AJUDA E LEGAL

Termos de Uso

Conheça as regras para contratação e utilização da Textou.ai.

Última atualização: 23 de novembro de 2026 Baixar versão em PDF (em português) ↗

> **Estes Termos de Uso (“Termos”) regulam a contratação e a utilização da Textou.ai. Ao se cadastrar, contratar um plano ou utilizar o serviço, você declara ter lido, compreendido e aceitado integralmente os Termos. Caso não concorde com qualquer disposição, não utilize o serviço.**

1. Quem somos

A Textou.ai é um serviço de transcrição automática de áudios do WhatsApp via inteligência artificial, operado pela **TEXTOU.AI TECNOLOGIA INOVA SIMPLES (I.S.)**, CNPJ 66.370.587/0001-39, com sede na Alameda Rio Negro, 503, Sala 2020, Alphaville, Barueri/SP, CEP 06.454-000 (doravante “Textou.ai” ou “nós”).

2. Definições

Para fins destes Termos:

- **Serviço:** plataforma Textou.ai de transcrição automática de áudios do WhatsApp.
- **Cliente** ou **Usuário:** pessoa física ou jurídica que se cadastra e utiliza o serviço.
- **Conta:** registro do cliente no painel my.textou.ai.
- **Plano:** modalidade de assinatura paga contratada pelo cliente, com franquia mensal de minutos e um prazo de cobrança (mensal, semestral ou anual).
- **Prazo de cobrança:** período pago de uma vez e renovado automaticamente: 1 mês (mensal), 6 meses (semestral) ou 12 meses

(anual).

- **Minutos:** unidade de medida do tempo de áudio transcrito, computada por mês de uso.
- **Teste grátis:** período de avaliação gratuito, de 7 dias ou 60 minutos, o que terminar primeiro, sem cartão de crédito.
- **Plano Grátis:** plano gratuito, com franquia mensal de 60 minutos e os limites da cláusula 6.4.
- **Minutos extras:** pacotes de minutos comprados à parte, sem prazo de validade (cláusula 7.4).

3. Descrição do serviço

A Textou.ai conecta-se à conta de WhatsApp do cliente, identifica os áudios que o cliente escolheu transcrever nas preferências do painel my.textou.ai, processa-os por meio de inteligência artificial e entrega a transcrição em texto diretamente no chat ou no destino que o cliente escolheu. Por padrão, conversas e grupos silenciados no WhatsApp não são transcritos, exceto quando o cliente marca uma exceção no painel.

A descrição operacional detalhada, incluindo o que é e o que não é processado, está disponível em nossa **Política de Privacidade**.

4. Cadastro e conta

4.1. Para utilizar o serviço, o cliente deve criar uma conta no painel my.textou.ai, fornecendo informações verdadeiras, completas e atualizadas.

4.2. O cliente declara ter no mínimo 18 anos de idade no momento do cadastro, ou estar regularmente representado por seus responsáveis legais. A Textou.ai **não realiza verificação ativa de idade no momento do cadastro**, confiando na veracidade da declaração feita pelo cliente. Caso a Textou.ai venha a tomar conhecimento de que o serviço está sendo utilizado por menor de idade sem a devida representação legal, reserva-se o direito de suspender ou encerrar a conta.

4.3. O cliente é responsável pela confidencialidade de suas credenciais de acesso e por todas as atividades realizadas em sua conta. Em caso de uso não autorizado, deve nos comunicar imediatamente.

4.4. Reservamo-nos o direito de recusar cadastros, suspender ou encerrar contas em caso de informações falsas, descumprimento destes Termos ou suspeita de uso fraudulento.

5. Conexão com o WhatsApp

5.1. A conexão entre o serviço e a conta de WhatsApp do cliente é feita pelo próprio cliente, via QR Code ou código de pareamento, no painel my.textou.ai

— de forma análoga ao WhatsApp Web.

