

# Termos de Uso

Última atualização: 20 de maio de 2026

Estes Termos de Uso ("Termos") regulam a contratação e a utilização do serviço 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 contratada pelo cliente, com franquia mensal de minutos.
- **Minutos:** unidade de medida do tempo de áudio transcrito, computada por ciclo mensal.
- **Trial:** 60 minutos gratuitos disponibilizados para avaliação antes da contratação, com validade de 7 dias.

## 3. Descrição do serviço

A Textou.ai conecta-se à conta de WhatsApp do cliente, identifica os áudios recebidos em chats não silenciados, processa-os por meio de inteligência artificial e entrega a transcrição em texto diretamente no chat.

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**



Transcrição de áudios do WhatsApp  
com inteligência artificial

**TEXTOU.AI**

CNPJ 66.370.587/0001-39  
Alameda Rio Negro, 503  
Sala 2020, Alphaville  
Barueri/SP — 06.454-000

**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 token, 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. Trial gratuito

**6.1.** Novos clientes recebem **60 minutos gratuitos** de transcrição para avaliar o serviço, com **validade de 7 (sete) dias** a partir da ativação do trial.

**6.2.** Caso o cliente contrate um plano dentro do período de validade do trial, os minutos remanescentes serão automaticamente creditados ao primeiro ciclo do plano contratado, **mantendo a validade original de 7 dias** contados da ativação do trial. Minutos do trial não utilizados dentro desse prazo expiram automaticamente e não são acumulados ao plano.

**6.3.** O trial é único por pessoa/conta. Para evitar abusos, a Textou.ai aplica bloqueio automático baseado no **número de celular** utilizado no cadastro. 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.

## 7. Planos, preços e cobrança

**7.1.** Os planos disponíveis, seus valores, franquias de minutos e número de dispositivos vinculáveis estão descritos na página do site da Textou.ai.

**7.2.** A cobrança é mensal e recorrente, com **renovação automática** ao final de cada ciclo de 30 dias, até que o cliente cancele a assinatura.

**7.3.** Os minutos da franquia mensal não utilizados ao final de um ciclo **não são acumulados** no ciclo seguinte.

**7.4. Minutos extras avulsos.** O cliente pode, a qualquer momento, adquirir **minutos extras avulsos** diretamente no painel my.textou.ai, sem necessidade de fazer upgrade do plano. Os minutos extras avulsos **não possuem prazo de validade**, sendo acumulados ao saldo do cliente e disponíveis para uso a



Transcrição de áudios do WhatsApp  
com inteligência artificial

**TEXTOU.AI**

CNPJ 66.370.587/0001-39  
Alameda Rio Negro, 503  
Sala 2020, Alphaville  
Barueri/SP — 06.454-000

qualquer momento, mesmo após o encerramento de ciclos mensais ou o cancelamento do plano contratado.

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

**7.6.** O pagamento é processado por gateways de pagamento parceiros. Em caso de falha no pagamento, o serviço pode ser suspenso até a regularização.

## 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.

## 9. Cancelamento, arrependimento e reembolso

**9.1. Cancelamento.** O cliente pode cancelar sua assinatura a qualquer momento pelo painel my.textou.ai. O cancelamento encerra a renovação automática; o serviço continua disponível até o final do ciclo já pago, sem reembolso proporcional dos minutos não utilizados.

**9.2. 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.

**9.3. Cálculo do reembolso em caso de arrependimento.** Considerando que o serviço é consumido de forma fracionada (em minutos de transcrição), o reembolso será calculado **proporcionalmente aos minutos não utilizados** no momento do pedido, com base no valor pago pelo plano. Os 60 minutos gratuitos de avaliação não compõem a base de cálculo.

**9.4.** Solicitações de arrependimento devem ser feitas pelos canais de contato indicados na cláusula 18.

## 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 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 licenciados.

**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, 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 cliente pode, a qualquer momento, excluir uma transcrição utilizando o recurso nativo do



Transcrição de áudios do WhatsApp  
com inteligência artificial

**TEXTOU.AI**

CNPJ 66.370.587/0001-39  
Alameda Rio Negro, 503  
Sala 2020, Alphaville  
Barueri/SP — 06.454-000

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 e processadores de pagamento.

**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;



Transcrição de áudios do WhatsApp  
com inteligência artificial

**TEXTOU.AI**

CNPJ 66.370.587/0001-39  
Alameda Rio Negro, 503  
Sala 2020, Alphaville  
Barueri/SP — 06.454-000

- **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.** A responsabilidade total da Textou.ai, em qualquer hipótese, fica limitada ao valor efetivamente pago pelo cliente nos **3 (três) ciclos mensais imediatamente anteriores** ao evento que originou a controvérsia.

**15.4. Imprecisões da inteligência artificial e ferramenta de Dicionário.** As transcrições são geradas automaticamente por inteligência artificial e podem conter imprecisões. Para mitigar erros recorrentes de transcrição — como nomes próprios, termos técnicos ou jargões —, a Textou.ai disponibiliza a ferramenta de **Dicionário** no painel my.textou.ai, na qual o cliente pode configurar substituições personalizadas (de/para). 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:** [tex@textou.ai](mailto:tex@textou.ai)
- **WhatsApp:** (11) 98901-3571
- **Painel:** [my.textou.ai](https://my.textou.ai)
- **Para assuntos de privacidade e proteção de dados:** [privacidade@textou.ai](mailto: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.

## 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:



Transcrição de áudios do WhatsApp  
com inteligência artificial

**TEXTOU.AI**

CNPJ 66.370.587/0001-39  
Alameda Rio Negro, 503  
Sala 2020, Alphaville  
Barueri/SP — 06.454-000

- **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 dos minutos não utilizados** do ciclo em curso e de minutos extras avulsos eventualmente adquiridos, 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 e a Política de Cookies, constituem o acordo integral entre as partes em relação ao serviço.



Transcrição de áudios do WhatsApp  
com inteligência artificial

**TEXTOU.AI**

CNPJ 66.370.587/0001-39  
Alameda Rio Negro, 503  
Sala 2020, Alphaville  
Barueri/SP — 06.454-000

**21.2. Nulidade parcial:** caso qualquer disposição destes Termos seja considerada nula ou inexecutável, 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 exigí-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.