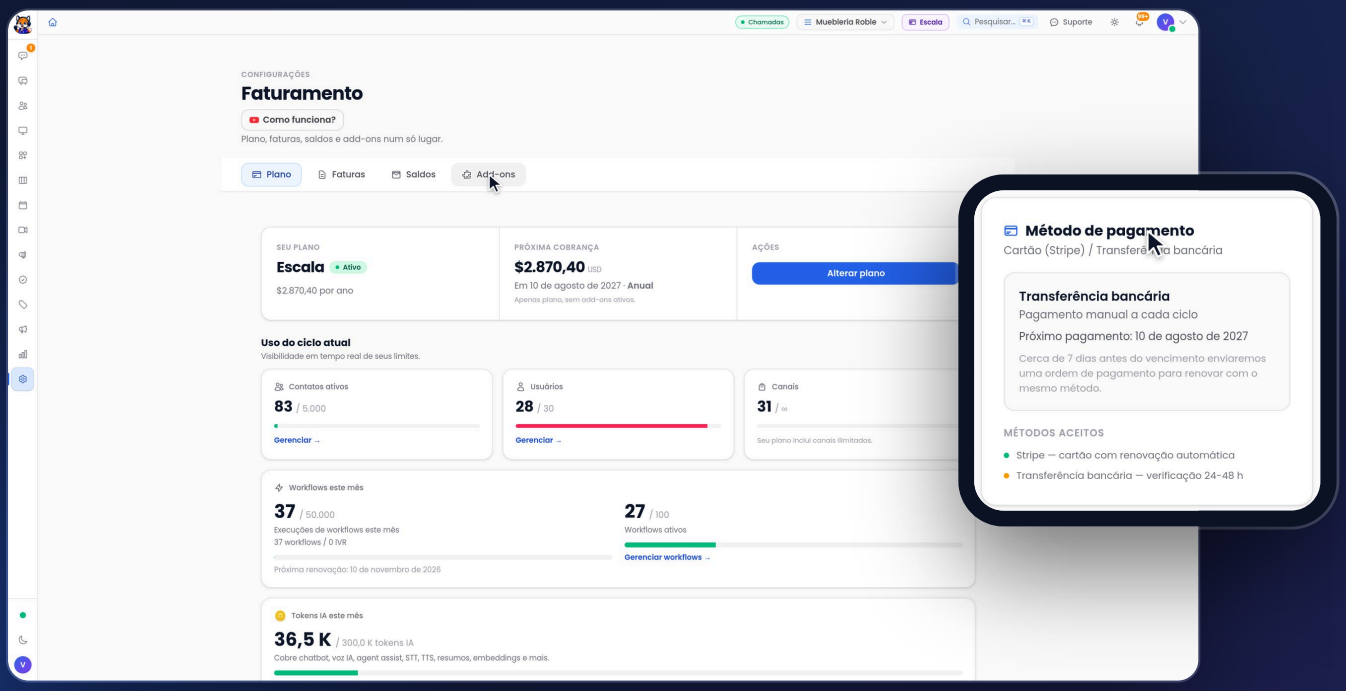
Omnifox

PLANOS E FATURAMENTO · GUIA COMPLETO

Planos e faturamento

O que cada plano inclui, quanto você usa, como mudar de plano e de ciclo, como pagar, suas faturas, o Saldo Omnifox e os add-ons.



CONTEÚDO

Índice

Como ler este manual

As capturas são telas reais do Omnifox numa **conta de demonstração** com o plano **Escala anual**, que paga por transferência bancária. Seu espaço de trabalho é a **Mueblería Roble**, uma loja de móveis fictícia; os números de uso (contatos, usuários, tokens) são os dessa conta de teste e não representam nenhum cliente.

Na demonstração nenhum pagamento é concluído. Os pagamentos do Omnifox são reais, então cada tela é aberta até antes de confirmar e depois se volta: não se paga, não se muda o plano, não se cancela, não se recarrega saldo e não se compra nada. O que acontece depois de confirmar é explicado em texto.

Os nomes de botões, campos e cartões estão em **negrito**, como aparecem na tela (com o app em português). Este manual segue, capítulo por capítulo, o vídeo «Planos e faturamento · Guia completo» e o amplia. Os preços estão em dólares americanos (USD).

01 Onde fica o faturamento e quem o vê 3
02 Os seis planos 5
03 Fichas de capacidade de cada plano 7
04 Comparar os planos em detalhe 8
05 Seu plano e a próxima cobrança 9
06 Uso do ciclo: contatos, usuários e canais 10
07 Workflows e transmissões 11
08 Tokens de IA e principais consumidores 11
09 O detalhe do consumo de IA 13
10 Usuários e contatos extras 14
11 MAC On-Demand 15
12 Fazer downgrade de plano 16
13 Fazer upgrade de plano e mudar o ciclo 18
14 A tela de pagamento e os códigos de desconto 19
15 Pagar com cartão 20
16 Métodos de pagamento: cartão e transferência 21
17 Suas faturas em PDF 22
18 Dados de faturamento 23
19 Saldo Omnifox 25
20 Recarregar, recarga automática e movimentações 26
21 Saldo de WhatsApp da Meta 27
22 Add-ons 28
23 Cancelar a assinatura 29
24 Casos de uso 30
25 Se uma cobrança falhar e onde pedir ajuda 31

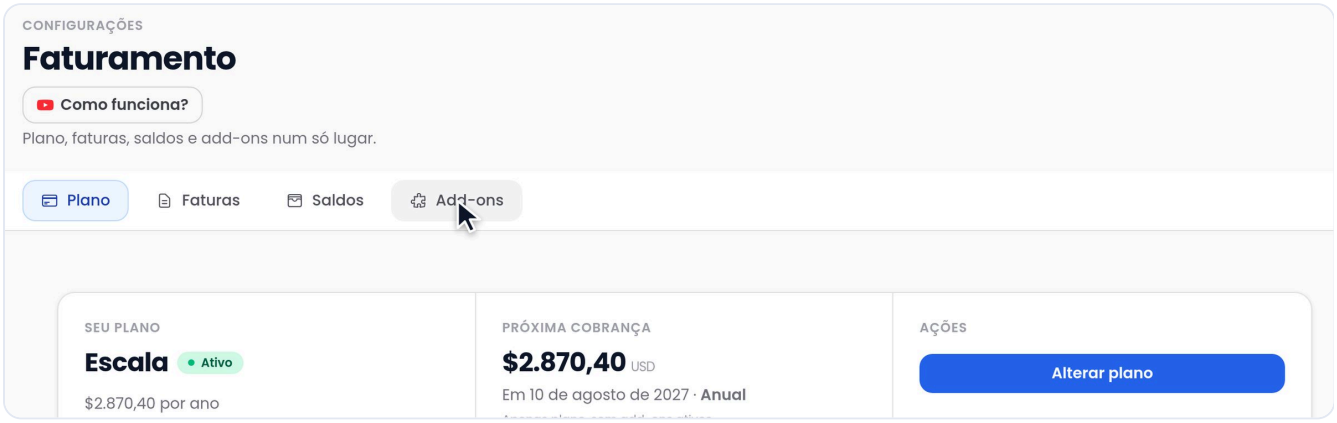
01

CAPÍTULO 1

Onde fica o faturamento e quem o vê

Plano, faturas, saldos e add-ons num só lugar.

Tudo o que tem a ver com o que você paga fica em **Configurações → Faturamento**. A tela se chama **Faturamento** e tem no topo uma barra fixa com quatro abas.



Configurações → Faturamento: as abas Plano, Faturas, Saldos e Add-ons, e a primeira linha da aba Plano.

Aba	O que você encontra	Capítulos
Plano	Seu plano e a próxima cobrança, o uso do ciclo (contatos, usuários, canais, workflows, tokens de IA, transmissões), o MAC On-Demand, a lista de planos para mudar, o método de pagamento e a zona de perigo.	2 a 16 e 23
Faturas	Os dados de faturamento e o histórico de faturas em PDF.	17 e 18
Saldos	O Saldo Omnifox (recargas, recarga automática e movimentações) e o saldo de WhatsApp da Meta.	19 a 21
Add-ons	As funções contratadas à parte do plano, como Co-browsing e Videochamadas.	22

1. Na barra da esquerda, abra **Configurações**.
2. Entre em **Faturamento**. Abre-se a aba **Plano**.
3. Mude de aba com a barra do topo: **Plano**, **Faturas**, **Saldos** ou **Add-ons**.

Quem vê o quê

Função	O que pode fazer
Proprietário da conta	Tudo: ver e também pagar, mudar de plano ou de ciclo, cancelar ou retomar, somar usuários e contatos, ativar o MAC On-Demand e «Continuar com o seu Saldo», recarregar saldo, abrir o portal do Stripe e editar os dados de faturamento. É o único que vê a aba **Saldos**.
Administrador	Vê o plano, o uso, as faturas e os add-ons, mas não pode pagar nem mudar nada da assinatura.
Agente	Não vê Configurações → Faturamento.

O mapa da aba Plano

A aba Plano é longa. De cima para baixo, você encontra:

Bloco	Para que serve	Capítulo
Seu plano · Próxima cobrança · Ações	Que plano você tem, quanto e quando paga, e os atalhos.	5
Uso do ciclo atual	As fichas de contatos ativos, usuários e canais.	6
Workflows este mês	Execuções e workflows ativos.	7
Tokens IA este mês	A franquia de IA, os principais consumidores e «Continuar com o seu Saldo».	8 e 9
Transmissões este mês	Campanhas e destinatários.	7
MAC On-Demand	O que acontece ao chegar ao limite de contatos ativos.	11
Alterar plano	Os seis planos, o seletor Mensal / Anual e o ciclo atual.	2, 12 e 13
Método de pagamento	Com o que você paga e como renova.	16
Zona de perigo	Cancelar o plano.	23

> **NOTA**
> Se você é administrador e precisa mudar o plano ou baixar uma fatura que não vê, peça ao proprietário da conta.