5.2. O cliente declara ser o titular legítimo da conta de WhatsApp conectada e estar autorizado a utilizá-la.

5.3. A Textou.ai não tem qualquer vínculo, parceria ou endosso oficial com a WhatsApp LLC ou a Meta Platforms, Inc. WhatsApp é marca registrada de seus respectivos titulares.

6. Teste grátis e Plano Grátis

6.1. Teste grátis. Novos clientes podem testar o serviço gratuitamente, **sem cartão de crédito**, por **7 (sete) dias ou 60 (sessenta) minutos de transcrição, o que terminar primeiro**. O teste começa quando o cliente conecta o primeiro número de WhatsApp no painel my.textou.ai.

6.2. Ao contratar um plano, o cliente recebe a franquia completa do plano a partir da contratação. Se a contratação acontece durante o teste grátis, os minutos do teste ainda não utilizados continuam disponíveis até o fim do prazo do teste. Depois desse prazo, os minutos do teste não utilizados **não são transferidos** para o plano contratado.

6.3. O teste grátis é único por conta. Para evitar abusos, a Textou.ai aplica bloqueio automático baseado no **número de WhatsApp** conectado. Caso o bloqueio ocorra de forma indevida — por exemplo, quando o cliente adquire um número de celular previamente utilizado por terceiro —, o cliente pode entrar em contato com o suporte (cláusula 18) para análise e desbloqueio.

6.4. Plano Grátis. Ao fim do teste grátis sem contratação de plano, ou ao fim de uma assinatura paga, a conta passa para o **Plano Grátis**, desde que tenha apenas um número de WhatsApp conectado e que esse número não esteja vinculado ao Plano Grátis de outra conta. Uma conta que não passou para o Plano Grátis de forma automática pode ativá-lo no painel my.textou.ai, nas mesmas condições. O Plano Grátis inclui:

- **a)** 60 (sessenta) minutos por mês, renovados no mesmo dia de cada mês em que a conta entrou no Plano Grátis, sem acúmulo de um mês para outro;
- **b)** transcrição dos 2 (dois) primeiros minutos de cada áudio, apenas em conversas individuais, em 1 (um) número de WhatsApp;
- **c)** resumo automático de áudios longos;
- **d)** a assinatura “Transcrito por textou.ai” em cada transcrição, que o cliente não pode desligar neste plano.

6.5. O Plano Grátis não inclui transcrição em grupos, tradução, transcrição privada, comandos /textou, correções de palavras, integrações, chaves de API nem compra de minutos extras. O Plano Grátis não exige cartão de crédito nem CPF/CNPJ.

6.6. Inatividade no Plano Grátis. Se o número conectado ficar **60 (sessenta) dias sem receber áudio** em conversa individual, a Textou.ai encerra a conexão do WhatsApp, com aviso prévio de 7 (sete) dias. Qualquer áudio recebido em conversa individual reinicia a contagem, também quando o saldo de minutos do mês já acabou. A conta e o Plano Grátis continuam ativos, e o cliente pode conectar o número de novo pelo painel.

6.7. A Textou.ai pode alterar os limites do Plano Grátis ou deixar de oferecê-lo, com aviso prévio pelos canais oficiais (cláusula 18).

7. Planos, preços e cobrança

7.1. Os planos disponíveis, seus valores, franquias de minutos e a quantidade de números de WhatsApp que podem ser conectados estão descritos na página de planos do site e no painel my.textou.ai. Para o cliente com país de cobrança no Brasil, os valores são em reais (R$). Para o cliente com país de cobrança fora do Brasil, a cláusula 7.8 define a moeda e os impostos.

7.2. Prazos de cobrança. O cliente escolhe o prazo de cobrança na contratação: **mensal**, **semestral** (6 meses) ou **anual** (12 meses). O valor de cada prazo é cobrado de uma vez, no início do período, e a assinatura tem **renovação automática** pelo mesmo prazo ao final de cada período, até que o cliente cancele a assinatura. Os prazos semestral e anual têm desconto sobre o valor mensal, informado na contratação. O desconto é apenas financeiro: não dá meses ou minutos adicionais.

