Termo Complementar WhatsApp e Atendente de IA v1.0

Versão 1.0 · 2 de novembro de 2026 · PANTANO FERNANDES LTDA

Termo que o Salão aceita na tela ao ligar o complemento WhatsApp ou o atendente de IA. Complementa o Contrato de Assinatura e, nos temas abaixo, prevalece sobre ele.

1. Complemento WhatsApp

1.1 **Canal não oficial.** O complemento funciona pela Evolution API, um canal não oficial, instalado no próprio servidor do PantAI. Não usa a API oficial da Meta.

1.2 **Risco de bloqueio.** O WhatsApp pode bloquear ou banir o número do Salão, por tempo determinado ou de forma definitiva, mesmo com uso correto. O Salão aceita esse risco ao ligar o complemento. O PantAI não responde pelo bloqueio, nem pela perda do número, das conversas ou de clientes.

1.3 **Conteúdo.** O Salão é responsável pelo conteúdo das mensagens e lembretes que envia. O PantAI não responde por essas mensagens.

1.4 **Quem pode receber.** O Salão só envia mensagens a clientes que autorizaram ser contatadas e para de enviar a quem pedir.

1.5 **Caminho das mensagens.** Mensagens e mídias passam pelos servidores do PantAI para serem enviadas e recebidas. Arquivos podem ser bloqueados por segurança.

1.6 **Termos do WhatsApp.** O WhatsApp é um serviço da Meta, com regras próprias, que o Salão deve cumprir.

1.7 **Preço.** R$ 30,00 por mês, além do plano. O Salão pode desligar a qualquer momento; vale a regra de cancelamento do plano mensal.

2. Atendente de IA

2.1 **Fornecedor.** O atendente usa a OpenAI, empresa nos EUA, por meio da sua API para empresas.

2.2 **Dados enviados.** Para gerar cada resposta, vai à OpenAI a mensagem da cliente e os dados necessários para responder: nome, serviços, horários livres e preços. Os dados são enviados só para gerar a resposta. Pelas condições da OpenAI para a API, esses dados não são usados para treinar os modelos dela e podem ficar guardados por ela por até 30 dias, para prevenir abusos.

2.3 **A IA pode errar.** Pode informar horário, preço ou serviço errado. O Salão confere agendamentos, preços e respostas e responde pelo que confirma à cliente.

2.4 **Cobrança.** R$ 0,10 por conversa, pagos com créditos comprados antecipadamente pelo painel. A conversa começa na primeira resposta escrita pela IA e é cobrada uma única vez;

mensagens automáticas padrão e conversas em que a IA não responde a tempo e passa à equipe não são cobradas. 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, começa nova conversa. Sem saldo, a IA não inicia conversas até nova compra. Os créditos não expiram enquanto a conta existir e só podem ser devolvidos se o pedido for feito em até 7 dias da compra.

2.5 **Desligar.** O Salão pode desligar o atendente de IA a qualquer momento, no painel.

3. Transferência internacional e aviso às clientes

3.1 Com o atendente de IA ligado, dados das clientes são enviados aos EUA (OpenAI). A transferência segue os arts. 33 a 36 da LGPD e a Resolução CD/ANPD nº 19/2024, com base no contrato de tratamento de dados firmado entre o PantAI e a OpenAI.

3.2 O Salão é o controlador dos dados das suas clientes. Cabe a ele informar às clientes que o atendimento pode ser feito por assistente virtual e que os dados vão para fora do Brasil.

3.3 Texto sugerido para o Salão enviar às clientes ou fixar no perfil do WhatsApp:

> Olá! Aqui no [nome do salão] usamos um assistente virtual para responder mensagens e marcar horários pelo WhatsApp. Sua mensagem e os dados do agendamento são processados pelo sistema PantAI e pela OpenAI, empresa nos Estados Unidos, só para gerar a resposta. Se preferir, fale com a gente pelo [telefone do salão]. Saiba como tratamos seus dados em [link].

3.4 Texto sugerido para pedir autorização de contato no cadastro da cliente:

> Autorizo o [nome do salão] a me enviar mensagens e lembretes de horário pelo WhatsApp. Posso pedir para parar a qualquer momento.

4. Aceite e vigência

4.1 O Salão aceita este Termo na tela, ao ligar o complemento. A Plataforma registra a data e a versão aceita.

4.2 O Termo vale enquanto o complemento estiver ligado. Desligado o complemento, as responsabilidades por fatos ocorridos durante o uso continuam valendo.

4.3 Mudanças relevantes são avisadas com 30 dias de antecedência, por e-mail e no painel.

4.4 No que este Termo não tratar, vale o Contrato de Assinatura.