Contrato de Prestação de Serviços do MF Connect

Versão 1.2 · em vigor desde 23/11/2026

1. Partes

1.1. **Contratada:** MFRONZA INFORMÁTICA LTDA., CNPJ 03.870.951/0001-00, aqui chamada "MF".

1.2. **Contratante:** a empresa ou pessoa identificada no cadastro do MF Connect, aqui chamada "Cliente", representada por quem aceitou este contrato eletronicamente.

1.3. O aceite é eletrônico. A MF registra quem aceitou, a data, a hora, o endereço IP e a versão aceita. O Cliente consulta e baixa a versão aceita, a qualquer momento, dentro do MF Connect.

2. Objeto: o que a MF entrega

2.1. Acesso, pela internet, à plataforma MF Connect, que reúne em um só lugar as conversas do WhatsApp da empresa para que a equipe do Cliente atenda, cada pessoa com o próprio acesso.

2.2. Fazem parte do serviço, conforme o plano contratado: conexão de números de WhatsApp; atendimento por filas; distribuição de conversas; transferência entre pessoas e setores; respostas rápidas; contatos e etiquetas; Kanban; tarefas; chat interno; robô de atendimento (Chat Flow); mensagens agendadas; envio em massa; relatórios e painéis; assistente de inteligência artificial; exportação de conversas e de dados.

2.3. Fazem parte também: hospedagem, atualizações, cópias de segurança da plataforma, suporte pelos canais indicados no produto e a base de conhecimento com artigos e vídeos.

2.4. Não fazem parte: o aparelho celular, o chip e a linha do Cliente; a conta de WhatsApp do Cliente; a internet do Cliente; o conteúdo das mensagens; e serviços sob medida que não constem do plano, que são orçados à parte.

2.5. O número de WhatsApp pode ser conectado de dois jeitos, à escolha do Cliente em cada número: (a) **leitura do QR code**, em que o MF Connect funciona como um aparelho conectado ao WhatsApp do celular do Cliente, do mesmo modo que o WhatsApp aberto no computador, e **não** pela conexão oficial do WhatsApp para empresas; (b) **conexão oficial** do WhatsApp para empresas, com número aprovado pela própria plataforma, sem depender do celular e com risco de bloqueio bem menor. O MF Connect mostra a diferença na tela de conexões antes de conectar.

2.6. Na conexão oficial, o Cliente abre e mantém a própria conta de empresa na Meta (empresa dona do WhatsApp) e cadastra no MF Connect as credenciais dessa conta. As tarifas por mensagem ou conversa, a aprovação do número e dos modelos de mensagem e os limites de envio são definidos e cobrados pela Meta, **direto do Cliente**, na forma de pagamento que ele cadastrar lá. Esses valores **não fazem parte da mensalidade do MF Connect**: a MF não cobra, não repassa, não adianta e não responde por eles, nem por mudança de preço ou de regra feita pela Meta.

3. Planos e limites

3.1. Cada plano define a quantidade de atendentes ativos, de números de WhatsApp conectados e de respostas do assistente de inteligência artificial por mês, além dos recursos incluídos. O plano em vigor e o uso de cada limite aparecem em **Administração › Meu plano**.

3.2. Atingido um limite, o MF Connect avisa e não deixa ultrapassar. Nada do que o Cliente já tem é apagado. O Cliente pode mudar de plano a qualquer momento.

3.3. As respostas do assistente de inteligência artificial voltam a zero no dia 1º de cada mês.

4. Preço, pagamento e reajuste

4.1. A assinatura é mensal, paga antecipadamente, sem fidelidade.

4.2. Na contratação pela internet, o ciclo começa no dia da contratação e se renova no mesmo dia dos meses seguintes. Para Clientes faturados diretamente pela MF, o ciclo é o mês civil, com vencimento no dia 10.

4.3. O preço é reajustado uma vez por ano, em janeiro, pela variação do IPCA dos doze meses anteriores. Outra mudança de preço é avisada com 30 dias de antecedência, e o Cliente pode cancelar sem custo antes de ela valer.

4.4. Em atraso, incidem multa de 2% e juros de 1% ao mês. Passados 10 dias do vencimento, com aviso prévio por e-mail, o acesso pode ser suspenso. Passados 60 dias, a assinatura pode ser encerrada.

5. Nível de serviço (SLA) e suporte

5.1. A MF mantém o MF Connect disponível 99,5% do tempo em cada mês, fora as manutenções programadas, avisadas com 48 horas de antecedência e feitas preferencialmente fora do horário comercial.

5.2. Se a meta não for atingida, o Cliente pode pedir, em até 30 dias, desconto proporcional ao tempo indisponível na mensalidade seguinte.

5.3. O suporte atende em dias úteis, no horário comercial de Brasília, pelos canais indicados no produto. Prazos de primeira resposta: até 1 hora útil para serviço parado (ninguém consegue atender); até 4 horas úteis para falha que atrapalha o atendimento; até 1 dia útil para dúvidas e pedidos.

5.4. Indisponibilidade causada pela plataforma de mensagens, pelo celular, pela internet ou pela energia do Cliente não conta como indisponibilidade do MF Connect.

6. Responsabilidades da MF

6.1. Prestar o serviço com cuidado profissional, manter a plataforma segura e atualizada e corrigir falhas no menor prazo possível.