7.3. Franquia de minutos. Em todos os prazos de cobrança, a franquia de minutos do plano renova todo mês, no mesmo dia da contratação. Os minutos da franquia não utilizados em um mês **não são acumulados** no mês seguinte.

7.4. Minutos extras. O cliente com assinatura paga ativa pode, a qualquer momento, comprar **pacotes de minutos extras** no painel my.textou.ai, sem necessidade de fazer upgrade do plano. A compra não está disponível durante o teste grátis nem no Plano Grátis. Os minutos extras **não possuem prazo de validade** e se somam ao saldo do cliente. Após o cancelamento da assinatura, o saldo de minutos extras continua disponível até acabar. Se a conta passar para o Plano Grátis, as regras das cláusulas 6.4 e 6.5 valem também para esses minutos. Sem assinatura ativa, o cliente não pode comprar novos pacotes.

7.5. Caso a franquia do mês seja consumida antes da renovação, o cliente pode comprar minutos extras (cláusula 7.4) ou fazer upgrade do plano. Sem essas ações, as transcrições são interrompidas até a renovação da franquia.

7.6. Pagamento. A forma de pagamento depende do país de cobrança. O país de cobrança é o país do endereço de cobrança que o cliente declara antes da primeira compra. Ele não é o lugar de onde o cliente acessa o serviço.

- **a) Brasil:** o pagamento é feito por cartão de crédito, processado pela Stripe, nossa processadora de pagamentos. Carteiras digitais, como Apple Pay e Google Pay, podem aparecer como forma de pagar com cartão. Para emissão do documento fiscal, a contratação exige o CPF ou CNPJ e o endereço de cobrança do cliente.
- **b) Fora do Brasil:** a compra segue a cláusula 7.8.

Nos dois casos, se o pagamento da renovação falhar, a Textou.ai pode manter o serviço por um curto prazo de carência. Depois desse prazo, o serviço fica suspenso até a regularização e volta após a confirmação do pagamento.

7.7. Troca de plano. No prazo mensal, o cliente pode trocar de plano pelo painel my.textou.ai. A troca para um plano maior vale na hora, com a cobrança proporcional do período que resta. A troca para um plano menor vale a partir da próxima renovação. Nos prazos semestral e anual, a troca de plano é feita pelo suporte (cláusula 18).

7.8. Compras fora do Brasil. Desde 22 de novembro de 2026, o cliente com país de cobrança fora do Brasil faz a compra pela Paddle. Para esse cliente:

- **a) Quem vende.** O processo de compra é conduzido pela Paddle, nossa revendedora autorizada. A Paddle é a vendedora oficial (Merchant of Record) dessas compras: ela recebe o pagamento, calcula e recolhe os impostos, emite a fatura e processa os reembolsos. A Paddle pode enviar ao cliente e-mails sobre a compra, como o recibo. A compra segue também os termos do comprador da Paddle, mostrados no checkout. Quando estes Termos dão ao cliente mais direitos de cancelamento e de reembolso do que os termos da Paddle, vale a cláusula 9 destes Termos.
- **b) Quem presta o serviço.** A Textou.ai presta o serviço e dá o suporte, conforme estes Termos. Para dúvidas sobre uma cobrança, o cliente fala com a Textou.ai pelos canais da cláusula 18.
- **c) Moeda e impostos.** Os preços são em dólares dos Estados Unidos (US$) e não incluem impostos. O imposto do país do cliente, como IVA, GST ou imposto sobre vendas, é somado no checkout e mostrado antes da confirmação da compra. O checkout pode mostrar e cobrar o valor na moeda do país do cliente, pela conversão da Paddle.
- **d) Formas de pagamento.** O checkout mostra as formas de pagamento disponíveis para o país e o aparelho do cliente, como cartão, Apple Pay, Google Pay e PayPal.
- **e) Dados fiscais.** A contratação não exige CPF nem CNPJ. Quando o checkout oferece o campo, o cliente empresarial pode informar o número fiscal da empresa.
- **f) País de cobrança.** O cliente declara o país de cobrança verdadeiro. Cada conta usa uma só forma de cobrança por vez. O país de cobrança só pode mudar quando a conta não tem assinatura ativa; os minutos extras já

comprados continuam na conta. A compra pode não estar disponível em alguns países.

