

Plano e Cobrança

Gerencie seu plano, módulos e pagamentos.

- [Contratar ou trocar de plano](#)
- [Ativar ou desativar módulos e add-ons](#)
- [Consultar fatura e histórico de pagamentos](#)
- [Fazer upgrade ou downgrade e entender a cobrança](#)

Contratar ou trocar de plano

Escolha o plano da sua conta ou troque para outro plano e ciclo de cobrança quando a operação crescer.

Objetivo

Contratar um plano pela primeira vez ou mudar de plano e ciclo de cobrança.

Pré-requisitos

- Esta tela abre apenas no computador (não fica disponível no celular).
- A gestão de cobrança costuma ficar a cargo do administrador da conta.

Tempo estimado

5 minutos.

Caminho de acesso

Ajustes → Plano e cobrança

Passo a passo

1. Abra **Ajustes → Plano e cobrança**. No topo você vê o cartão do seu plano atual, com o **Ciclo** (Mensal, Trimestral, Semestral ou Anual) e o selo de status (**Ativo**, **Em trial** etc.).

 **PRINT** — Tela **Ajustes → Plano e cobrança** com o cartão do plano atual e o selo de status.

2. **Ainda não tem plano contratado?** A tela mostra o cartão **Sem assinatura ativa** com o botão **Escolher plano**. Clique nele para ir à escolha de plano.
3. **Já tem plano e quer trocar?** Vá até o bloco **Plano e ciclo** e clique em **Alterar plano e ciclo**.
4. Na tela de escolha, use os botões de ciclo no topo (**Mensal**, **Semestral** ou **Anual**) e selecione o cartão do plano desejado. O plano em uso aparece marcado como **Atual**.

 **PRINT** — Seletor de ciclo e cartões de plano, com um plano selecionado.

5. Clique em **Aplicar alteração**.
 - Se você trocou **só o ciclo**, a mudança é aplicada na hora e entra em vigor no próximo período.
 - Se você trocou de **plano**, abre uma janela de confirmação (**Confirmar mudança**) com o resumo de uso e o total projetado. Confira e clique em **Confirmar mudança**.
6. A cobrança da diferença é proporcional e vai no mesmo cartão já cadastrado. Faturas e método de pagamento ficam num portal seguro (Stripe) — veja [Consultar fatura e histórico de pagamentos](#).

Resultado esperado

O cartão do topo passa a mostrar o novo plano e/ou ciclo, e a próxima fatura reflete os novos valores.

Erros comuns

- **Sintoma:** o botão **Aplicar alteração** fica desabilitado. **Solução:** você não alterou nada — troque o plano ou o ciclo antes de aplicar.
- **Sintoma:** a tela não abre no celular. **Solução:** acesse pelo computador; a área de cobrança é somente desktop.

Artigos relacionados

- [Fazer upgrade ou downgrade e entender a cobrança](#)
- [Ativar ou desativar módulos e add-ons](#)
- [Entender planos, módulos e o que está incluído](#)
- [Quantos usuários e canais meu plano permite?](#)

Ativar ou desativar módulos e add-ons

Acrescente ou remova módulos e add-ons (usuários e canais extras) sem sair da tela de cobrança.

Objetivo

Ativar ou desativar módulos avulsos e ajustar a quantidade de usuários e canais extras do seu plano.

Pré-requisitos

- Esta tela abre apenas no computador (não fica disponível no celular).
- A gestão de cobrança costuma ficar a cargo do administrador da conta.

Tempo estimado

4 minutos.

Caminho de acesso

Ajustes → Plano e cobrança

Ativar ou remover um módulo

Na seção **Módulos** você liga recursos extras que não vêm no seu plano. Os módulos avulsos são **Pesquisa CSAT/NPS**, **Captação de Leads** e **Agentes Inteligentes**.

1. Localize o módulo na lista. Se ele já vier no seu plano, aparece um selo (por exemplo **Incluído no plano** ou **Incluído no trial**) e não há o que fazer.

