Contrato de Assinatura PantAI Beauty v1.1

Versão 1.1 · 2 de novembro de 2026 · PANTANO FERNANDES LTDA

1. Partes e definições

1.1 **PantAI**: PANTANO FERNANDES LTDA, sociedade empresária limitada, CNPJ 67.537.675/0001-45, com sede na R. Engenheiro Fábio Ruschi, 276, Bento Ferreira, Vitória/ES, CEP 29050-670, titular da marca PantAI e do site pantai.tech.

1.2 **Salão**: a empresa ou o profissional que contrata o PantAI Beauty para usar no próprio negócio, identificado no cadastro da Plataforma, inclusive o microempreendedor individual (MEI). Este Contrato é celebrado entre empresas (B2B); a Plataforma não é oferecida para uso pessoal ou doméstico.

1.3 **Usuário**: cada pessoa a quem o Salão cria um login, nos perfis administrador, recepção ou profissional. O Salão responde pelo uso que seus Usuários fazem da Plataforma.

1.4 **Cliente final**: a pessoa atendida pelo Salão cujos dados o Salão cadastra na Plataforma.

1.5 **Plataforma**: o sistema PantAI acessado pela internet, incluindo o painel e o app do profissional.

1.6 **Módulo**: cada produto do PantAI contratado separadamente. O primeiro Módulo é o PantAI Beauty, de gestão de salões de beleza.

1.7 **Complemento**: recurso opcional cobrado à parte, hoje o complemento WhatsApp e o atendente de IA no WhatsApp.

2. Documentos que fazem parte deste Contrato

2.1 Fazem parte deste Contrato:

1. os Termos de Uso;
2. a Política de Privacidade;
3. a Política de Cookies;
4. a Política de Segurança da Informação;
5. o Termo Complementar de WhatsApp e Atendente de IA, quando o Salão ligar um desses Complementos;
6. o Anexo I — Acordo de Tratamento de Dados.

2.2 Em caso de conflito entre documentos: este Contrato prevalece quanto às condições comerciais; o Anexo I prevalece quanto à proteção dos dados das Clientes finais; o Termo Complementar prevalece quanto aos Complementos.

3. Objeto

3.1 O PantAI concede ao Salão o direito de usar, pela internet, o Módulo e os Complementos contratados, durante a vigência e nos limites deste Contrato. Não há venda nem instalação de software.

3.2 O PantAI Beauty inclui: agenda; cadastro de clientes do Salão; comandas e caixa; estoque; comissões; relatórios; app do profissional; emissão de nota fiscal de serviço (NFS-e) do Salão; e exportação dos dados.

3.3 Não fazem parte deste Contrato, salvo acordo por escrito: consultoria contábil, fiscal, jurídica ou de gestão; funcionalidades sob medida; e importação de dados de outros sistemas.

4. Planos e preços

4.1 Preços vigentes nesta versão:

Item	Preço	Forma de cobrança
PantAI Beauty, plano mensal	R$ 69,99 por mês	mensal
PantAI Beauty, plano anual	R$ 719,88 por ano (equivale a R$ 59,99 por mês)	anual, de uma vez
Complemento WhatsApp	R$ 30,00 por mês, além do plano	mensal
Atendente de IA	R$ 0,10 por conversa	descontado de créditos pré-pagos

4.2 Para o atendente de IA, uma conversa começa na primeira resposta escrita pela IA para uma Cliente final e é cobrada uma única vez, pelo preço vigente no seu início. Não são cobradas: mensagens automáticas padrão do sistema; conversas em que a IA não responde a tempo e passa o atendimento à equipe. Quando a equipe assume ou o atendimento é encerrado, a IA para de responder naquela conversa; se a cliente voltar a escrever depois de um período sem mensagens, inicia-se nova conversa. Sem saldo de créditos, a IA não inicia conversas e o atendimento fica com a equipe do Salão.