- **g) Mesmas regras.** As outras regras destes Termos valem da mesma forma para o cliente do Brasil e para o cliente de fora do Brasil.

8. Reajuste de preços

8.1. A Textou.ai poderá reajustar os preços dos planos a qualquer tempo, mediante **aviso prévio de no mínimo 15 (quinze) dias**, comunicado pelos canais oficiais (e-mail cadastrado, painel my.textou.ai ou WhatsApp).

8.2. O cliente que não concordar com o reajuste poderá cancelar a assinatura antes da entrada em vigor do novo valor, sem qualquer ônus.

8.3. Os preços em reais e os preços em dólares são tabelas independentes. A Textou.ai pode reajustar uma delas sem reajustar a outra, por exemplo quando o câmbio muda. O aviso prévio da cláusula 8.1 e o direito da cláusula 8.2 valem para as duas. A variação do valor em moeda local causada pela conversão da Paddle não é reajuste de preço.

9. Cancelamento, arrependimento e reembolso

9.1. Cancelamento. O cliente pode cancelar sua assinatura a qualquer momento, sem multa, em **Plano e cobrança**, no painel my.textou.ai. Ao cancelar, o cliente escolhe uma de duas opções:

- **a) Manter o acesso até o fim do período já pago:** a renovação automática é encerrada e o serviço continua disponível até o fim do período já pago (mensal, semestral ou anual). Nesta opção **não há reembolso**. Até o fim do período, o cliente pode desistir do cancelamento no painel.
- **b) Encerrar agora e receber o reembolso proporcional:** o acesso é encerrado imediatamente e a Textou.ai devolve automaticamente o valor ainda não usado, calculado conforme a cláusula 9.2. Esta opção não pode ser desfeita.

9.2. Cálculo do reembolso proporcional. O valor do reembolso da opção 9.1(b) é o valor pago no período atual, menos o valor mensal de tabela do plano multiplicado pelos meses completos (de 30 dias) já usados, menos a parte do valor mensal de tabela que corresponde aos minutos já usados no mês em curso (valor mensal de tabela × minutos usados no mês ÷ franquia mensal). Nos prazos semestral e anual, os meses já usados são calculados pelo valor mensal de tabela, sem o desconto do prazo. Se o plano mudou durante o período, o valor pago no período atual inclui a cobrança da mudança de plano. O reembolso nunca é negativo nem maior que o valor pago. O painel mostra o valor exato antes da confirmação. O reembolso é feito na mesma forma de pagamento usada na compra; o prazo para o crédito aparecer depende do emissor do cartão ou da forma de pagamento.

9.3. Direito de arrependimento. Nos termos do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, o cliente pode exercer o direito de arrependimento em até **7 (sete) dias** a contar da contratação do plano, pela opção 9.1(b) no painel ou pelos canais de contato indicados na cláusula 18. Considerando que o serviço é consumido de forma fracionada (em minutos de transcrição), o reembolso devolve o valor pago, menos o valor dos minutos já usados, calculado conforme a cláusula 9.2. Os minutos do teste grátis não compõem a base de cálculo.

9.4. Reembolso de minutos extras. O cliente pode pedir no painel my.textou.ai o reembolso de um pacote de minutos extras. O reembolso devolve a parte do valor pago que corresponde aos minutos do pacote ainda não usados, com arredondamento dos centavos a favor do cliente. Os minutos reembolsados saem do saldo na hora. Um pacote com todos os minutos usados não tem valor a reembolsar.