02

CAPÍTULO 2

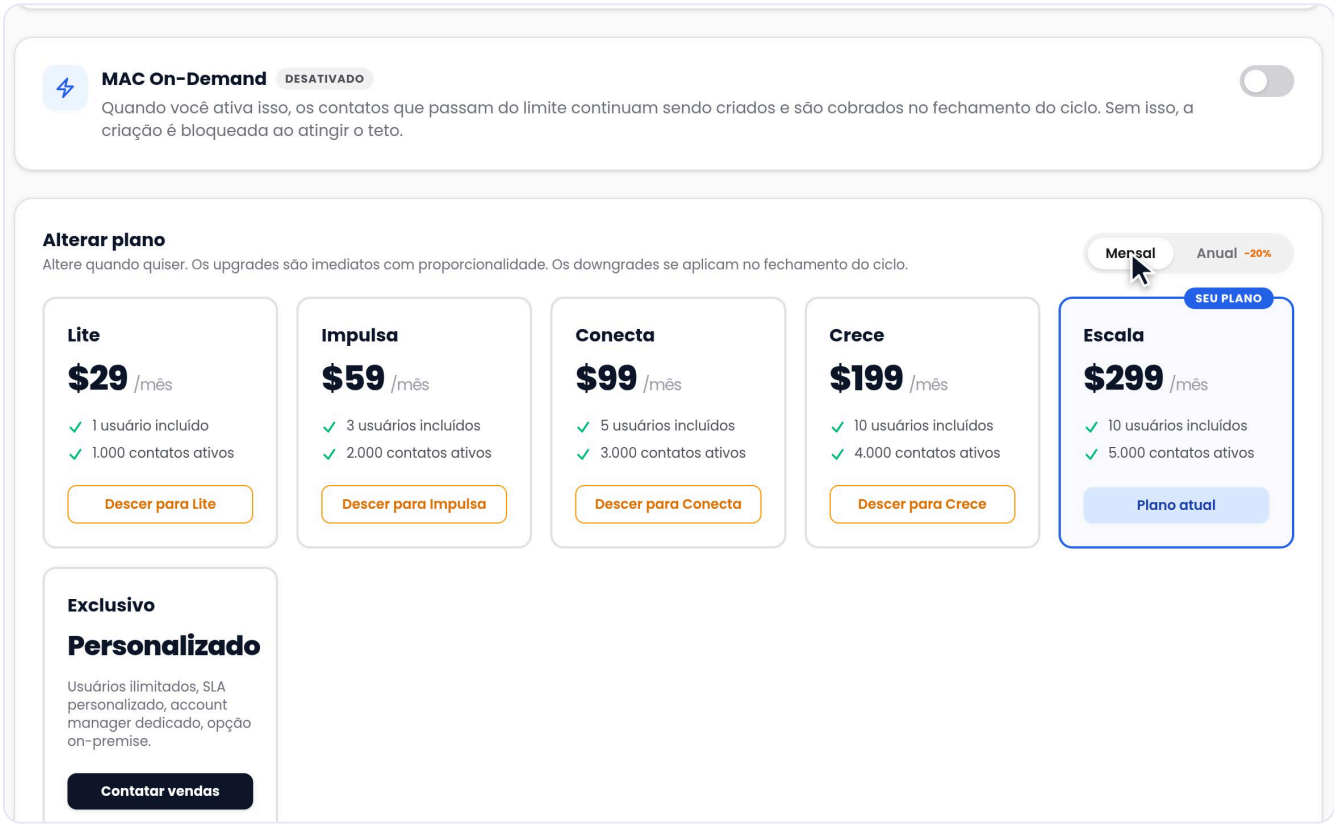
Os seis planos

Lite, Impulsa, Conecta, Crece, Escala e Exclusivo, com preço mensal ou anual.

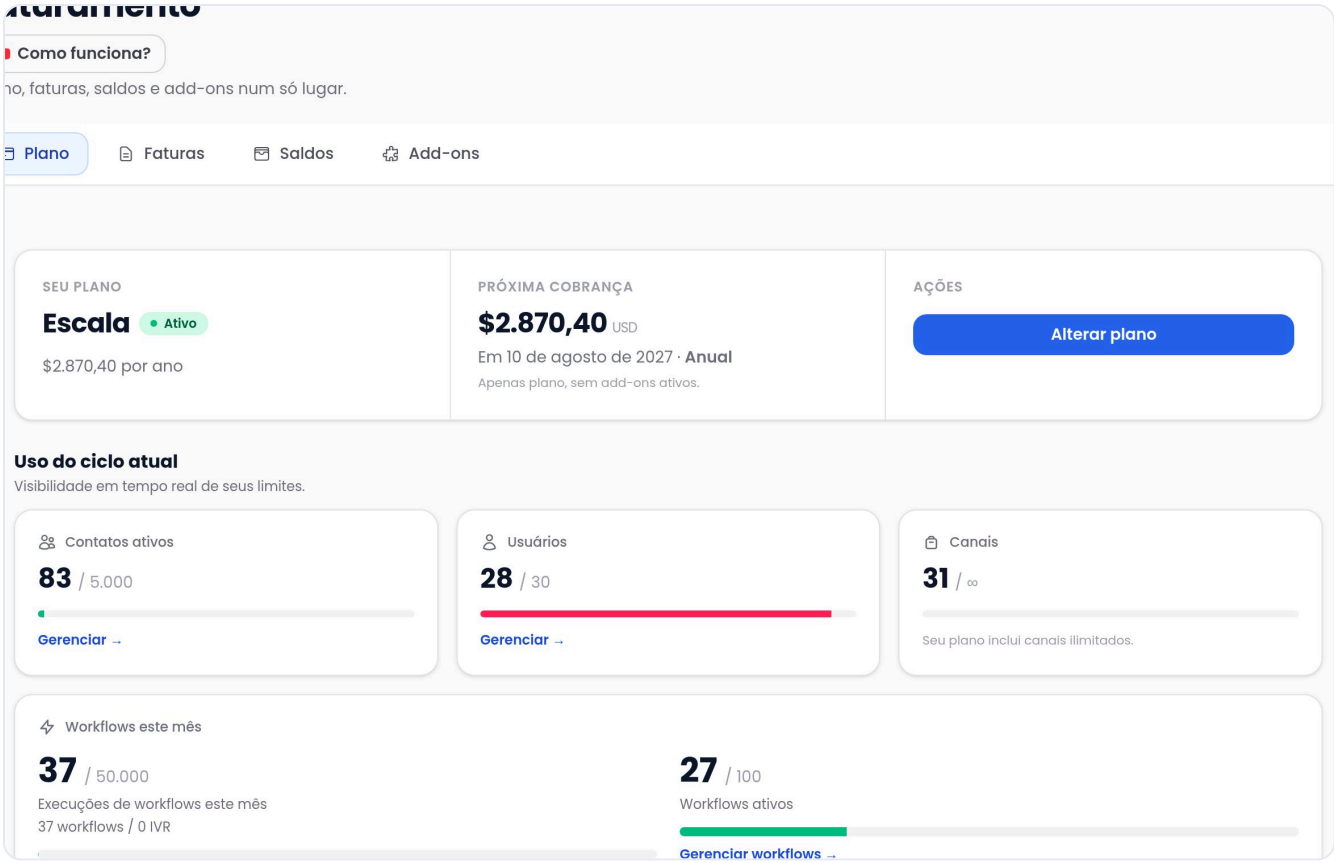
Mais abaixo na aba Plano fica **Alterar plano**: mude quando quiser; os upgrades são imediatos com rateio e os downgrades se aplicam no fechamento do ciclo. Cada cartão mostra o preço, os usuários incluídos e os contatos ativos por mês. Seu plano atual leva a marca de plano atual e o botão **Plano atual**; os planos de baixo oferecem o downgrade (capítulo 12) e os de cima, se houver, permitem fazer upgrade (capítulo 13).

Mensal ou anual

O seletor **Mensal / Anual -20%** do canto muda os preços que você vê. No anual, todos os planos têm **20 % de desconto** e são pagos numa só cobrança por ano. O seletor só muda a visualização: o ciclo escolhido só é aplicado ao fazer upgrade ou comprar.



O mesmo seletor em Mensal: Lite US$ 29, Impulsa US$ 59, Conecta US$ 99, Crece US$ 199 e Escala US$ 299 por mês.



Alterar plano com o seletor em Anual (-20%): o preço por mês de cada plano, faturado uma vez por ano.

Plano	Mensal	Anual (preço por mês)	Anual (uma cobrança por ano)
Lite	US$ 29 /mês	US$ 23 /mês	—
Impulsa	US$ 59 /mês	US$ 47 /mês	—
Conecta	US$ 99 /mês	US$ 79 /mês	—
Crece	US$ 199 /mês	US$ 159 /mês	US$ 1.910,40 por ano
Escala	US$ 299 /mês	US$ 239 /mês	US$ 2.870,40 por ano
Exclusivo	Personalizado	Personalizado	Fale com vendas

Os valores anuais de Crece e Escala são os que aparecem nas telas da conta de demonstração; para os demais planos, a cobrança anual é o preço por mês do cartão vezes doze.

Exclusivo

Exclusivo é o plano sob medida: usuários ilimitados, SLA personalizado, gerente de conta dedicado e opção on-premise. Não tem preço fixo; com **Contatar vendas** você o cota com a equipe do Omnifox.

> **DICA**
>
> Escala é o plano mais alto que se contrata sozinho por esta tela. Para o Exclusivo, sempre se fala com vendas.

03

CAPÍTULO 3

Fichas de capacidade de cada plano

Usuários, canais, contatos ativos e tokens de IA de cada plano.