4.3 O preço vigente na data da contratação vale até eventual reajuste, nos termos da cláusula 7.

4.4 O Salão pode trocar de plano pela Plataforma, nas condições comerciais vigentes na data da troca.

4.5 A contratação de outro Módulo não altera as condições dos Módulos já contratados.

5. Período grátis

5.1 Todo cadastro novo tem um período grátis antes da primeira cobrança, hoje de 1 mês (30 dias), com acesso completo ao Módulo. Prevalece o prazo exibido no cadastro.

5.2 O período grátis é concedido uma única vez por CPF ou CNPJ. Para esse controle, o PantAI guarda apenas um código irreversível, gerado por função criptográfica (HMAC) a partir do documento, que não permite reconstituir o número original.

5.3 Durante o período grátis valem os Termos de Uso, as Políticas e o Anexo I, aceitos no cadastro. As condições comerciais deste Contrato passam a valer com o primeiro pagamento.

5.4 Terminado o período grátis sem contratação, o Módulo entra em somente leitura por 30 dias e, em seguida, é cancelado, aplicando-se a cláusula 14.

6. Cobrança e pagamento

6.1 A cobrança é recorrente e feita pelo Asaas, instituição de pagamento contratada pelo PantAI, por boleto, Pix ou cartão.

6.2 Os dados de cartão são preenchidos no ambiente do Asaas. O PantAI não recebe nem guarda os dados completos do cartão.

6.3 O Salão autoriza a cobrança recorrente na periodicidade do plano escolhido, até o cancelamento.

6.4 As faturas ficam disponíveis em "Minha conta > Faturas".

6.5 Os créditos do atendente de IA são comprados antecipadamente pelo painel, por cobrança avulsa, e entram no saldo após a confirmação do pagamento. Cada conversa desconta R$ 0,10 do saldo. Quando o saldo acaba, o atendente de IA para de iniciar conversas até nova compra.

7. Reajuste

7.1 Os preços podem ser reajustados no máximo uma vez a cada 12 meses.

7.2 O reajuste fica limitado ao IPCA acumulado nos 12 meses anteriores, mais 5 pontos percentuais. Exemplo: com IPCA de 4%, o reajuste máximo é de 9%. Se o IPCA deixar de existir, usa-se o índice oficial que o substituir.

7.3 O reajuste exige aviso de pelo menos 30 dias, por e-mail e no painel. O PantAI registra a data do aviso.

7.4 No plano mensal, o novo preço vale a partir da primeira cobrança após o fim do aviso. No plano anual, vale a partir da renovação seguinte.

7.5 O Salão que não concordar pode cancelar antes de o novo preço valer, sem multa, nas regras da cláusula 9.

7.6 A redução de preço vale de imediato. Contas em cortesia não são reajustadas.

8. Vigência e renovação

8.1 As condições comerciais deste Contrato valem a partir da confirmação do primeiro pagamento, por prazo indeterminado.

8.2 A assinatura se renova automaticamente, por período igual ao do plano, até o cancelamento.

9. Cancelamento e devolução

9.1 O Salão pode cancelar a qualquer momento, pelo próprio painel, sem justificativa e sem multa.

9.2 **Plano mensal**: não há devolução proporcional. O acesso continua até o fim do mês já pago e não há novas cobranças.

9.3 **Plano anual**: o PantAI cobra os meses já usados pelo preço do plano mensal (R$ 69,99 por mês), contando como usado o mês iniciado, e devolve a diferença. A conta é:

Devolução = valor pago no ano – (meses usados × R$ 69,99)

Cancelou no	Meses usados	Valor dos meses usados	Devolução
1º mês (depois dos 7 dias da cláusula 10)	1	R$ 69,99	R$ 649,89
4º mês	4	R$ 279,96	R$ 439,92
6º mês	6	R$ 419,94	R$ 299,94
10º mês	10	R$ 699,90	R$ 19,98
11º ou 12º mês	11 ou 12	R$ 769,89 ou mais	sem devolução