9.5. Exclusão da conta. Excluir a conta não cancela a cobrança. Para excluir a conta com assinatura ativa, o cliente primeiro cancela a assinatura em Plano e cobrança, por uma das opções da cláusula 9.1. O passo a passo da exclusão está na página Exclusão de dados.

9.6. Compras fora do Brasil. Nas compras feitas pela Paddle (cláusula 7.8):

- **a)** as cláusulas 9.1 a 9.5 valem da mesma forma. O cálculo da cláusula 9.2 é feito com os preços em dólares, sem impostos. O cliente recebe de volta a mesma proporção do valor que pagou, na moeda em que pagou. O imposto é devolvido conforme as regras da Paddle. Quando a cobrança foi em outra moeda, o painel mostra o valor do reembolso em dólares;
- **b)** a Textou.ai pede o reembolso à Paddle quando o cliente confirma o pedido no painel. A Paddle analisa e processa o pedido, e por isso o reembolso pode não sair na hora. A Textou.ai continua responsável pelo valor devido ao cliente conforme esta cláusula 9. O prazo da cláusula 19.2(iii) conta para o pedido que a Textou.ai faz à Paddle;
- **c)** o cancelamento feito pelo portal de assinatura da Paddle vale como a opção 9.1(a). Um reembolso que a Paddle dá diretamente ao cliente encerra o acesso ou retira os minutos que esse reembolso cobre;
- **d)** o cliente consumidor mantém os direitos que a lei do país onde mora garante e que um contrato não pode retirar. Um exemplo é o direito de desistir da compra em 14 (quatorze) dias na União Europeia, no Espaço Econômico Europeu e no Reino Unido, nas condições dessa lei e da política de reembolso da Paddle. O pedido pode ser feito à Textou.ai (cláusula 18) ou à Paddle.

10. Uso permitido e proibido

10.1. O serviço é destinado ao uso pessoal ou profissional do próprio cliente, conforme o plano contratado.

10.2. É **expressamente proibido**:

- **a)** Revender, sublicenciar, ceder ou disponibilizar o serviço a terceiros sem autorização prévia e expressa da Textou.ai;
- **b)** Utilizar o serviço para finalidades ilegais, fraudulentas ou que violem direitos de terceiros;
- **c)** Realizar engenharia reversa, descompilação, desmontagem ou tentativa de obter o código-fonte do serviço;
- **d)** Utilizar bots, scrapers, automações ou meios não autorizados para acessar ou explorar o serviço;
- **e)** Sobrecarregar deliberadamente a infraestrutura da Textou.ai ou interferir em seu funcionamento;
- **f)** Utilizar o serviço para processar áudios de terceiros em violação à legislação aplicável, especialmente em contextos que exijam consentimento ou outra base legal sob a LGPD (por exemplo, contextos profissionais, jurídicos ou médicos);
- **g)** Violar a propriedade intelectual da Textou.ai ou de terceiros.

10.3. O descumprimento desta cláusula pode resultar em suspensão imediata da conta, encerramento do contrato e responsabilização cível e criminal, sem prejuízo do direito de a Textou.ai pleitear perdas e danos.

11. Responsabilidade do cliente sobre o conteúdo processado

11.1. Os áudios processados pelo serviço foram, em sua maioria, produzidos por terceiros (remetentes das mensagens de WhatsApp). Ao utilizar o serviço, o cliente reconhece que pode ser necessário possuir base legal adequada — nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) — para o tratamento desses áudios, em especial em contextos profissionais e corporativos, e informar terceiros quando exigido pela legislação aplicável.

11.2. A Textou.ai atua como operadora desses dados, no sentido da LGPD (art. 5º, VII): trata os dados em nome do cliente, que é o controlador, e adota salvaguardas técnicas para minimizar o impacto sobre terceiros, conforme descrito em sua Política de Privacidade (incluindo exclusão dos áudios após a transcrição e não utilização para treinamento de modelos).

11.3. O cliente é responsável por garantir que sua utilização do serviço observe a legislação aplicável, incluindo, mas não se limitando a, LGPD, Marco Civil da Internet, sigilo das comunicações e direitos de imagem e voz.