Cada plano aumenta a capacidade do anterior e soma funções. Estes são os números principais:

Plano	Usuários	Canais	Contatos ativos / mês	Tokens de IA / mês	Soma, entre outras coisas
Lite	1	3	1.000	30.000 (umas 600 respostas)	Para começar. Não inclui chamadas.
Impulsa	3	6	2.000	60.000	Chamadas por WhatsApp e telefone.
Conecta	5	10	3.000	100.000	Projetos e tarefas, e gravação de chamadas.
Crece	10	Ilimitados	4.000	200.000	Três espaços de trabalho, voz com IA em chamadas e URA (menus de voz) e a API.
Escala	10	Ilimitados	5.000	300.000	Dez espaços de trabalho, tradução com IA, supervisor ao vivo e políticas de SLA.
Exclusivo	Ilimitados	Ilimitados	Sob medida	Sob medida	SLA personalizado, gerente de conta dedicado e opção on-premise.



Cada cartão resume os usuários incluídos e os contatos ativos do plano.

Crescer sem mudar de plano

- A partir do **Impulsa** você pode somar **usuários** e **blocos de 1.000 contatos ativos** sem mudar de plano (capítulo 10).
- O **Lite** não vende blocos de contatos.
- Os planos com canais ilimitados (Crece e Escala) não vendem canais extras.

NOTA

O que é um contato ativo? É um contato com quem sua equipe conversou dentro do ciclo. Guardar contatos é ilimitado: só contam os que estiveram ativos (capítulo 6).

04

CAPÍTULO 4

Comparar os planos em detalhe

A página de preços e a tabela função por função.

Para ver tudo o que cada plano inclui, entre na página de preços (link **Preços** do menu do site **omnifox.io**). Cada cartão lista as funções principais do plano; por exemplo, as chamadas começam no Impulsa, a voz com IA e a API no Crece, e a tradução com IA e o supervisor ao vivo no Escala.



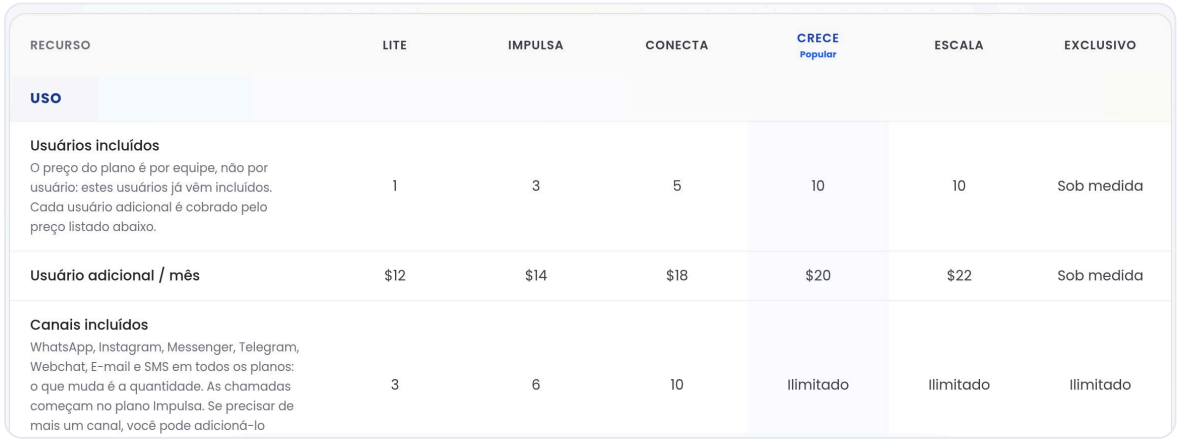
A página de preços: as funções principais de cada plano e o link para a comparação detalhada.

A calculadora

Se você não sabe qual plano é o seu, a calculadora da página de preços pede seus usuários, canais e contatos ativos e recomenda um plano com seu preço exato.

A comparação detalhada

O link da comparação detalhada de planos abre a tabela completa, função por função, com uma coluna por plano, e pode ser ocultada de novo.



RECURSO	LITE	IMPULSA	CONECTA	CRECE Popular	ESCALA	EXCLUSIVO
USO						
Usuários incluídos O preço do plano é por equipe, não por usuário: estes usuários já vêm incluídos. Cada usuário adicional é cobrado pelo preço listado abaixo.	1	3	5	10	10	Sob medida
Usuário adicional / mês	$12	$14	$18	$20	$22	Sob medida
Canais incluídos WhatsApp, Instagram, Messenger, Telegram, Webchat, E-mail e SMS em todos os planos: o que muda é a quantidade. As chamadas começam no plano Impulsa. Se precisar de mais um canal, você pode adicioná-lo	3	6	10	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado

A comparação detalhada, função por função: aqui, usuários incluídos, usuário adicional e canais incluídos.

Na tabela também estão os preços do que se soma avulso. Por exemplo, o **usuário adicional**:

	Lite	Impulsa	Conecta	Crece	Escala	Exclusivo
Usuários incluídos	1	3	5	10	10	Sob medida
Usuário adicional / mês	US$ 12	US$ 14	US$ 18	US$ 20	US$ 22	Sob medida
Canais incluídos	3	6	10	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado

DICA

O preço do plano é por equipe, não por usuário: os usuários incluídos já vêm no preço e só se paga pelos que você somar a mais.

05

CAPÍTULO 5

Seu plano e a próxima cobrança

A primeira linha da aba Plano: o que você tem, quanto paga e quando.

Ao abrir a aba **Plano**, a primeira linha tem três blocos:



Seu plano, a próxima cobrança e Ações: Escala, ativo, anual; próxima cobrança em 10 de agosto de 2027.

Bloco	O que mostra	Na demonstração
Seu plano	O plano, seu status e o que você paga no ciclo.	Escala · **Ativo** · US$ 2.870,40 por ano
Próxima cobrança	O valor, a data, o ciclo (mensal ou anual) e se há add-ons somados ao plano.	US$ 2.870,40 · 10 de agosto de 2027 · Anual · só o plano, sem add-ons ativos
Ações	Atalhos. **Alterar plano** desce direto para a lista de planos.	Alterar plano

Conforme a forma de pagamento, em Ações podem aparecer outros botões: com cartão, **Método de pagamento** (abre o portal do Stripe); com transferência e uma ordem de renovação pendente, **Pagar a renovação** (capítulo 16).

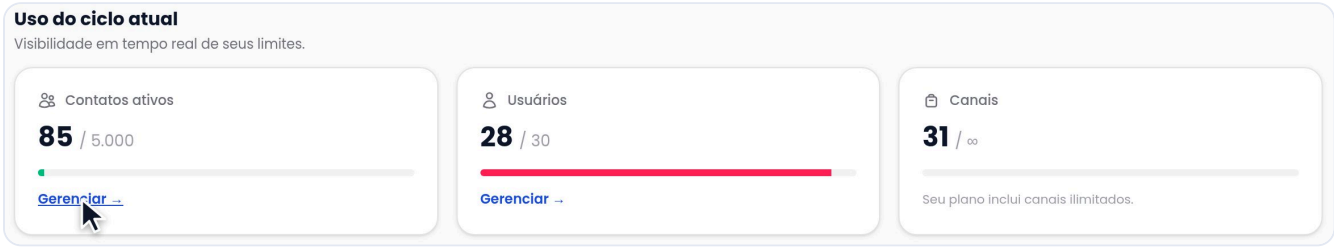
06

CAPÍTULO 6

Uso do ciclo: contatos, usuários e canais

Quanto você usa do que seu plano inclui, em tempo real.

Abaixo fica o **Uso do ciclo atual**, com a visibilidade em tempo real dos seus limites. Cada ficha compara o que você usa com o que seu plano inclui, com uma barra que muda de cor ao se aproximar do limite.



Uso do ciclo atual: contatos ativos, usuários e canais, cada um frente ao que seu plano inclui.

Ficha	O que conta	Na demonstração
Contatos ativos	Os contatos com quem sua equipe conversou dentro do ciclo. Guardar contatos é ilimitado.	79 / 5.000 · **Gerenciar →**
Usuários	Os usuários ocupados frente aos assentos disponíveis.	28 / 30 · **Gerenciar →**
Canais	Os canais conectados. No Escala são ilimitados, por isso a ficha não oferece comprar mais.	31 / ∞

O que acontece ao chegar a um limite

Limite	O que acontece	Como se resolve
Usuários	Você não pode convidar mais ninguém.	Libere um assento ou some um com **Gerenciar** (capítulo 10).
Contatos ativos	Deixam de ser criados contatos novos.	Some um bloco de 1.000 com **Gerenciar** ou ative o **MAC On-Demand** (capítulo 11).
Canais	Você não pode conectar outro canal.	Nos planos com canais limitados, some um canal ou faça upgrade.

DICA

Olhe a barra de cor: se uma ficha fica vermelha, como a de usuários na conta de demonstração, você já está perto do limite.

07

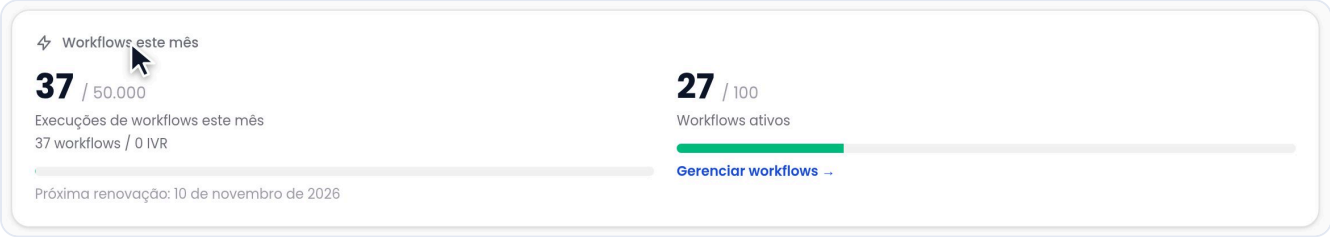
CAPÍTULO 7

Workflows e transmissões

As execuções de workflows e as campanhas do mês.