9.4 Se o valor dos meses usados passar do valor pago, não há devolução nem cobrança extra.

9.5 No plano anual, o acesso continua até o fim do mês em curso, que já foi contado como usado.

9.6 A devolução é feita pelo mesmo meio de pagamento, em até 30 dias.

9.7 O complemento WhatsApp segue a regra do plano mensal. Os créditos do atendente de IA seguem a cláusula 11.

9.8 Cancelados todos os Módulos, aplica-se a cláusula 14.

10. Direito de arrependimento

10.1 O Salão pode desistir da contratação em até 7 dias corridos contados da primeira cobrança paga e recebe de volta o valor integral pago.

10.2 O pedido é feito pelo e-mail suporte@pantai.tech, a partir do e-mail cadastrado do administrador do Salão. A devolução é feita pelo mesmo meio de pagamento, em até 30 dias.

10.3 Este direito é concedido como direito contratual, inclusive ao Salão pessoa jurídica ou MEI, e não afasta o art. 49 do Código de Defesa do Consumidor quando a relação for legalmente de consumo.

10.4 Feita a devolução, o Módulo é cancelado e aplica-se a cláusula 14.

11. Créditos do atendente de IA

11.1 Os créditos são pré-pagos e cada conversa consome R$ 0,10.

11.2 Os créditos não expiram enquanto a conta existir.

11.3 O valor dos créditos pode ser devolvido somente se pedido em até 7 dias da compra.

11.4 O saldo que ainda existir quando a conta for apagada (cláusula 14) se perde, sem devolução.

12. Atraso de pagamento

12.1 Se o pagamento não for feito no vencimento, o PantAI avisa o Salão por e-mail e dá 7 dias de tolerância. Pago nesse prazo, nada muda.

12.2 Sem regularização, o Módulo entra em **somente leitura** por 30 dias: o Salão pode ver e exportar os dados, mas não pode lançar nada novo.

12.3 Pago o valor em atraso dentro desse prazo, o Módulo volta ao funcionamento normal após a confirmação do pagamento.

12.4 Passados os 30 dias sem pagamento, o Módulo é cancelado e aplica-se a cláusula 14.

13. Suspensão pelo PantAI

13.1 O PantAI pode suspender a conta, ou o login de um Usuário, com aviso e indicação do motivo, em caso de: (i) indício de fraude, cadastro falso ou uso de documento de terceiro; (ii) descumprimento dos Termos de Uso, deste Contrato ou da lei; (iii) ordem de autoridade competente; ou (iv) risco à segurança da Plataforma ou de outros salões.

13.2 Durante a suspensão por esses motivos, a cobrança também fica suspensa, para que não haja cobrança por período sem serviço.

13.3 Resolvida a causa, o acesso é restabelecido.

13.4 A suspensão não gera direito a indenização, salvo suspensão indevida comprovada.

14. Fim da conta, exportação e apagamento dos dados

14.1 **Exportação**: até o apagamento, o administrador do Salão pode exportar todos os dados em "Minha conta > Meus dados", em formato estruturado e legível por máquina, inclusive durante o somente leitura.

14.2 **Apagamento**: 30 dias após o cancelamento de todos os Módulos, os dados do Salão são apagados de forma definitiva, incluindo cadastro de clientes finais, agenda, comandas, caixa, comissões, estoque e demais dados operacionais.

14.3 O PantAI avisa o Salão por e-mail pelo menos 7 dias antes do apagamento.

14.4 **Cópias de segurança**: as cópias são diárias e ficam guardadas fora do servidor por 30 dias. Dados apagados podem permanecer nessas cópias até elas expirarem, sem uso para nenhuma outra finalidade.

