ajustes na assistente a partir das conversas reais;
- tira-dúvidas durante as sessões.

2.3. A implementação é concluída em até 7 dias corridos, contados a partir do recebimento do formulário completo, desde que o CONTRATANTE compareça às sessões agendadas e forneça os acessos necessários. Atrasos causados pelo CONTRATANTE estendem esse prazo na mesma medida.

2.4. Durante o período de implementação, dúvidas entre as sessões podem ser enviadas pelo WhatsApp (47) 99993-6127, em horário comercial.

3. Plataforma terceirizada e custos não inclusos

3.1. A assistente funciona numa plataforma de atendimento com inteligência artificial de terceiros, indicada pela CONTRATADA. O CONTRATANTE declara estar ciente de que essa plataforma tem mensalidade própria, a partir de US$ 49 (quarenta e nove dólares americanos) por mês, que:

- não está inclusa nos valores deste termo;
- é contratada e paga pelo CONTRATANTE diretamente à plataforma, em conta no nome dele;
- é cobrada em dólar, e o valor em reais pode variar conforme o câmbio e os impostos sobre a compra internacional;
- pode ser maior, conforme o plano necessário pro volume de mensagens do consultório.

3.2. A CONTRATADA não controla os preços, a disponibilidade, as funcionalidades nem as políticas da plataforma, do WhatsApp ou da Meta. Mudanças feitas por eles podem exigir ajustes na assistente ou limitar recursos, sem responsabilidade da CONTRATADA.

3.3. O cancelamento da plataforma é feito pelo CONTRATANTE, diretamente com ela.

3.4. Também não estão inclusos: criação de materiais (portfólio, guias, PDFs), tráfego pago, gestão de redes sociais, eventuais custos de mensagens cobrados pelo WhatsApp e suporte fora do que está descrito na cláusula 2.

4. Valores e pagamento

4.1. Os valores dos planos são:

Plano	Valor	Parcelamento no cartão
Implementação	R$ 890,00	até 3x de R$ 296,67 sem juros
Implementação + acompanhamento de 3 meses	R$ 1.480,00	até 5x de R$ 296,00 sem juros

4.2. O pagamento é feito pelo link de pagamento da página de contratação, processado pelo Asaas, depois do preenchimento do formulário de contratação e do aceite deste termo.

4.3. O serviço começa depois da confirmação do pagamento, com o agendamento da primeira sessão. O formulário de implementação é enviado pela CONTRATADA pelo WhatsApp depois desse agendamento.

5. Responsabilidades do CONTRATANTE

5.1. Preencher o formulário com informações verdadeiras, completas e atualizadas, sem incluir dados de pacientes.

5.2. Criar e manter ativa a conta na plataforma terceirizada, o número de WhatsApp e os demais acessos necessários, e comparecer às sessões agendadas.

5.3. Revisar periodicamente as conversas da assistente e avisar a CONTRATADA, durante o período contratado, sobre respostas que precisem de ajuste.

5.4. Manter atualizadas as informações usadas pela assistente, como valores, horários e endereços.

5.5. Responder pelo conteúdo das mensagens enviadas aos seus pacientes e clientes e pela relação com eles, incluindo as regras do seu conselho profissional.

5.6. Cumprir a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) como responsável pelos dados dos seus pacientes e clientes, informando-os sobre o uso da assistente quando necessário.

5.7. Seguir as políticas do WhatsApp, sem usar a assistente pra envio de mensagens em massa ou não solicitadas.

6. Responsabilidades da CONTRATADA e limites do serviço

6.1. A CONTRATADA se compromete a executar o serviço com cuidado e dentro dos prazos deste termo, configurando a assistente conforme as informações do formulário.

6.2. A assistente é configurada pra não dar orientação de saúde e pra passar ao CONTRATANTE as dúvidas clínicas e os casos sensíveis.

6.3. A inteligência artificial pode errar ou responder de forma diferente da esperada. Por isso, a revisão das conversas pelo CONTRATANTE faz parte do uso da assistente, e os ajustes são feitos durante o período contratado.

6.4. A CONTRATADA não garante número de agendamentos, vendas ou faturamento, que dependem também da demanda, da oferta e do atendimento do CONTRATANTE.

6.5. A CONTRATADA não responde por instabilidades, bloqueios ou mudanças na plataforma terceirizada, no WhatsApp ou na Meta.

7. Sessões, remarcação e validade

7.1. As sessões são agendadas pelo link de agendamento da CONTRATADA e acontecem pelo Google Meet.

7.2. Remarcações devem ser pedidas com pelo menos 24 horas de antecedência. Faltas sem aviso ou atrasos acima de 15 minutos contam como sessão realizada.

7.3. As sessões de acompanhamento valem dentro dos 3 meses seguintes à implementação e não se acumulam pra depois desse período.

7.4. Se o CONTRATANTE não enviar o formulário ou não agendar a primeira sessão em até 60 dias depois do pagamento, o serviço é considerado disponibilizado, e a retomada depende de nova combinação de agenda.

8. Uso do prompt, confidencialidade e dados

8.1. O prompt personalizado é entregue pra uso exclusivo do CONTRATANTE no próprio consultório ou negócio. Não é permitido revender, compartilhar ou usar como modelo pra terceiros.

8.2. A metodologia, os modelos-base e os materiais da CONTRATADA continuam sendo de propriedade dela.

8.3. As duas partes mantêm em sigilo as informações do negócio uma da outra a que tiverem acesso por causa deste serviço.

8.4. A CONTRATADA usa os dados do CONTRATANTE só pra executar este serviço. Se tiver acesso a conversas ou contas do CONTRATANTE durante as sessões, isso acontece com autorização dele, apenas pra configuração e ajustes, sem guardar dados de pacientes.

9. Arrependimento e cancelamento

9.1. O CONTRATANTE pode desistir da contratação em até 7 dias corridos, com reembolso integral, nos termos do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, quando aplicável.

9.2. Depois desse prazo, o valor da implementação não é reembolsável a partir da entrega do prompt ou da realização da primeira sessão, por se tratar de serviço personalizado.

9.3. No plano com acompanhamento, se o CONTRATANTE cancelar depois da implementação, ele recebe de volta o valor proporcional das sessões de acompanhamento ainda não realizadas, considerando R$ 295,00 por sessão, descontadas as taxas de pagamento.

9.4. Os reembolsos são feitos pelo mesmo meio de pagamento, em até 10 dias úteis depois do pedido.

10. Aceite e foro

10.1. O CONTRATANTE declara que leu este termo, que está ciente da mensalidade da plataforma terceirizada descrita na cláusula 3 e que concorda com todas as condições.

10.2. O aceite é feito pela marcação das caixas de aceite no formulário de contratação, antes do pagamento, e vale como concordância com este termo. A data, o horário e os dados informados no formulário ficam registrados.

10.3. Fica eleito o foro da comarca de Florianópolis/SC pra resolver questões relacionadas a este termo.