Workflows este mês

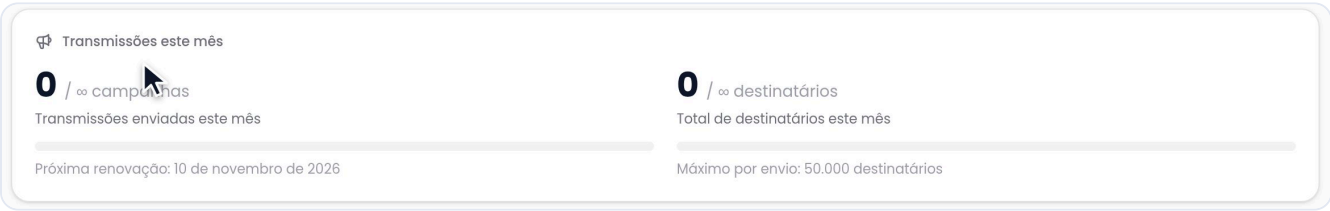
A ficha conta as **execuções de workflows este mês**, separando os workflows dos menus de voz (URA), e à direita mostra quantos **workflows ativos** você tem frente ao máximo do plano. O link para gerenciar os workflows leva direto à lista.



Workflows este mês: as execuções (workflows / URA), a próxima renovação e os workflows ativos.

Transmissões este mês

Conta as campanhas enviadas este mês (**Transmissões enviadas este mês**) e o total de destinatários (**Total de destinatários este mês**). No Escala não há limite mensal (∞), mas cada envio chega no máximo a 50.000 destinatários.



Transmissões este mês: campanhas, destinatários e o máximo por envio.

NOTA

Os contadores de workflows, tokens de IA e transmissões se reiniciam na data da próxima renovação que você vê em cada ficha.

08

CAPÍTULO 8

Tokens de IA e principais consumidores

A franquia mensal com que funciona toda a inteligência artificial.

Os **tokens de IA** são a franquia mensal do seu plano para toda a IA do Omnifox: o chatbot, a voz com IA, o assistente do agente, as transcrições (STT), a voz sintética (TTS), os resumos, os embeddings e mais. O Escala inclui 300.000 por mês.



Tokens IA este mês, os maiores consumidores e a opção de continuar com o seu Saldo ao ultrapassar o limite.

Quantas respostas são

Como referência, 300.000 tokens são umas 6.000 respostas. Cada resposta gasta mais do que parece, porque a IA também lê as instruções do agente, sua base de conhecimento e a conversa (capítulo 9).

Maiores consumidores

Abaixo da barra, **Maiores consumidores** diz onde a franquia foi gasta, com os tokens e a porcentagem de cada função. Na conta de demonstração, o chatbot de texto leva 62 % e as chamadas com IA ao vivo, 34 %. Com **Ver o detalhe do consumo** você abre o detalhe completo.

Continuar com o seu Saldo ao ultrapassar o limite

Opção	Ao esgotar os tokens do plano
Desligada	As funções de IA são pausadas até o próximo ciclo.
Ligada	A IA continua respondendo e o consumo extra é cobrado do seu **Saldo Omnifox** (capítulo 19).

Quando você recarrega o Saldo, esta opção é ativada automaticamente, para que a IA continue respondendo quando os tokens do plano acabarem. Ou seja, ela se liga sozinha na primeira vez que você recarrega saldo. Só o proprietário pode mudá-la.

> **ATENÇÃO**
> Se a opção está ligada mas seu Saldo Omnifox está em zero, não há de onde cobrar o extra. Confira o saldo antes de uma temporada de muito movimento.

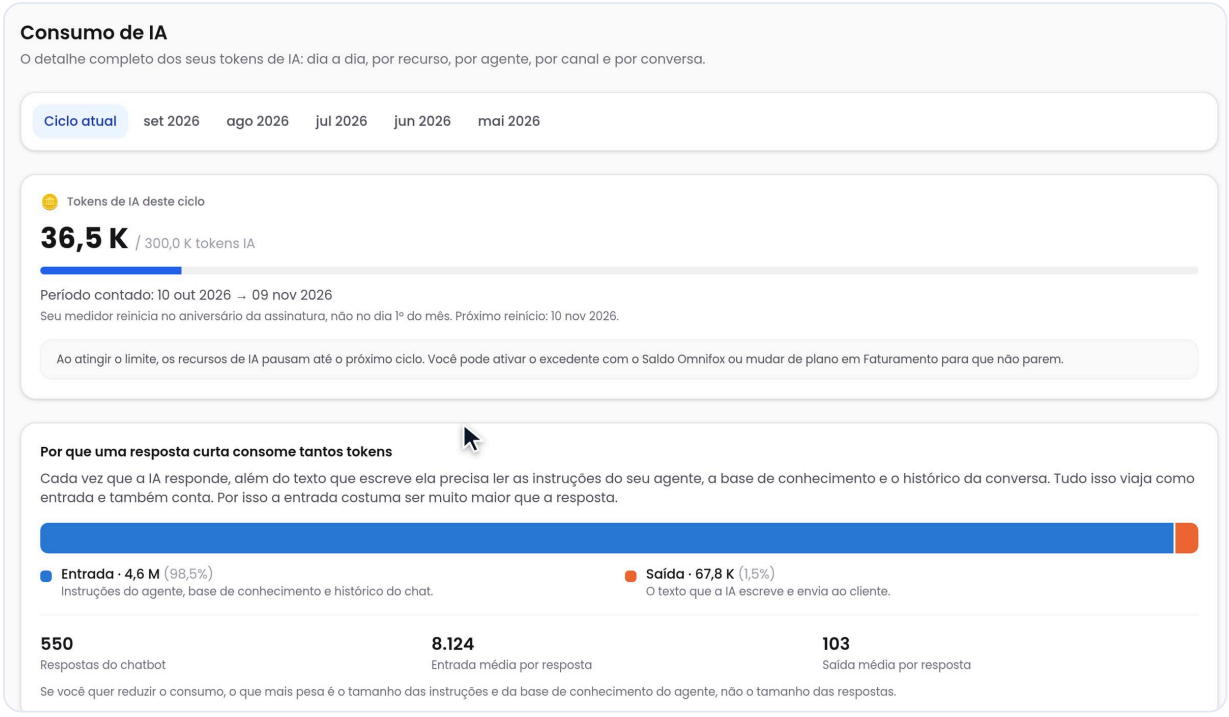
09

CAPÍTULO 9

O detalhe do consumo de IA

Configurações → Consumo de IA: dia a dia, por função, por agente, por canal e por conversa.

Com **Ver o detalhe do consumo** você chega a **Configurações → Consumo de IA**: o detalhe completo dos seus tokens de IA, dia a dia, por função, por agente, por canal e por conversa.



Configurações → Consumo de IA: o seletor de ciclos, o período contado e por que uma resposta curta consome tantos tokens.

O ciclo que se conta

No topo você escolhe o ciclo: **Ciclo atual** ou um dos meses anteriores. O cartão **Tokens de IA deste ciclo** mostra o período contado (na demonstração, de 10 de outubro a 9 de novembro de 2026).

> **ATENÇÃO**
> O medidor se reinicia no aniversário da sua assinatura, não no dia 1 do mês. A data do próximo reinício aparece abaixo do período.

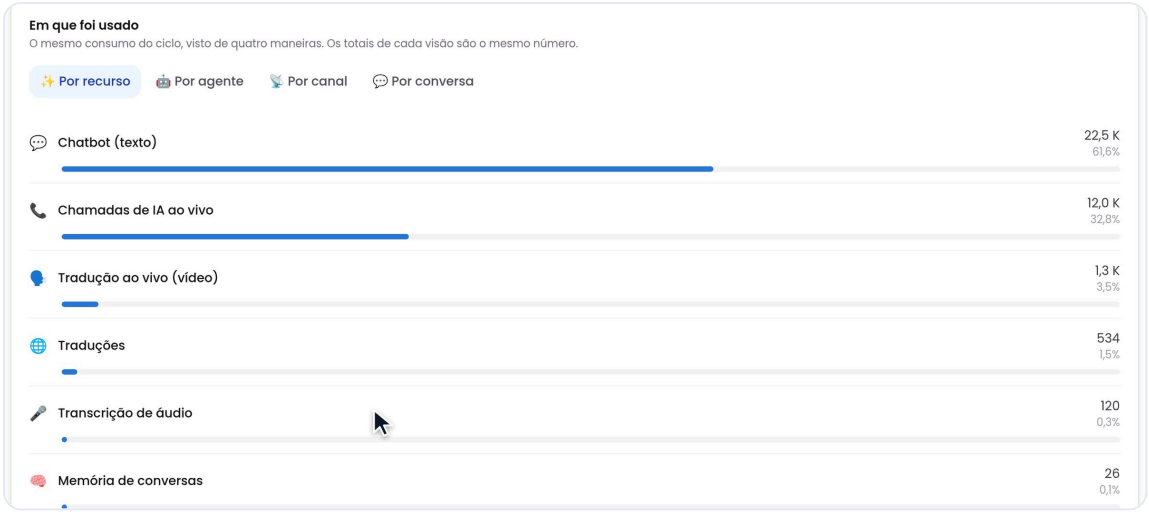
Por que uma resposta curta consome tantos tokens

Cada vez que a IA responde, além do texto que escreve, ela lê as instruções do agente, sua base de conhecimento e o histórico da conversa. Tudo isso é **Entrada** e também conta; a **Saída** é só o texto enviado ao cliente. Por isso a entrada costuma ser muito maior que a resposta: na demonstração, 98,6 % do total.

> **DICA**
> Para baixar o consumo, o que mais pesa é o tamanho das instruções e da base de conhecimento do agente, não o comprimento das suas respostas.

Em que foi usado

Mais abaixo estão o **Consumo por dia** e **Em que foi usado**, com quatro visões do mesmo consumo: por função, **Por agente**, **Por canal** e **Por conversa**. Os totais de cada visão são o mesmo número.