12. Propriedade intelectual e visibilidade das transcrições

12.1. Todos os direitos sobre o serviço — incluindo software, algoritmos, marca, identidade visual, conteúdo do site, documentação e tecnologias — pertencem exclusivamente à Textou.ai ou a seus licenciantes.

12.2. O cliente recebe uma licença limitada, pessoal, intransferível, não exclusiva e revogável para utilizar o serviço durante a vigência da assinatura, exclusivamente para os fins previstos nestes Termos.

12.3. As transcrições geradas a partir do conteúdo do cliente **pertencem ao cliente**. A Textou.ai não reivindica direitos sobre o conteúdo do cliente.

12.4. Visibilidade das transcrições. Quando o serviço transcreve um áudio recebido em conversa individual e responde no chat, a transcrição é visível ao cliente e ao remetente do áudio. Quando o áudio é recebido em grupo, a transcrição é visível a **todos os participantes do grupo**, independentemente de serem clientes da Textou.ai. O mesmo vale para os áudios enviados pelo próprio cliente, quando ele liga essa opção no painel. Quando o cliente escolhe a entrega no grupo privado, a transcrição vai para um grupo do WhatsApp só do cliente e não aparece na conversa original. Quando as duas pessoas de uma conversa individual usam a Textou.ai, a conta de quem enviou o áudio pode fazer a transcrição, que aparece na conversa como “Transcrito por quem enviou”. No Plano Grátis, cada transcrição leva a assinatura “Transcrito por textou.ai”. O cliente pode, a qualquer momento, excluir uma transcrição utilizando o recurso nativo do WhatsApp de **“apagar para todos”**, e essa exclusão remove a mensagem para todos os participantes da conversa, dentro dos limites técnicos do WhatsApp.

12.5. “Textou.ai” e os elementos visuais associados são marcas em uso pela Textou.ai. Qualquer utilização não autorizada é vedada.

13. Dependência de plataformas de terceiros

13.1. A operação da Textou.ai depende da disponibilidade e funcionamento de plataformas e serviços de terceiros, incluindo — mas não se limitando a — serviços vinculados ao WhatsApp e à Meta Platforms, Inc., provedores de inteligência artificial, infraestrutura de nuvem, processadores de pagamento e revendedores.

13.2. A Textou.ai não garante disponibilidade ininterrupta dessas plataformas, nem se responsabiliza por limitações, bloqueios, alterações de política, indisponibilidades, instabilidades ou interrupções decorrentes de decisões ou falhas dessas plataformas.

13.3. Eventuais mudanças nas políticas, termos de uso ou funcionamento técnico do WhatsApp/Meta podem afetar o serviço, total ou parcialmente. Nesses casos, a Textou.ai envidará esforços razoáveis para adaptar o serviço, sem que isso configure obrigação contratual de manutenção em formato específico.

14. Disponibilidade, manutenção e suporte

14.1. A Textou.ai é fornecida em modelo *best effort* (melhores esforços), podendo sofrer indisponibilidades temporárias, manutenções programadas ou emergenciais, limitações técnicas ou interrupções, sem que isso configure descumprimento contratual.

14.2. O suporte ao cliente é prestado por meio dos canais indicados na cláusula 18, em horário comercial. A Textou.ai envida esforços razoáveis para responder em prazo adequado, sem garantir SLA específico nesta fase do serviço.

14.3. Manutenções programadas serão, sempre que possível, comunicadas previamente pelos canais oficiais.

15. Limitação de responsabilidade

15.1. A Textou.ai responde pelos danos diretos comprovadamente causados ao cliente em razão de descumprimento destes Termos ou de sua Política de Privacidade, observadas as limitações desta cláusula.

