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**, os **Canais** (nos planos atuais, uma linha só para WhatsApp, Instagram e Messenger juntos; nos anteriores, uma linha por rede), **Atendimentos no período** e, quando o plano tem esses limites, **Disparos de WhatsApp no mês** e **Formulários ativos**. Veja Quantos usuários e canais meu plano permite?. Cada linha exibe o consumo sobre o limite (ou **ilimitado**), e sinaliza quando você está no limite ou com excedente.

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**. Se houver diferença a cobrar pelo período já pago, você é levado ao checkout seguro do Stripe; sem diferença, a mudança é aplicada na hora. Se você já tinha add-ons de usuários ou canais, um aviso lembra que alguns podem ter ficado desnecessários agora que o novo plano inclui mais. Revise em Ativar ou desativar módulos e add-ons.

Fazer downgrade (ou outra troca)

Para descer de plano, use o bloco **Plano e ciclo** → **Alterar plano e ciclo** e clique no botão **Trocar para este plano** do plano desejado.

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

> Se houver diferença a cobrar pelo período já pago, você é levado ao checkout do Stripe para pagá-la; sem diferença, a mudança é aplicada na hora. 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?

Revision #10
Created 2026-07-10 16:42:56 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-15 15:30:45 UTC by NoraLabs