Em que foi usado: o mesmo consumo por função, por agente, por canal e por conversa.

1. Escolha o ciclo que quer revisar.
2. Olhe o **Consumo por dia** para encontrar o dia do pico.
3. Em **Em que foi usado**, alterne entre função, agente, canal e conversa até ver o que o causou.
4. Decida: ajustar as instruções do agente, mudar de plano ou deixar o saldo ativo.

10

CAPÍTULO 10

Usuários e contatos extras

Mais assentos ou mais contatos, sem mudar de plano.

Se você ficar curto, nem sempre é preciso mudar de plano. As fichas de usuários e contatos têm **Gerenciar →**, que abre um diálogo para escolher o total que você quer.



Gerenciar usuários: o uso atual e o total de assentos que você quer, com – e +.



Gerenciar contatos: o total de contatos ativos (MAC), em blocos de 1.000.

Usuários

1. Na ficha **Usuários**, toque em **Gerenciar** →. Abre-se **Gerenciar usuários**.
2. Olhe o **Uso atual** e, com **–** e **+**, escolha o **Total de usuários** que quer. O mínimo são os incluídos no plano.
3. O Omnifox calcula a cobrança proporcional até o fim do ciclo.
4. **Atualizar plano** faz a compra; **Cancelar** fecha sem mudanças.

Contatos

Gerenciar contatos funciona igual, com o **Total de contatos (MAC)** em blocos de 1.000 contatos ativos. No plano Crece, por exemplo, cada bloco adicional de 1.000 custa US$ 15,00 (capítulo 12).

Plano	Usuários extras	Blocos de contatos	Canais extras
Lite	Sim	Não	Sim
Impulsa e Conecta	Sim	Sim	Sim
Crece e Escala	Sim	Sim	Não (são ilimitados)

> **NOTA**
> Na demonstração escolhemos Cancelar: atualizar seria a compra real. Durante o teste grátis não é possível comprar extras; primeiro se ativa o plano (capítulo 14).

11

CAPÍTULO 11

MAC On-Demand

A outra saída quando os contatos ativos se esgotam.

O **MAC On-Demand** decide o que acontece quando você chega ao limite de contatos ativos. Quando ativado, os contatos que passarem do limite continuam sendo criados e são cobrados no fechamento do ciclo. Sem ele, a criação é bloqueada ao chegar ao limite.



MAC On-Demand, aqui DESATIVADO.

Status	Ao chegar ao limite de contatos ativos
Desativado (interruptor desligado)	O Omnifox deixa de criar contatos novos.
Ativado	Os contatos a mais continuam sendo criados e são cobrados no fechamento do ciclo.

É útil numa campanha ou em alta temporada, para não deixar ninguém sem atendimento. Quem o ativa ou desativa é o proprietário, com o interruptor da direita.

> **NOTA**
> Na demonstração, o MAC On-Demand fica desligado: o interruptor não é tocado.

12

CAPÍTULO 12

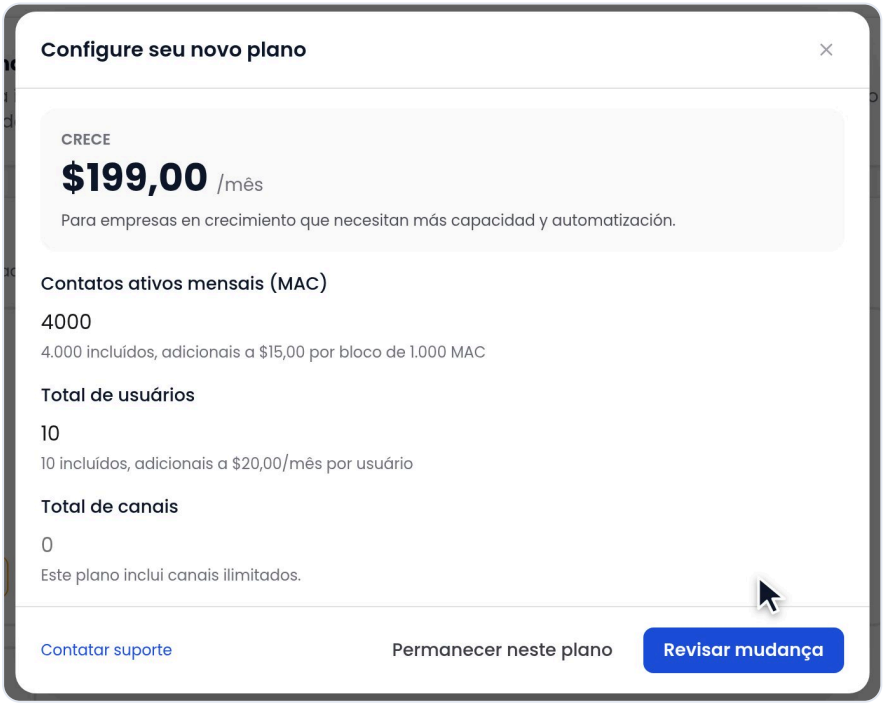
Fazer downgrade de plano

O downgrade configura o novo plano, revisa o que é preciso resolver e o agenda.

Para fazer downgrade, toque em **Descer para...** no cartão do plano que você quer (por exemplo, **Descer para Crece**). Abre-se um assistente de duas etapas.

Etapa 1: configure seu novo plano

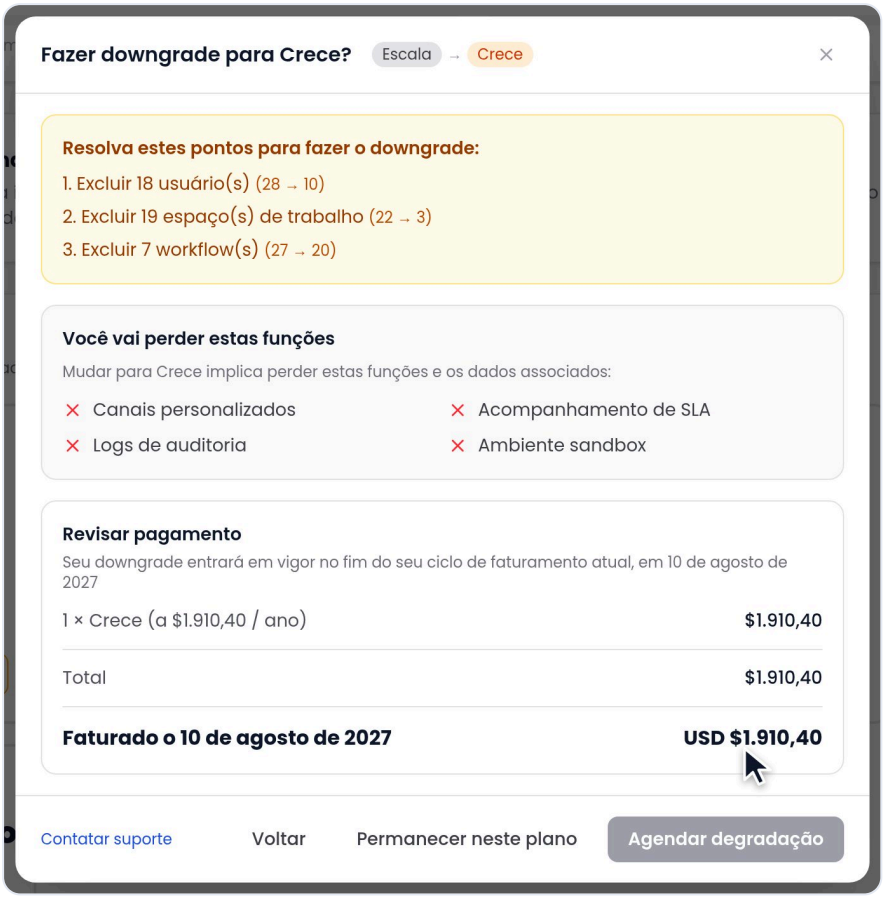
Você vê o plano novo com seu preço e escolhe quantos **Contatos ativos mensais (MAC)** e quantos **usuários** quer, com o preço dos adicionais. Na demonstração, Crece: 4.000 MAC incluídos e adicionais a US$ 15,00 por bloco de 1.000; 10 usuários incluídos e adicionais a US$ 20,00/mês por usuário; canais ilimitados.



Etapa 1 do downgrade para o Crece: configure seu novo plano, com o preço dos contatos e usuários adicionais.

Etapa 2: Fazer downgrade para Crece?

Com **Revisar mudança**, o Omnifox calcula a pré-visualização (ainda não muda nada) e mostra três blocos:



Etapa 2: os pontos a resolver, as funções que se perdem e Revisar pagamento. Agendar degradação fica bloqueado.

Bloco	O que diz
Resolva estes pontos para fazer o downgrade	O que não cabe no plano novo e você precisa tirar antes. Na demonstração: remover 18 usuários (28 → 10), 19 espaços de trabalho (22 → 3) e 7 workflows (27 → 20).
Você vai perder estas funções	As funções do plano atual que o novo não tem, com seus dados associados. Aqui: Canais personalizados, Acompanhamento de SLA, Logs de auditoria e Ambiente sandbox.
Revisar pagamento	Quando entra em vigor e quanto você pagará: o downgrade entra em vigor no fim do seu ciclo de faturamento atual, em 10 de agosto de 2027, com o preço anual do Crece, faturado em 10 de agosto de 2027.

O downgrade se aplica no fim do ciclo que você já pagou; a partir desse dia você paga o novo preço. Enquanto houver pontos pendentes, **Agendar degradação** fica desabilitado. Os botões do rodapé são **Contatar suporte**, **Voltar**, **Permanecer neste plano** e **Agendar degradação**.

> **NOTA**
> Na demonstração escolhemos Permanecer neste plano: nenhum downgrade é agendado.