6.2. Guardar os dados do Cliente com sigilo e usá-los só para prestar o serviço.

6.3. Avisar o Cliente, sem demora injustificada, sobre incidente de segurança que possa afetá-lo.

6.4. Manter registros de acesso e de alterações (auditoria) para que o Cliente saiba quem fez o quê.

7. Responsabilidades do Cliente

7.1. Manter o celular do número conectado ligado, com internet e com o aplicativo de mensagens atualizado.

7.2. Cadastrar a própria equipe, definir perfis e acessos e desativar quem sair da empresa.

7.3. Responder pelo conteúdo que a equipe envia e só enviar mensagens a quem é cliente ou autorizou o contato. É proibido o envio em massa a quem não pediu.

7.4. Seguir as regras da plataforma de mensagens. A conta de WhatsApp e o número são do Cliente. Quem decide bloquear, restringir, limitar ou banir um número é a própria plataforma, por critérios dela, que a MF não conhece nem controla.

7.5. Na conexão pela leitura do QR code, o risco de bloqueio existe **mesmo com uso correto**, porque esse jeito de conectar não é a conexão oficial. O risco aumenta com envio em massa, mensagens a quem não tem o número salvo, muitas mensagens iguais, número novo e denúncias de quem recebe. Ao conectar um número desse jeito, o Cliente declara que conhece e assume esse risco. Para número indispensável ao negócio, a MF recomenda a conexão oficial.

7.6. O Cliente responde pelo envio em massa, pelas mensagens agendadas e pelo robô de atendimento que configurar: é ele quem escolhe a lista, o texto, a quantidade e o intervalo.

7.7. Pagar a assinatura em dia.

8. Proteção de dados (LGPD)

8.1. Nas conversas e nos contatos tratados no MF Connect, o Cliente é o **controlador** dos dados pessoais e a MF é a **operadora**, nos termos da Lei nº 13.709/2018.

8.2. Cabe ao Cliente ter base legal para tratar os dados dos seus contatos, informar os titulares e atender aos pedidos deles. O MF Connect oferece para isso: exportação da conversa em PDF, bloqueio de contato, anonimização (LGPD) e

exportação dos dados da conta.

8.3. A MF trata esses dados só conforme as instruções do Cliente e para prestar o serviço; não vende, não compartilha para publicidade e não usa o conteúdo das conversas para outra finalidade.

8.4. A MF usa provedores de infraestrutura e de inteligência artificial sob obrigação de confidencialidade e de segurança equivalentes às deste contrato. O conteúdo enviado ao assistente de inteligência artificial é processado só para gerar a resposta pedida, sem uso para treinar modelos de terceiros.

8.5. Clínicas, laboratórios e outros que tratam dados de saúde devem limitar o acesso da equipe ao necessário, usando perfis e filas. A MF, no suporte, olha só os dados necessários para resolver o chamado.

8.6. O detalhamento está na Política de Privacidade do MF Connect, que faz parte deste contrato.

9. Cancelamento, arrependimento e fim do contrato

9.1. O Cliente consumidor que contratar pela internet pode desistir em até 7 dias da contratação, com devolução integral do que pagou (Código de Defesa do Consumidor, art. 49).

9.2. O Cliente pode cancelar a qualquer momento, sem multa, em **Meu plano** ou pelo suporte. O cancelamento vale ao fim do ciclo já pago, sem devolução proporcional, salvo o caso do item 9.1 ou falha da MF.

9.3. A MF pode encerrar o contrato por falta de pagamento (item 4.4), por uso proibido ou, sem motivo, com aviso de 60 dias.

9.4. Encerrado o contrato, o Cliente pode exportar os dados por 30 dias. Depois disso, os dados são excluídos, exceto os que a lei manda guardar.

10. Limites de responsabilidade

10.1. A MF responde pelos danos diretos que causar por falha na prestação do serviço. Na relação entre empresas, essa responsabilidade fica limitada ao valor pago pelo Cliente nos 12 meses anteriores ao fato e não alcança lucros cessantes nem danos indiretos.

10.2. A MF não responde por bloqueio, restrição, limitação ou banimento de número decidido pela plataforma de mensagens, nem pelo que se perder por causa disso no WhatsApp (contatos, conversas, grupos, vendas, atendimentos ou a reputação do número). A MF não consegue desbloquear nem recuperar número bloqueado. O que a MF faz: ajuda o Cliente a conectar outro número, e as conversas que já chegaram ao MF Connect continuam guardadas nele.

10.3. Bloqueio de número pela plataforma de mensagens não é falha nem indisponibilidade do MF Connect (item 5.4) e não dá direito ao desconto do item 5.2.

10.4. Nenhum limite deste item se aplica em caso de dolo ou culpa grave, nem reduz direitos que a lei garante ao consumidor.

11. Mudanças neste contrato

11.1. A MF pode atualizar este contrato e avisa com 30 dias de antecedência, por e-mail e dentro do MF Connect. A nova versão é apresentada para aceite no acesso seguinte. Quem não concordar pode cancelar sem custo antes de a mudança valer.

12. Lei e foro

12.1. Aplica-se a lei brasileira. Para o Cliente consumidor, o foro é o do seu domicílio. Nos demais casos, fica eleito o foro da comarca da sede da MF.