

Termos de Serviço

Maracatu Lab LTDA · CNPJ 58.637.116/0001-16 · Última atualização: 13 de agosto de 2026

Estes termos regem a contratação do serviço de **atendimento por agentes de inteligência artificial** da Maracatu Lab. Ao contratar o serviço ou usar o painel, a empresa contratante concorda com o que está aqui.

Em uma linha: a gente coloca um agente para atender no WhatsApp, no Instagram e no Messenger em nome da sua empresa, com o conteúdo que você cadastra; os canais e os dados dos seus clientes continuam sendo seus, e você pode sair quando quiser levando o que é seu.

1. O que fornecemos

- Um agente que responde as mensagens recebidas nos canais que você conectar, usando o conteúdo que você cadastra (produtos, preços, horários, regras de atendimento).
- Um painel para acompanhar conversas, contatos e desempenho do agente, e para ensinar coisas novas ao agente.
- A conexão técnica com as plataformas da Meta (WhatsApp Business Platform, Instagram e Messenger).

O serviço é entregue como está e evolui com o tempo. Melhorias e correções entram sem custo adicional; funcionalidades novas cobradas à parte são sempre acordadas antes.

2. O que é responsabilidade sua

- **O conteúdo.** Preços, prazos, políticas e informações do negócio são cadastrados por você. O agente responde com base neles — se a informação estiver errada no

cadastro, a resposta sai errada.

- **Os canais.** A conta do WhatsApp, a Página do Facebook e o perfil do Instagram são da sua empresa. Você autoriza nosso acesso e pode revogar a qualquer momento.
- **O uso legítimo.** Não usar o serviço para mensagem não solicitada em massa, conteúdo ilegal, enganoso ou que viole as políticas da Meta.
- **Os acessos.** Guardar as senhas do painel e não compartilhar login entre pessoas.

3. Limites do agente

O agente é uma ferramenta, não um funcionário. Ele pode errar. Por isso:

- Conversas ficam visíveis no painel e qualquer pessoa da sua equipe pode assumir a conversa a qualquer momento — quando isso acontece, o agente para de responder aquele contato.
- Valores e documentos saem do seu sistema, não da invenção do agente.
- Você é responsável por revisar o atendimento e nos avisar de respostas incorretas, para que sejam corrigidas.

4. Dados

Os dados dos seus clientes são seus. A Maracatu Lab atua como **operadora**, tratando esses dados por sua conta e ordem, nos termos da [Política de Privacidade](#). Cada empresa contratante tem os dados isolados das demais. Não vendemos e não cedemos esses dados.

5. Preço e pagamento

O valor, a forma e a periodicidade da cobrança são os da proposta comercial aceita por você. O custo das mensagens cobradas pela Meta (modelos de mensagem iniciados pela empresa) é repassado conforme a proposta. Atraso superior a 30 dias autoriza a suspensão do serviço, com aviso prévio.

6. Prazo e encerramento

- O contrato é por prazo indeterminado, salvo se a proposta disser outra coisa.
- Qualquer das partes pode encerrar com **30 dias** de aviso, sem multa.
- No encerramento, devolvemos o histórico de conversas e contatos em formato legível e removemos o acesso aos seus canais. Os dados são eliminados em até 90 dias.

7. Disponibilidade

Trabalhamos para manter o serviço disponível de forma contínua, mas ele depende de terceiros — plataformas da Meta, provedores de nuvem e o modelo de linguagem. Interrupções causadas por esses terceiros, por falha de internet ou por manutenção programada não caracterizam descumprimento. Avisamos sobre manutenção com antecedência sempre que possível.

8. Responsabilidade

Nossa responsabilidade por qualquer perda relacionada ao serviço fica limitada ao valor pago por você nos 3 meses anteriores ao fato. Não respondemos por lucros cessantes nem por decisões comerciais tomadas com base em respostas do agente que não foram revisadas por você.

9. Propriedade

A plataforma, o código e a marca são da Maracatu Lab. O conteúdo que você cadastra e as conversas dos seus clientes são seus. A contratação não transfere titularidade de nenhum dos lados.

10. Mudanças nestes termos

Alterações relevantes são publicadas nesta página com nova data e comunicadas à contratante com 30 dias de antecedência. Continuar usando o serviço depois disso significa concordar com a nova versão.

11. Foro e contato

Aplica-se a lei brasileira, com foro da comarca do Cabo de Santo Agostinho/PE.

Maracatu Lab LTDA — CNPJ 58.637.116/0001-16

Avenida A, 4165, sala 611, bloco T06, Paiva — Cabo de Santo Agostinho/PE, CEP 54522-005

contato@maracatulab.com.br · (81) 98192-8010

© 2026 Maracatu Lab · Tecnologia que move negócios · maracatulab.com.br · [Política de Privacidade](#)
[Privacidade](#) · [LGPD](#) · [Compliance](#) · [Termos de uso](#) · [Exclusão de dados](#) · [Preferências de cookies](#)