13

CAPÍTULO 13

Fazer upgrade de plano e mudar o ciclo

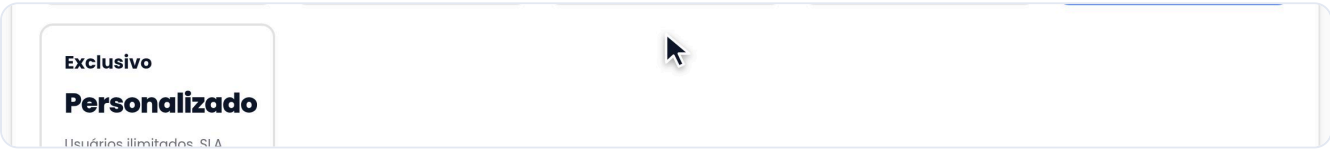
Os upgrades são imediatos; a mudança de ciclo é agendada para a renovação.

Fazer upgrade

Fazer upgrade é imediato: você tem as funções novas na hora e, com cartão, paga só a diferença proporcional até o fim do ciclo. Escala é o plano mais alto que se contrata sozinho; para o Exclusivo se fala com vendas (**Contatar vendas**).

Mudar o ciclo

No pé de Alterar plano fica seu ciclo de faturamento atual. A conta de demonstração paga anual, por isso oferece **Voltar para Mensal no fechamento do ciclo**: a mudança é agendada para a renovação e não se cobra nada hoje.



Seu ciclo de faturamento atual: Anual (-20%), com a opção Voltar para Mensal no fechamento do ciclo.

Se você paga…	Verá	O que acontece
Anual	**Voltar para Mensal no fechamento do ciclo**	Você continua no anual até a renovação; a partir daí paga mensal, sem o desconto.
Mensal	A opção de passar para anual	Você paga um ano adiantado com 20 % de desconto.

Com o seletor em Anual, a lista lembra que você está vendo preços com 20 % de desconto e que o ciclo escolhido é aplicado ao clicar em upgrade ou comprar.

> **NOTA**
> Na demonstração não se toca em Voltar para Mensal.

14

CAPÍTULO 14

A tela de pagamento e os códigos de desconto

A tela de pagamento: o plano, o código de desconto e as formas de pagamento.

Quando você contrata um plano, por exemplo ao terminar o teste grátis, chega à tela que pergunta como você quer pagar: no topo, o plano, o valor e o ciclo (Plano Escala · US$ 2.870,40 por ano); abaixo, as formas de pagamento disponíveis para sua conta.



A tela de pagamento: o plano e o valor, o Código de desconto e as formas de pagamento da sua conta.

Código de desconto

1. Escreva o código em **Código de desconto**.
2. Toque em **Aplicar**, antes de escolher como pagar.
3. O Omnifox mostra quanto você paga na primeira cobrança e se o desconto continua nas renovações.
4. Escolha a forma de pagamento.

As formas de pagamento

Cartão (Stripe): pague com cartão de crédito ou débito, com renovação automática mensal ou anual (capítulo 15). As formas de pagamento que aparecem dependem do seu país e do seu plano, então você pode ver só o cartão ou também outras. Com o link de voltar você regressa ao Faturamento sem pagar.

Ao terminar o teste grátis

Esta mesma tela é a que ativa seu plano ao terminar o **teste grátis de 7 dias**. Durante o teste não é possível comprar extras como usuários ou contatos: primeiro se ativa o plano e depois eles são somados.

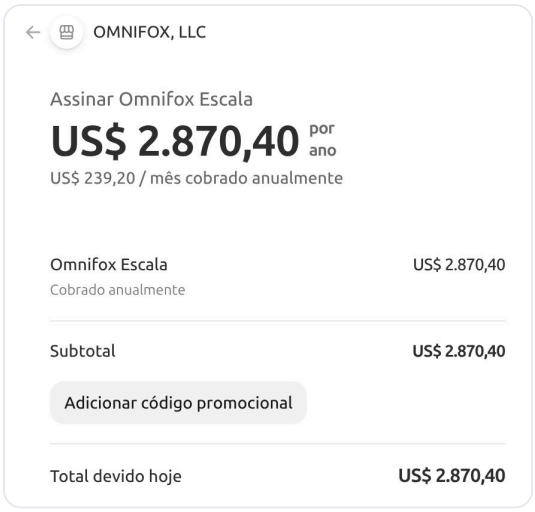
> **NOTA**
> Na demonstração não se aplica nenhum código nem se escolhe pagar por aqui.

15

CAPÍTULO 15

Pagar com cartão

A página segura do Stripe e a renovação automática.



A página de pagamento do Stripe: o plano, o preço por ano e o total a pagar hoje.

Com **Cartão (Stripe)** você vai para a página de pagamento segura do Stripe, em nome de **OMNIFOX, LLC**. À esquerda você vê o plano (a assinatura do Omnifox Escala), o preço por ano, o equivalente por mês e o total a pagar hoje; à direita, os dados de contato e do cartão.

DICA

Os dados do cartão são escritos só na página do Stripe. O Omnifox nunca os vê nem os guarda.

Depois de pagar

- A assinatura fica ativa na hora.
- Ela se renova sozinha todo mês ou todo ano, conforme o ciclo, com esse mesmo cartão.
- O cartão é trocado no portal do Stripe (capítulo 16).

ATENÇÃO

Na demonstração não se escreve nada no Stripe e se volta: a página está em modo real e não aceita dados de teste. Por privacidade, a figura mostra só a coluna do plano e do preço.

16

CAPÍTULO 16

Métodos de pagamento: cartão e transferência

Com o que você paga, quando é o próximo pagamento e como se renova.



Método de pagamento de uma conta que paga por transferência, com os métodos aceitos.

O cartão **Método de pagamento** da aba Plano mostra com o que você paga. A conta de demonstração paga por transferência bancária:

- **Transferência bancária** · pagamento manual a cada ciclo.
- Próximo pagamento: 10 de agosto de 2027.
- Uns 7 dias antes do vencimento você recebe uma ordem de pagamento para renovar com o mesmo método.

Abaixo, a lista de métodos aceitos mostra as formas de pagamento disponíveis para sua conta.

Renovar por transferência

1. Uns 7 dias antes do vencimento, o Omnifox envia uma **ordem de pagamento** para renovar com o mesmo método.
2. Faça a transferência com os dados da ordem.
3. Envie o comprovante. A equipe o verifica em 24 a 48 horas.

Quando a ordem já existe, o cartão mostra o botão **Pagar a renovação**, que leva a essa ordem.

Com cartão

Com cartão, a renovação é automática (renovação automática e próxima cobrança), e o botão **Alterar método** abre o portal do Stripe, onde você troca o cartão e vê seus pagamentos. Abrir o portal não cobra nada.

Forma de pagamento	Renovação	Botão no cartão
Cartão (Stripe)	Automática	**Alterar método** (portal do Stripe)
Transferência bancária	Manual a cada ciclo, com uma ordem de pagamento	**Pagar a renovação**, quando há uma ordem pendente

ATENÇÃO

Se você já paga por transferência, não é preciso contratar o plano de novo com cartão: para renovar, use a ordem de pagamento que chega antes do vencimento.

17

CAPÍTULO 17

Suas faturas em PDF

O histórico de faturas e a diferença entre fatura, ordem de pagamento e recibo.

Na aba **Faturas** fica o **Histórico de faturas**, para baixar seus comprovantes para a contabilidade: número, data, valor e status de cada fatura. Com **PDF** você baixa a que precisar.

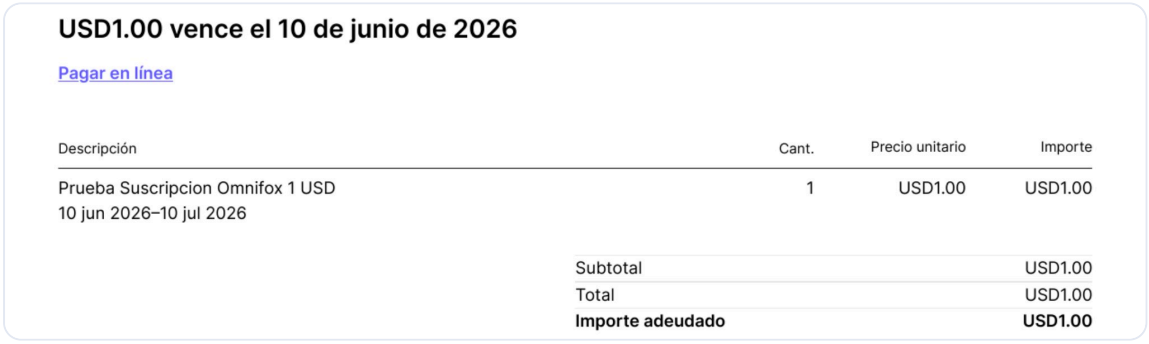


Histórico de faturas: número, data, valor, status e o link PDF.

1. Abra a aba **Faturas**.
2. Procure a fatura pela data ou pelo número.
3. Toque em **PDF**. A fatura se abre numa aba nova, pronta para baixar ou imprimir.

O PDF

O PDF diz quem a emite, em nome de quem sai (os dados do capítulo 18), o número, a data de emissão, o detalhe do que foi cobrado com seu período, e o total.



USD1.00 vence el 10 de junio de 2026

Pagar en línea

Descripción	Cant.	Precio unitario	Importe
Prueba Suscripcion Omnifox 1 USD 10 jun 2026–10 jul 2026	1	USD1.00	USD1.00

Subtotal	USD1.00
Total	USD1.00
Importe adeudado	**USD1.00**

O detalhe e os totais de uma fatura em PDF (os dados do cliente ficam fora do recorte).

Os status

Status	O que significa
Paga	A cobrança entrou.
Pendente	Emitida e ainda não paga.
Anulada	Ficou sem efeito.
Reembolsada / **Parcialmente reembolsada**	Todo ou parte do pagamento foi devolvido.