15.2. A Textou.ai não responde por:

- **a)** Danos indiretos, lucros cessantes, perda de oportunidades de negócio ou danos consequenciais;
- **b)** Falhas, indisponibilidades ou alterações decorrentes de plataformas de terceiros (cláusula 13);
- **c)** Decisões tomadas pelo cliente com base em transcrições geradas pelo serviço, considerando que a inteligência artificial pode apresentar imprecisões, erros de interpretação ou omissões;
- **d)** Uso indevido do serviço pelo cliente ou por terceiros que tenham obtido acesso à conta do cliente;
- **e)** Conteúdos processados pelo serviço — a responsabilidade pelo conteúdo dos áudios e pelas decisões legais relativas ao seu tratamento é exclusivamente do cliente (cláusula 11).

15.3. Nos limites permitidos pela legislação de defesa do consumidor, a responsabilidade total da Textou.ai fica limitada ao valor efetivamente pago pelo cliente nos **3 (três) meses imediatamente anteriores** ao evento que originou a controvérsia. Nos prazos semestral e anual, conta-se a parte proporcional do valor pago que corresponde a esses 3 (três) meses.

15.4. Imprecisões da inteligência artificial e Correções de palavras. As transcrições são geradas automaticamente por inteligência artificial e podem conter imprecisões. Para mitigar erros recorrentes de transcrição — como nomes próprios, marcas, termos técnicos ou jargões —, a Textou.ai disponibiliza a ferramenta **Correções de palavras**, em Preferências, no painel my.textou.ai, na qual o cliente pode ensinar as palavras que a Textou.ai

deve corrigir. Ainda assim, as transcrições **não substituem revisão humana em situações críticas**, como decisões médicas, jurídicas, financeiras ou contratuais.

16. Privacidade e proteção de dados

16.1. O tratamento de dados pessoais no âmbito do serviço é regido pela **Política de Privacidade** da Textou.ai, disponível no site, que integra estes Termos para todos os fins.

16.2. Ao aceitar estes Termos, o cliente também declara ter lido e concordado com a Política de Privacidade.

17. Cookies

O uso de cookies e tecnologias semelhantes em nosso site é regido pela nossa **Política de Cookies**, que integra estes Termos para todos os fins.

18. Comunicações e canais de contato

18.1. As comunicações entre a Textou.ai e o cliente serão realizadas pelos seguintes canais:

- **E-mail de atendimento:** atendimento@textou.ai
- **WhatsApp de atendimento:** (11) 98901-3571
- **Painel:** my.textou.ai
- **Para assuntos de privacidade e proteção de dados:** privacidade@textou.ai

18.2. Considera-se válida a comunicação realizada por qualquer um desses canais. É responsabilidade do cliente manter atualizados seus dados de contato no painel.

18.3. Avisos da Textou.ai. A Textou.ai envia avisos sobre a conta, a conexão e a cobrança por e-mail e pelo WhatsApp oficial da Textou.ai, nunca pelo número de WhatsApp conectado do cliente. Os e-mails saem de noreply@textou.ai, e as respostas vão para atendimento@textou.ai. O cliente pode deixar de receber os avisos opcionais respondendo **SAIR** no WhatsApp ou pelo link de saída no e-mail. Avisos de segurança e avisos legais e de privacidade continuam a ser enviados, porque são necessários à prestação do serviço.

19. Rescisão e descontinuação

19.1. A Textou.ai pode rescindir o contrato, suspender ou encerrar a conta do cliente, total ou parcialmente, em caso de:

- **a)** Descumprimento destes Termos ou da Política de Privacidade;
- **b)** Inadimplência;
- **c)** Suspeita fundada de fraude, uso indevido ou ilegal do serviço;
- **d)** Ordem de autoridade competente;
- **e)** Descontinuação total do serviço de transcrição de áudios do WhatsApp, observado o disposto em 19.2.