 **PRINT** — Seção **Módulos** listando os módulos avulsos com preço e os botões **Adicionar/Remover**.

2. Para ligar, clique em **Adicionar**; para desligar, clique em **Remover**.
3. Confirme na janela que aparece. Ao **adicionar**, a fatura aumenta proporcionalmente ao período — sem novo checkout, pois o cartão já está em arquivo. Ao **remover**, o acesso é cortado na hora, mas os dados ficam retidos e voltam se você religar.
4. O botão exibe **Processando...** por alguns segundos. Ao ativar, você é levado direto para a tela do módulo.

Ajustar usuários e canais extras (add-ons)

Na seção **Add-ons** você aumenta a capacidade do plano. Os controles disponíveis são **Usuários extras** e **Canais WhatsApp extras** (e **Canais Instagram extras** / **Canais Messenger extras**, quando fizerem parte do catálogo).

1. Em cada linha, veja a quantidade **Atual** e o valor por unidade.
2. Use os botões — e + ou digite a quantidade no campo.
3. Clique em **Aplicar**. A cobrança é proporcional ao período restante.

 **PRINT** — Seção **Add-ons** com os contadores de **Usuários extras** e **Canais WhatsApp extras** e o botão **Aplicar**.

Resultado esperado

O módulo passa a aparecer no menu (ou some, se removido) e a quantidade de add-ons é atualizada no cartão do plano. Os ajustes entram na próxima fatura.

Erros comuns

- **Sintoma:** o botão **Aplicar** está desabilitado. **Solução:** você não mudou a quantidade — ela ainda é igual à atual.

- **Sintoma:** o módulo aparece com selo de "incluído" e sem botão. **Solução:** ele já vem no seu plano; não precisa (nem dá) para adicionar avulso.

Artigos relacionados

- [Contratar ou trocar de plano](#)
- [Fazer upgrade ou downgrade e entender a cobrança](#)
- [Consultar fatura e histórico de pagamentos](#)
- [Como funciona a cobrança dos módulos?](#)

Consultar fatura e histórico de pagamentos

Veja suas cobranças, baixe faturas em PDF e atualize o método de pagamento a partir da tela de cobrança.

Objetivo

Consultar o histórico de pagamentos, abrir faturas e gerenciar o cartão da conta.

Pré-requisitos

- Esta tela abre apenas no computador (não fica disponível no celular).
- A gestão de cobrança costuma ficar a cargo do administrador da conta.

Tempo estimado

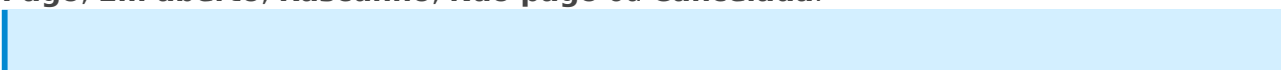
3 minutos.

Caminho de acesso

Ajustes → Plano e cobrança

Passo a passo

1. Abra **Ajustes → Plano e cobrança** e role até o bloco **Histórico de pagamentos**.
2. Cada linha mostra a data, o número da fatura, o **Período** cobrado, o valor e o status: **Pago, Em aberto, Rascunho, Não pago** ou **Cancelada**.



 **PRINT** — Bloco **Histórico de pagamentos** com uma cobrança **Paga** e os links **PDF** e **Ver**.

3. Para abrir a fatura, clique em **PDF** (baixa o documento) ou em **Ver** (abre a fatura no navegador).
4. Precisa do extrato completo ou de faturas mais antigas? Clique em **Abrir portal completo**. Isso leva ao portal de cobrança seguro (Stripe), onde ficam todas as faturas e recibos.

Atualizar o método de pagamento

No bloco **Método de pagamento** você vê o cartão em uso (bandeira, últimos dígitos e validade) ou o aviso de que nenhum método está ativo.

1. Clique em **Alterar método de pagamento**.
2. Você é levado ao portal de cobrança (Stripe) para cadastrar ou trocar o cartão com segurança.