Fatura, ordem de pagamento e recibo

Documento	O que é
Fatura	O documento da cobrança, para sua contabilidade.
Ordem de pagamento	O pedido de uma compra avulsa (usuários extras, um add-on ou a renovação por transferência). Fica pendente até você pagá-la.
Recibo	A comprovação de que esse pagamento entrou.

As ordens de pagamento e os comprovantes de transferência também aparecem nesta aba quando você os tem.

> **NOTA**
> Por privacidade, o recorte do PDF deixa de fora o bloco do destinatário da fatura. Na conta de demonstração, a única fatura é uma cobrança de teste de US$ 1,00.

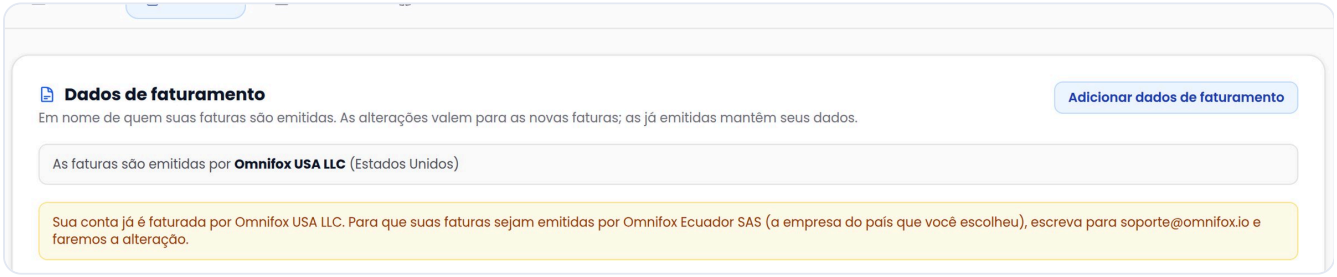
18

CAPÍTULO 18

Dados de faturamento

Em nome de quem saem suas faturas.

Acima do histórico ficam os **Dados de faturamento**: em nome de quem saem suas faturas. As mudanças se aplicam às faturas novas; as já emitidas conservam seus dados. O quadro de baixo diz qual empresa do Omnifox as emite (aqui, **Omnifox USA LLC**, dos Estados Unidos). Se você ainda não os cadastrou, as faturas saem em nome da organização.



Dados de faturamento ainda não cadastrados: as faturas saem em nome da organização.

> **DICA**
> Se a empresa que fatura não é a do seu país, o Omnifox avisa no quadro amarelo: escreva para soporte@omnifox.io para mudá-la.

Cadastrar os dados

1. Toque em **Adicionar dados de faturamento**.
2. Em **Faturar para**, escolha **Uma pessoa** ou **Uma empresa**.

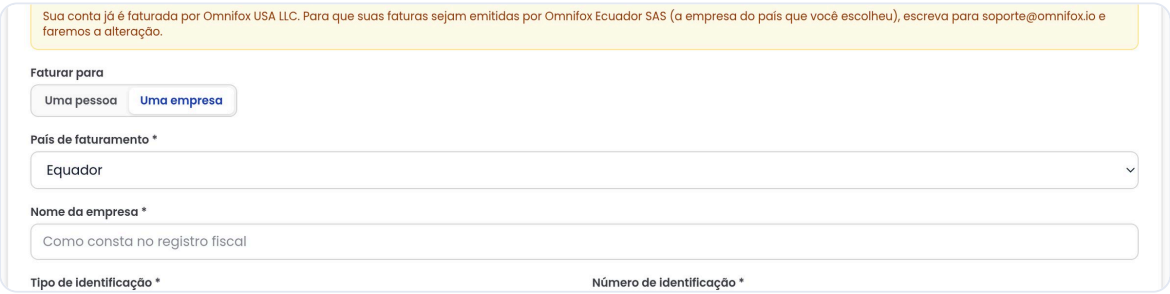
3. Escolha o **País de faturamento**. O Omnifox sugere um a partir da sua organização, mas você pode mudá-lo.
4. Escreva o **Nome completo** (pessoa) ou o **Nome da empresa**, como consta no registro tributário.
5. Escolha o **Tipo de identificação** e escreva o **Número de identificação**.
6. Preencha **Endereço**, **Cidade**, **Telefone** e o **E-mail para faturas**.
7. Toque em **Salvar**. **Cancelar** fecha sem mudanças.



O formulário para uma pessoa no Equador: a identificação passa a ser o Documento de identidade (cédula).

Equador: cédula ou RUC

Se você escolher Equador, a identificação passa a ser a cédula (**Documento de identidade**) para pessoas e o **RUC** para empresas. Nos demais países, o tipo é um ID fiscal ou o passaporte.



Com Uma empresa, o nome é o do registro tributário e a identificação, RUC.

> **NOTA**
> Só o proprietário pode editar os dados de faturamento. Na demonstração se cancela sem salvar.

19

CAPÍTULO 19

Saldo Omnifox

Dinheiro que você carrega adiantado para o que fica fora do plano.

A aba **Saldos** tem duas contas. A primeira é o **Saldo Omnifox**, créditos para funções internas (IA, traduções, add-ons): um valor em dólares que você paga adiantado para o que fica fora do plano, como a IA quando a franquia de tokens acaba, as traduções ou alguns add-ons.



Saldo Omnifox em zero, com os dois avisos e o botão de adicionar créditos.

Na demonstração o saldo atual está em US$ 0,00, por isso o Omnifox avisa que seu saldo está baixo e que a opção «Continuar com o seu Saldo ao ultrapassar o limite» está desativada, com o link **Ir para a opção**.

Saldo e franquia de tokens não são a mesma coisa

	Franquia de tokens de IA	Saldo Omnifox
O que é	Vem incluída no seu plano.	Dinheiro que você carrega.
Quando se renova	Sozinha, a cada ciclo.	Quando você recarrega (à mão ou com a recarga automática).
Quando é usado	Sempre primeiro.	Só quando você precisa; por exemplo, quando a franquia se esgota e a opção de continuar está ativa.

NOTA

A aba Saldos só é vista pelo proprietário da conta.

20

CAPÍTULO 20

Recarregar, recarga automática e movimentações

Adicionar créditos, recarregar sozinho e ver cada movimentação.

Recarregar

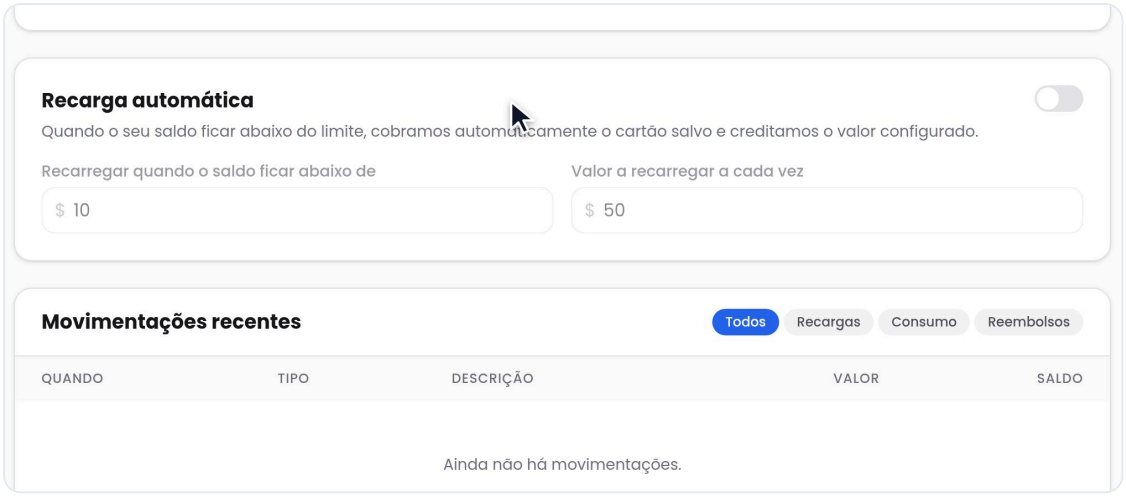


Recarregar saldo Omnifox: valores fixos (com +10 % em US$ 100 e US$ 250) ou um valor personalizado.

1. Toque em **Adicionar créditos**. Abre-se **Recarregar saldo Omnifox**.
2. Escolha um valor: **US$ 10**, **US$ 25**, **US$ 50**, **US$ 100** ou **US$ 250**, ou escreva um próprio em **Ou informe um valor personalizado** (mínimo US$ 5, máximo US$ 1.000).
3. Confira o **Total a pagar**.
4. Toque em **Pagar com cartão**. É um pagamento único com cartão.

As recargas de US$ 100 e US$ 250 têm uma bonificação de 10 % (a marca **+10%**). A primeira recarga liga sozinha a opção «Continuar com o seu Saldo» (capítulo 8).

Recarga automática e movimentações



Recarga automática e Movimentações recentes, com seus filtros.

A **Recarga automática** cobra do seu cartão salvo quando o saldo cai abaixo do limite que você escolher, pelo valor que definir, para que você nunca fique sem saldo. Liga-se com o interruptor da direita; as mudanças se salvam sozinhas.

Em **Movimentações recentes** você vê cada recarga, consumo e reembolso, com sua data, tipo, descrição, valor e saldo. Filtre com **Todos**, **Recargas**, **Consumo** e **Reembolsos**.

> **NOTA**
> Na demonstração a recarga é fechada sem pagar e a recarga automática não é tocada; por isso Movimentações recentes diz «Ainda não há movimentações».