14.5 **Guarda obrigatória**: mesmo após o apagamento, o PantAI guarda: faturas e documentos fiscais das mensalidades (5 anos contados do fim do exercício fiscal); registros de acesso à aplicação e de ações administrativas (por no mínimo 6 meses, art. 15 do Marco Civil da Internet, e enquanto necessários ao exercício regular de direitos, limitados a 5 anos); registro de aceite dos documentos (5 anos); e código HMAC do período grátis (5 anos).

14.6 As notas fiscais emitidas pelo Salão ficam registradas na prefeitura ou no Sistema Nacional da NFS-e. Cabe ao Salão baixar e guardar suas notas antes do apagamento.

14.7 O certificado digital A1 é apagado nos termos da cláusula 15.6.

14.8 O PantAI pode manter dados anonimizados de forma irreversível, que deixam de ser dados pessoais.

15. Nota fiscal do Salão (NFS-e) e certificado digital A1

15.1 A Plataforma permite ao Salão emitir as notas fiscais de serviço (NFS-e) dos atendimentos que presta, transmitindo-as à prefeitura ou ao Sistema Nacional da NFS-e.

15.2 O Salão é responsável: (i) pelos dados fiscais que preenche, como CNPJ, inscrição municipal, códigos de serviço, alíquotas e regime tributário; (ii) por conferir cada nota; e (iii) por pagar os impostos.

15.3 O PantAI apenas transmite as informações ao governo. O PantAI não responde por recusa da nota, multa, autuação ou erro decorrente do cadastro feito pelo Salão, nem por indisponibilidade dos sistemas das prefeituras ou do Sistema Nacional da NFS-e.

15.4 **Certificado A1**: o Salão pode enviar o certificado digital A1 dele. Ao enviar, o Salão autoriza o PantAI a guardar o certificado cifrado e a usá-lo somente para emitir, cancelar e baixar as notas fiscais do próprio Salão.

15.5 O Salão pode retirar essa autorização a qualquer momento, removendo o certificado no painel.

15.6 O PantAI apaga o certificado quando o Salão o remove no painel ou, no cancelamento da conta, junto com os demais dados, no prazo da cláusula 14.2.

15.7 A validade e a renovação do certificado são responsabilidade do Salão.

16. Nota fiscal das mensalidades

16.1 O PantAI emite documento fiscal de cada cobrança paga, hoje de forma manual, em até 5 dias úteis após a confirmação do pagamento, e o disponibiliza em "Minha conta > Faturas".

16.2 O Salão mantém atualizados os dados exigidos para a nota, como CPF ou CNPJ, razão social e endereço. O PantAI não responde por nota emitida com dados incorretos informados pelo Salão.

16.3 Em caso de devolução, estorno ou contestação, o PantAI cancela o documento fiscal correspondente, conforme a legislação tributária.

17. Complementos: WhatsApp e atendente de IA

17.1 Os Complementos são opcionais e ligados pelo Salão no painel.

17.2 Ao ligar um Complemento, o Salão aceita na tela o Termo Complementar de WhatsApp e Atendente de IA. O aceite fica registrado com data e versão.

17.3 **WhatsApp**: o complemento funciona por um canal não oficial (Evolution API), e não pela API oficial da Meta. O número do Salão pode ser bloqueado ou banido pelo WhatsApp. O Salão aceita esse risco. O PantAI não responde pelo bloqueio nem pelas mensagens que o Salão envia.

17.4 O Salão só deve enviar mensagens a clientes que autorizaram ser contatadas.

17.5 **Atendente de IA**: usa a OpenAI, nos EUA. A mensagem da cliente e os dados necessários para responder (nome, serviços, horários livres e preços) são enviados à OpenAI só para gerar a

resposta. A IA pode errar. O Salão confere agendamentos, preços e respostas.

17.6 O Salão pode desligar qualquer Complemento a qualquer momento. O WhatsApp segue a regra de cancelamento do plano mensal; os créditos de IA seguem a cláusula 11.