 **PRINT** — Bloco **Método de pagamento** com o cartão atual e o botão **Alterar método de pagamento**.

Resultado esperado

Você consegue localizar qualquer cobrança, baixar a fatura em PDF e manter o cartão da conta atualizado.

Erros comuns

- **Sintoma:** aparece "Nenhuma cobrança ainda". **Solução:** ainda não houve fatura fechada (por exemplo, durante o trial). As cobranças aparecem após o primeiro faturamento.
- **Sintoma:** uma cobrança está **Em aberto** ou **Não paga**. **Solução:** abra o portal em **Abrir portal completo** e regularize o pagamento para não perder o acesso.

Artigos relacionados

- [Contratar ou trocar de plano](#)
- [Ativar ou desativar módulos e add-ons](#)

- [Fazer upgrade ou downgrade e entender a cobrança](#)
- [Como funciona a cobrança dos módulos?](#)

Fazer upgrade ou downgrade e entender a cobrança

Suba ou desça de plano com clareza sobre o que muda na fatura e no seu uso atual.

Objetivo

Fazer upgrade ou downgrade de plano e entender como a cobrança proporcional funciona.

Pré-requisitos

- Esta tela abre apenas no computador (não fica disponível no celular).
- A gestão de cobrança costuma ficar a cargo do administrador da conta.

Tempo estimado

5 minutos.

Caminho de acesso

Ajustes → Plano e cobrança

Antes de decidir: veja o Uso atual

O bloco **Uso atual** mostra quanto você já consome do plano mais os add-ons: **Usuários, Canais WhatsApp, Canais Instagram, Canais Messenger e Atendimentos no período**. Cada linha exibe o consumo sobre o limite (ou **ilimitado**), e sinaliza quando você está no limite ou com excedente.

 **PRINT** — Bloco **Uso atual** com as barras de consumo por recurso.

Fazer upgrade rápido

Quando existe um plano acima do seu, aparece o cartão **Fazer upgrade para [plano]**, com a diferença de preço e o que você ganha (mais usuários, canais, atendimentos e módulos).

1. Revise os itens listados no cartão.
2. Clique em **Fazer upgrade**.
3. Confira a janela **Confirmar upgrade** e clique em **Confirmar mudança**. A cobrança proporcional é aplicada agora, no mesmo cartão.

Fazer downgrade (ou outra troca)

Para descer de plano, use o bloco **Plano e ciclo** → **Alterar plano e ciclo**, selecione o plano menor e clique em **Aplicar alteração**.

1. Abre a janela **Confirmar downgrade** com uma tabela comparando **Uso atual, Incluso no novo plano** e **Add-ons**.

 **PRINT** — Janela **Confirmar downgrade** com a tabela de recursos e o total projetado.

2. Se o seu uso passar do que o plano menor inclui, o sistema mantém os add-ons necessários para não cortar acesso, e avisa sobre atendimentos excedentes.
3. Clique em **Confirmar mudança**.

A diferença em relação ao período já pago é cobrada proporcionalmente. A próxima fatura completa vem com os novos valores. Atendimentos acima do incluído seguem cobrados conforme o uso.

Resultado esperado

O cartão do topo mostra o novo plano, e a janela confirma que a próxima fatura refletirá a mudança.

Erros comuns

- **Sintoma:** não aparece o cartão **Fazer upgrade**. **Solução:** você já está no plano mais alto — não há upgrade disponível.
- **Sintoma:** no downgrade, a coluna **Add-ons** mostra um aumento. **Solução:** seu uso atual exige mais capacidade do que o plano menor inclui; revise usuários/canais em [Ativar ou desativar módulos e add-ons](#) antes de descer.

Artigos relacionados

- [Contratar ou trocar de plano](#)
- [Ativar ou desativar módulos e add-ons](#)
- [Consultar fatura e histórico de pagamentos](#)
- [Quantos usuários e canais meu plano permite?](#)