19.2. Descontinuação do serviço. A descontinuação total do serviço de transcrição de áudios do WhatsApp pode decorrer de decisão comercial da Textou.ai ou de fatores externos fora de seu controle, incluindo — mas não se limitando a — bloqueio, restrição ou incorporação nativa de funcionalidade equivalente por parte do WhatsApp/Meta, alterações regulatórias ou inviabilidade técnica superveniente. Em caso de descontinuação:

- **i)** A Textou.ai dará **aviso prévio mínimo de 30 (trinta) dias** pelos canais oficiais;
- **ii)** Clientes com plano vigente terão **ressarcimento proporcional do período pago e não usado**, incluindo os meses restantes dos prazos semestral e anual, e dos minutos extras ainda não usados, calculado com base no valor pago;
- **iii)** O ressarcimento será processado em até **10 (dez) dias úteis** a contar do encerramento do serviço;
- **iv)** Não haverá indenização adicional por lucros cessantes, danos indiretos ou qualquer outra rubrica além do ressarcimento proporcional descrito acima.

19.3. A Textou.ai poderá, a qualquer tempo e a seu critério, expandir, modificar ou descontinuar produtos e funcionalidades específicas, incluindo a oferta de novos serviços (como transcrição em sistema operacional, integração com outros mensageiros ou plataformas de comunicação corporativa). A descontinuação de um produto ou funcionalidade não implica o encerramento das atividades da empresa Textou.ai.

19.4. O cliente pode rescindir a qualquer momento, conforme cláusula 9.

20. Alterações destes Termos

20.1. A Textou.ai pode atualizar estes Termos periodicamente para refletir mudanças no serviço, na legislação ou nas melhores práticas.

20.2. Alterações materiais serão comunicadas pelos canais oficiais com antecedência razoável. O uso continuado do serviço após a entrada em vigor das novas versões implica aceitação.

20.3. A data da última revisão consta no topo deste documento.

21. Disposições gerais

21.1. Integralidade: estes Termos, juntamente com a Política de Privacidade, a Política de Cookies e a Política de Reembolso, constituem o acordo integral entre as partes em relação ao serviço. Nas compras feitas pela Paddle, valem também os termos do comprador da Paddle, com o limite da cláusula 7.8(a).

21.2. Nulidade parcial: caso qualquer disposição destes Termos seja considerada nula ou inexequível, as demais disposições permanecem válidas e em vigor.

21.3. Cessão: o cliente não pode ceder seus direitos e obrigações sob estes Termos sem autorização prévia. A Textou.ai pode ceder seus direitos e obrigações em caso de reorganização societária, fusão, aquisição ou venda de ativos.

21.4. Tolerância: a eventual tolerância da Textou.ai quanto ao descumprimento de qualquer disposição não implica renúncia ao direito de exigi-la posteriormente.

22. Foro e lei aplicável

22.1. Estes Termos são regidos pelas leis brasileiras.

22.2. Fica eleito o **foro da Comarca de São Paulo/SP** para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes destes Termos, sem prejuízo do direito do consumidor de optar pelo foro de seu domicílio, nos termos do art. 101, I, do Código de Defesa do Consumidor.

22.3. Este documento existe em mais de um idioma, e todas as versões têm o mesmo valor. Se houver diferença entre elas, prevalece a versão no idioma em que você contratou o serviço; se você não contratou, a versão no idioma da página que você leu.

22.4. Para o cliente consumidor que mora fora do Brasil, as cláusulas 22.1 e 22.2 não retiram a proteção das normas obrigatórias de defesa do consumidor do país onde ele mora, nem o direito de recorrer aos tribunais desse país quando essa lei o garante.

textou.ai

Não pode ouvir? Textou aí.
Cada áudio vira texto no segundo que chega.

Automático, direto no chat.

TEXTOU.AI TECNOLOGIA INOVA SIMPLES
CNPJ 66.370.587/0001-39
Alameda Rio Negro, 503, sala 2020
Alphaville, Barueri/SP · 06.454-000

Produto

Como funciona

Comparação com o WhatsApp

Planos e preços

Dúvidas frequentes

Novidades

Entrar na minha conta

Ajuda e legal

Suporte no WhatsApp

atendimento@textou.ai

Política de privacidade

Termos de uso

Política de reembolso

Exclusão de dados