18. Obrigações do PantAI

18.1 Disponibilizar o Módulo e os Complementos contratados, nos termos deste Contrato.

18.2 Manter as medidas de segurança descritas na Política de Segurança da Informação.

18.3 Fazer cópia de segurança diária dos dados.

18.4 Avisar mudanças relevantes nos documentos com 30 dias de antecedência (cláusula 26).

18.5 Avisar o Salão, sem demora injustificada, de incidente de segurança que afete dados dele (Anexo I).

18.6 Emitir documento fiscal das mensalidades pagas (cláusula 16).

18.7 Manter o canal do encarregado de dados em privacidade@pantai.tech.

18.8 Prestar suporte pelo e-mail suporte@pantai.tech, em dias úteis, das 9h às 18h (horário de Brasília), sem prazo de resposta garantido.

19. Obrigações do Salão

19.1 Usar a Plataforma conforme este Contrato, os Termos de Uso e a lei.

19.2 Manter atualizados os dados cadastrais e de cobrança.

19.3 Pagar nas condições contratadas.

19.4 Criar e gerir os logins da equipe, retirar o acesso de quem deixar o Salão e responder pelo uso que a equipe faz. O PantAI recomenda ativar a verificação em duas etapas.

19.5 Ter base legal para cadastrar os dados das suas clientes e informá-las sobre o uso desses dados.

19.6 Não registrar dados de saúde das clientes (doenças, alergias, medicamentos, gestação e similares) no campo de observações nem em outro campo de texto livre. A Plataforma exibe esse aviso na tela.

19.7 Obter o consentimento do responsável legal antes de cadastrar menor de idade.

19.8 Enviar mensagens apenas a clientes que autorizaram contato.

19.9 Conferir as notas fiscais antes de emitir e as respostas e agendamentos feitos pelo atendente de IA.

19.10 Manter cópia própria dos dados que considerar críticos para o negócio, usando a exportação.

20. Proteção de dados pessoais

20.1 Quanto aos dados do próprio Salão e dos Usuários (nome, e-mail, CPF ou CNPJ, telefone, endereço de cobrança e registros de acesso), o PantAI é **controlador**, nos termos da Política de Privacidade.

20.2 Quanto aos dados das Clientes finais (listados no item A2 do Anexo I), o Salão é **controlador** e o PantAI é **operador**: trata esses dados apenas conforme as instruções do Salão e para prestar o serviço, nos termos do Anexo I.

20.3 O PantAI não usa os dados das Clientes finais para finalidade própria, não os enriquece com outras fontes, não os usa para publicidade e não os vende nem cede a terceiros.

20.4 Ao aderir, o Salão declara que tem base legal para tratar os dados das suas clientes, que as informou sobre o tratamento e que cumpre as cláusulas 19.6 e 19.7.

21. Confidencialidade

21.1 As Partes mantêm sigilo sobre as informações confidenciais a que tiverem acesso por causa deste Contrato, incluindo dados pessoais e informações comerciais, técnicas e financeiras.

21.2 O sigilo dura 5 anos após o fim do Contrato e, quanto a dados pessoais e segredos comerciais, por prazo indeterminado.

21.3 Não são confidenciais as informações públicas, as obtidas licitamente de terceiros e aquelas cuja divulgação seja exigida por lei ou autoridade.

22. Propriedade intelectual

22.1 A Plataforma, o código-fonte, a interface, a documentação e a marca PantAI pertencem ao PantAI. A marca está depositada no INPI, processo 945599862, classe 42.

22.2 O Salão recebe licença de uso limitada, não exclusiva, intransferível e revogável, restrita aos Módulos contratados e ao uso no próprio negócio.

22.3 Os dados inseridos pelo Salão continuam sendo do Salão. O PantAI os usa somente para prestar o serviço.

23. Disponibilidade e manutenção

23.1 O PantAI se esforça para manter a Plataforma disponível, mas não garante funcionamento ininterrupto ou livre de falhas.

23.2 Manutenções são avisadas com antecedência sempre que possível.

23.3 Não há multa, desconto ou crédito por indisponibilidade.

23.4 O PantAI não responde por falhas de serviços de terceiros, como a internet do Salão, o WhatsApp, a OpenAI, o Asaas, as prefeituras e o Sistema Nacional da NFS-e, nem por caso fortuito ou força maior.

24. Limitação de responsabilidade

24.1 O PantAI não responde por lucros cessantes, perda de clientela ou de oportunidade, nem por danos indiretos.

24.2 O PantAI não responde por decisões que o Salão tomar com base em relatórios ou informações da Plataforma. A Plataforma não substitui contador, advogado ou consultor.

24.3 O PantAI não responde por danos decorrentes de: (i) dados incorretos ou ilícitos inseridos pelo Salão; (ii) senhas compartilhadas ou descuido na gestão dos logins; (iii) bloqueio ou banimento do número no WhatsApp; (iv) respostas da IA não conferidas pelo Salão; e (v) dados fiscais preenchidos pelo Salão.

24.4 Quando houver dever de indenizar, a indenização fica limitada ao total pago pelo Salão ao PantAI nos 12 meses anteriores ao fato que causou o dano.

24.5 O limite e as exclusões desta cláusula não se aplicam em caso de dolo.

24.6 Esta cláusula não afasta direitos irrenunciáveis previstos no Código de Defesa do Consumidor, quando aplicável.

25. Rescisão

25.1 Este Contrato pode terminar: (i) por cancelamento do Salão, a qualquer tempo, nos termos da cláusula 9; (ii) por iniciativa do PantAI, se o Salão descumprir o Contrato e não corrigir em 15 dias após aviso; (iii) de imediato, em caso de fraude comprovada, uso ilícito ou ordem de autoridade; ou (iv) por falência, recuperação judicial ou insolvência de qualquer das Partes.

25.2 O fim do Contrato não afasta os valores devidos até a data do encerramento, nem as obrigações de sigilo, proteção de dados e destino dos dados.

26. Mudanças neste Contrato e nos documentos

26.1 O PantAI pode alterar este Contrato e os documentos da cláusula 2. Mudanças relevantes são avisadas com pelo menos 30 dias de antecedência, por e-mail e no painel.

26.2 O Salão que não concordar pode cancelar antes de a mudança valer, nas regras da cláusula 9.

26.3 A Plataforma registra a versão de cada documento aceita pelo Usuário e a data do aceite.

27. Disposições gerais

27.1 A tolerância quanto a um descumprimento não é renúncia nem novação.

27.2 A nulidade de uma cláusula não afeta as demais.

27.3 O Salão não pode ceder este Contrato sem autorização escrita do PantAI.

27.4 As comunicações do PantAI são enviadas ao e-mail cadastrado pelo Salão, a partir do endereço pantai@pantai.tech. O Salão fala com o PantAI por:

Assunto	E-mail
Geral	contato@pantai.tech
Suporte	suporte@pantai.tech
Cobrança	financeiro@pantai.tech
Dados pessoais (encarregado)	privacidade@pantai.tech

27.5 As Partes buscarão solução amigável antes de recorrer ao Judiciário.

28. Aceite eletrônico

28.1 Este Contrato é celebrado por meio eletrônico. O aceite registrado na Plataforma, com versão do documento, data, hora e endereço IP, vale como manifestação de vontade das Partes, nos termos do art. 10, § 2º, da MP nº 2.200-2/2001.

28.2 O registro do aceite é guardado por 5 anos.

29. Lei aplicável e foro

29.1 Este Contrato é regido pelas leis do Brasil.

29.2 Fica eleito o foro da comarca de Vitória/ES, ressalvada a competência do domicílio do consumidor quando a relação for legalmente de consumo.

30. Vigência desta versão

30.1 Esta versão vale para novas contratações a partir da sua publicação no sistema e, para contratos em curso, 30 dias após o aviso previsto na cláusula 26.

Anexo I — Acordo de Tratamento de Dados

Este Anexo regula o tratamento dos dados das Clientes finais, em que o Salão é controlador e o PantAI é operador. Vale desde o início do período grátis, quando o tratamento começa, até o apagamento previsto na cláusula 14.

A1. Finalidade. O PantAI trata os dados das Clientes finais somente para prestar o serviço contratado pelo Salão: agenda, atendimento, comandas, caixa, comissões, relatórios, emissão de nota fiscal e, se contratados, mensagens de WhatsApp e atendente de IA.

A2. Dados e titulares.

Categoria	Dados	Titulares
Cadastro	nome; telefones; CPF ou CNPJ e razão social, quando necessários para nota fiscal; data de aniversário; endereço; quem indicou a cliente; dependentes; saldo de crédito (vale) da cliente	clientes finais do Salão e seus dependentes
Histórico	atendimentos, compras, comandas e pagamentos	clientes finais do Salão
Observações	texto livre do Salão, sem dados de saúde	clientes finais do Salão
Mensagens	mensagens e mídias trocadas pelo WhatsApp, se o complemento estiver ligado	clientes finais que conversam com o Salão
Notas fiscais	dados do tomador do serviço	clientes finais para quem o Salão emite nota

A3. Instruções do Salão. O PantAI segue as instruções do Salão expressas neste Contrato e nas configurações que o Salão faz na Plataforma. Se uma instrução parecer contrária à lei, o PantAI avisa o Salão. Se a lei obrigar o PantAI a tratar os dados para outra finalidade, o PantAI avisa o Salão antes, salvo proibição legal.

A4. Sigilo da equipe. Só têm acesso aos dados as pessoas do PantAI que precisam dele para prestar o serviço, todas sob dever de sigilo.

A5. Segurança. O PantAI mantém as medidas da Política de Segurança da Informação: conexão cifrada (HTTPS); senhas guardadas com hash; verificação em duas etapas disponível; isolamento dos dados de cada Salão no banco de dados; segredos e certificados guardados cifrados; registro de acessos e de ações administrativas; e cópia de segurança diária.

A6. Suboperadores. O Salão autoriza o PantAI a usar os suboperadores abaixo. O PantAI impõe a eles, por contrato, obrigações de proteção de dados equivalentes às deste Anexo e continua responsável perante o Salão pelo que fizerem.

Suboperador	Para quê	País	Quando recebe dados das clientes
Hostinger	servidor da Plataforma	Brasil	sempre
Backblaze	cópias de segurança	EUA	sempre
OpenAI	atendente de IA	EUA	só se o Salão contratar a IA
Evolution API	software de conexão ao WhatsApp, rodando no próprio servidor do PantAI (Hostinger)	Brasil	só se o Salão contratar o WhatsApp
Prefeituras e Sistema Nacional da NFS-e	transmissão das notas fiscais	Brasil	quando o Salão emite nota

As mensagens trocadas pelo WhatsApp trafegam pela rede do próprio WhatsApp (Meta), serviço usado pelo Salão em seu nome. O Asaas (cobrança), a Brevo (envio de e-mails aos Usuários do Salão) e o Google Analytics (só no site pantai.tech) não recebem dados das Clientes finais. O PantAI avisa o Salão, com 30 dias de antecedência, sobre inclusão ou troca de suboperador; o Salão que não concordar pode cancelar nas regras da cláusula 9.

A7. Transferência internacional. Parte dos dados das Clientes finais é enviada para fora do Brasil: OpenAI (EUA, só com a IA) e Backblaze (EUA, cópias de segurança). O servidor principal, na Hostinger, fica no Brasil. A transferência segue os arts. 33 a 36 da LGPD e a Resolução CD/ANPD nº 19/2024.

A8. Incidentes. O PantAI avisa o Salão, sem demora injustificada, de incidente de segurança que afete os dados das Clientes finais, informando o que souber sobre: a natureza do incidente; os dados e as clientes afetados; as medidas tomadas; os riscos; e o que o Salão pode fazer. O PantAI ajuda o Salão a cumprir o dever de comunicar a ANPD e as clientes (art. 48 da LGPD e Resolução CD/ANPD nº 15/2024), cujo prazo para o controlador é de 3 dias úteis.

A9. Pedidos das titulares. A Plataforma permite ao Salão consultar, corrigir, exportar e apagar os dados das clientes. Se uma cliente final pedir algo diretamente ao PantAI, o PantAI encaminha o pedido ao Salão sem demora e informa a cliente sobre o encaminhamento.

A10. Relatório de impacto e ANPD. O PantAI fornece ao Salão as informações razoavelmente necessárias para relatório de impacto (art. 38 da LGPD) e para responder à ANPD, dentro do seu papel de operador.

A11. Fim do contrato. Até o apagamento, o Salão pode exportar os dados (cláusula 14.1). Depois, o PantAI apaga os dados das Clientes finais nos prazos da cláusula 14, incluindo a expiração das cópias de segurança em 30 dias, ressalvadas as guardas obrigatórias por lei.

A12. Demonstração de cumprimento. A pedido escrito do Salão, o PantAI fornece informações razoáveis para demonstrar o cumprimento deste Anexo, como a descrição das medidas de segurança e a lista atualizada de suboperadores, preservando segredos comerciais e dados de outros salões.

O que mudou da 1.0 para a 1.1

Tema	Versão 1.0	Versão 1.1
Disponibilidade	meta de 99,5% ao mês e crédito de até 10% na fatura	sem porcentagem, sem multa nem crédito (cl. 23)
Suporte	dpopantai@gmail.com, dias úteis das 9h às 18h	suporte@pantai.tech, dias úteis das 9h às 18h, sem prazo de resposta (cl. 18.8)
Reajuste	só aviso de 30 dias, sem teto	uma vez a cada 12 meses, teto IPCA + 5 p.p., aviso de 30 dias (cl. 7)
Plano anual	sem devolução proporcional	devolução da diferença, meses usados pelo preço mensal, com exemplos (cl. 9.3)
Atraso	7 dias de tolerância, depois somente leitura	aviso por e-mail, 7 dias de tolerância, somente leitura por 30 dias, cancelamento (cl. 12)
Exportação	a pedido, em até 15 dias	pelo próprio Salão, em Minha conta > Meus dados (cl. 14.1)
Cópias de segurança	rotação sem prazo definido	diárias, fora do servidor, por 30 dias (cl. 14.4)
Nota fiscal do Salão	não tratava	emissão de NFS-e, responsabilidades e certificado A1 (cl. 15)
Complementos	não existiam	WhatsApp não oficial, atendente de IA e créditos (cl. 4, 11 e 17)
Limite de indenização	exceção para dolo e culpa grave	exceção só para dolo (cl. 24.5)
Contatos	dpopantai@gmail.com	e-mails @pantai.tech por assunto (cl. 27.4)
Anexo I	subcontratados genéricos; aviso de incidente em 48 h; auditoria com relatórios e testes de segurança	lista nominal de suboperadores e país; aviso sem demora injustificada; demonstração por informações, sem promessa de relatórios (A6, A8 e A12)
Linguagem	jurídica	frases curtas, tabelas de preços e devolução

Mantido da 1.0: período grátis com controle por HMAC, direito de arrependimento contratual, suspensão com cobrança pausada, guarda legal de faturas, aceite e registros de acesso, confidencialidade, propriedade intelectual com o número do processo no INPI, aceite eletrônico e foro de Vitória/ES.