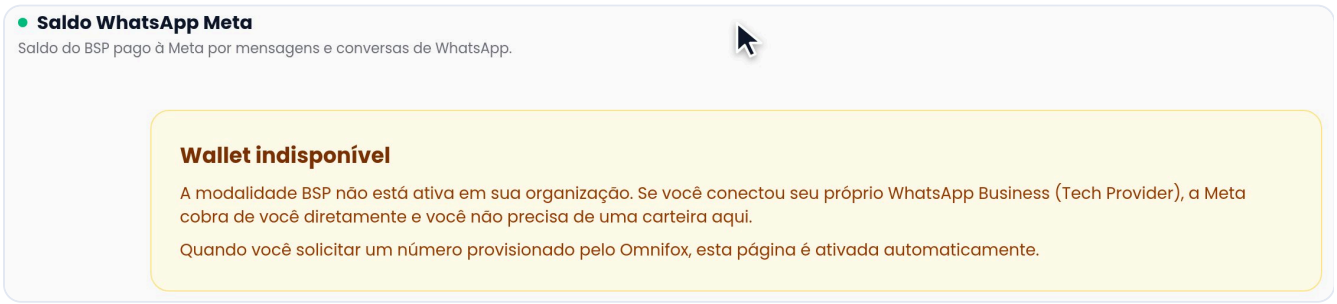
21

CAPÍTULO 21

Saldo de WhatsApp da Meta

Só para os números de WhatsApp que o Omnifox fornece.

A segunda conta da aba Saldos é o **Saldo WhatsApp Meta**: o saldo pago à Meta pelas mensagens e conversas de WhatsApp.



Saldo WhatsApp Meta: «Wallet indisponível» numa conta com seu próprio WhatsApp Business.

Seu número de WhatsApp	O que acontece com este saldo
O Omnifox fornece	A Meta cobra suas mensagens deste saldo. A página se ativa sozinha quando você solicita o número.
Você conectou seu próprio WhatsApp Business	A Meta fatura diretamente para você e aqui não há nada a recarregar («Wallet indisponível»).

A conta de demonstração tem seu próprio WhatsApp Business, por isso aparece **Wallet indisponível**.

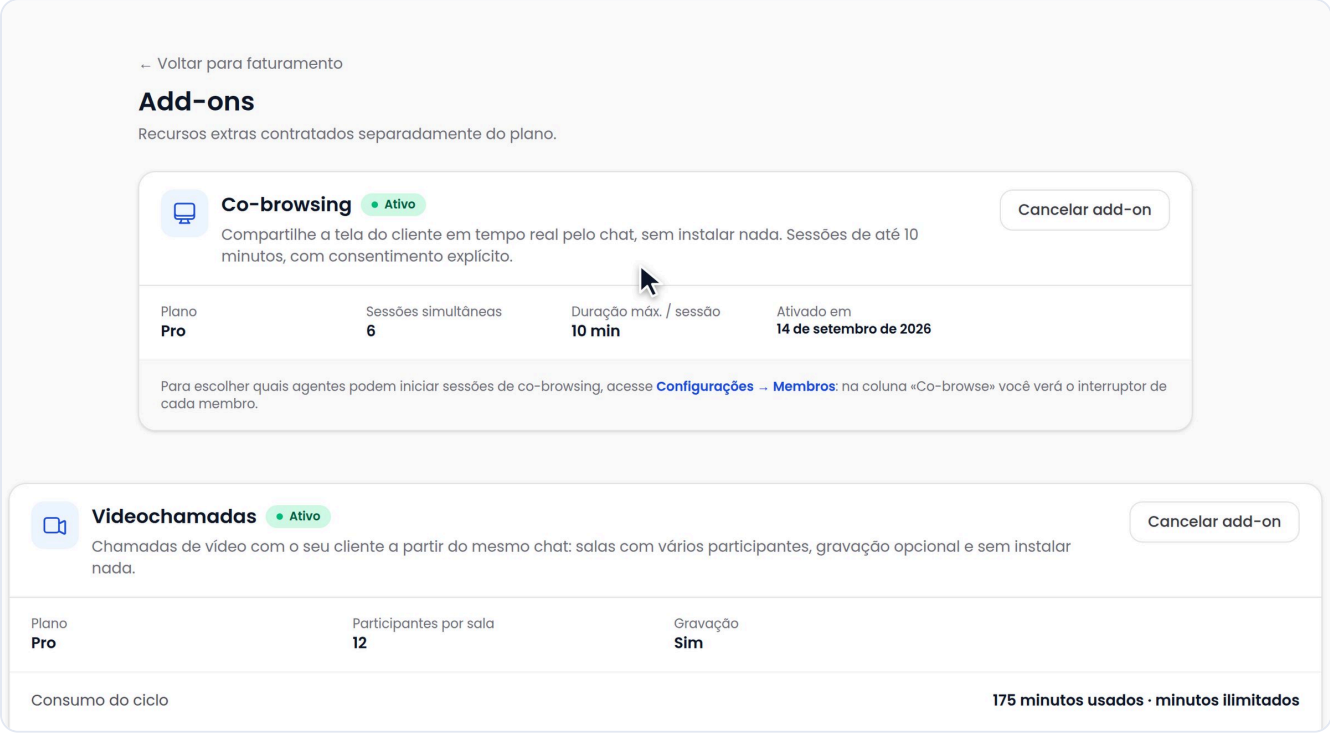
22

CAPÍTULO 22

Add-ons

As funções contratadas à parte do plano.

Na aba **Add-ons**, com as funcionalidades extras contratadas separadamente do plano, ficam os complementos. A conta de demonstração tem dois ativos:



Add-ons ativos: Co-browsing e Videochamadas, com seu nível, seus limites e o consumo do ciclo.

Add-on	Para que serve	O que a ficha mostra
Co-browsing	Ver a tela do cliente em tempo real pelo chat, sem instalar nada e com o consentimento dele.	Plano, sessões simultâneas, duração máxima por sessão e data de ativação.
Videochamadas	Chamadas de vídeo com seu cliente pelo mesmo chat, com vários participantes e gravação opcional.	Plano, participantes por sala, gravação e o consumo do ciclo (minutos usados).

Se você não tem um add-on, aqui vê seus níveis e preços e o ativa.

Quem pode usar o Co-browsing

Quais agentes podem iniciar sessões de co-browsing é decidido por pessoa em **Configurações** → **Membros**, com o interruptor da coluna **Co-browse**.

Cancelar um add-on



Cancelar o Co-browsing: é agendado para o fim do período. Aqui, Não, manter.

1. Toque em **Cancelar add-on** na ficha dele.
2. Leia o aviso: o cancelamento é agendado para o fim do período; você mantém o add-on até lá e depois ele é desativado.
3. Confirme com **Sim, cancelar**, ou escolha **Não, manter**.

> **NOTA**
> Na demonstração escolhemos Não, manter. As Videochamadas têm seu próprio guia completo.

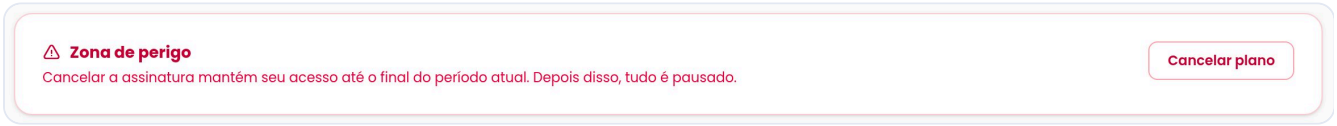
23

CAPÍTULO 23

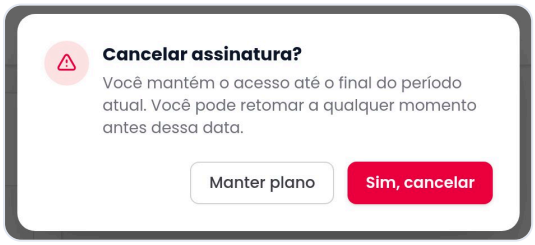
Cancelar a assinatura

Cancelar não corta na hora: você mantém o acesso até o fim do período.

No fim da aba Plano fica a **Zona de perigo**: cancelar a assinatura mantém seu acesso até o fim do período atual. Depois tudo é pausado.



A Zona de perigo, no fim da aba Plano.



Cancelar assinatura?: Manter plano ou Sim, cancelar.

1. Toque em **Cancelar plano**.
2. Abre-se **Cancelar assinatura?**: você mantém o acesso até o fim do período atual e pode retomar a qualquer momento antes dessa data.
3. Confirme com **Sim, cancelar**, ou escolha **Manter plano**.

Retomar

Antes dessa data você pode retomar a assinatura com um clique, sem perder nada. Depois, a conta é pausada.

DICA

Antes de cancelar, veja se fazer downgrade para um plano menor (capítulo 12) ou passar para mensal (capítulo 13) resolve. Na demonstração escolhemos Manter plano.

24

CAPÍTULO 24

Casos de uso

Quatro situações do dia a dia e onde se resolvem.

1. Os contatos ativos se esgotam em plena campanha

1. Na aba Plano, olhe a ficha **Contatos ativos**.
2. Some um bloco de 1.000 com **Gerenciar** → (capítulo 10), ou
3. ative o **MAC On-Demand** para que os a mais sejam cobrados no fechamento do ciclo (capítulo 11).

2. Entra gente nova na equipe

1. Olhe a ficha **Usuários**: quantos assentos restam.
2. Compare o custo dos usuários extras (capítulo 4) com o do plano seguinte, que além disso traz mais funções.
3. Some os assentos com **Gerenciar** → ou faça upgrade (capítulo 13).

3. A IA fica sem tokens antes do fim do ciclo

1. Abra **Ver o detalhe do consumo** e procure qual agente ou canal levou a franquia (capítulo 9).
2. Recarregue o **Saldo Omnifox** (capítulo 20).
3. Deixe ativa a opção «Continuar com o seu Saldo ao ultrapassar o limite» (capítulo 8).

4. Seu contador pede as faturas

1. Cadastre os **Dados de faturamento** uma vez, com sua cédula ou RUC (capítulo 18).
2. Baixe os PDF pela aba **Faturas** (capítulo 17).

25

CAPÍTULO 25

Se uma cobrança falhar e onde pedir ajuda

O período de carência de 48 horas, a Central de ajuda e o Suporte.

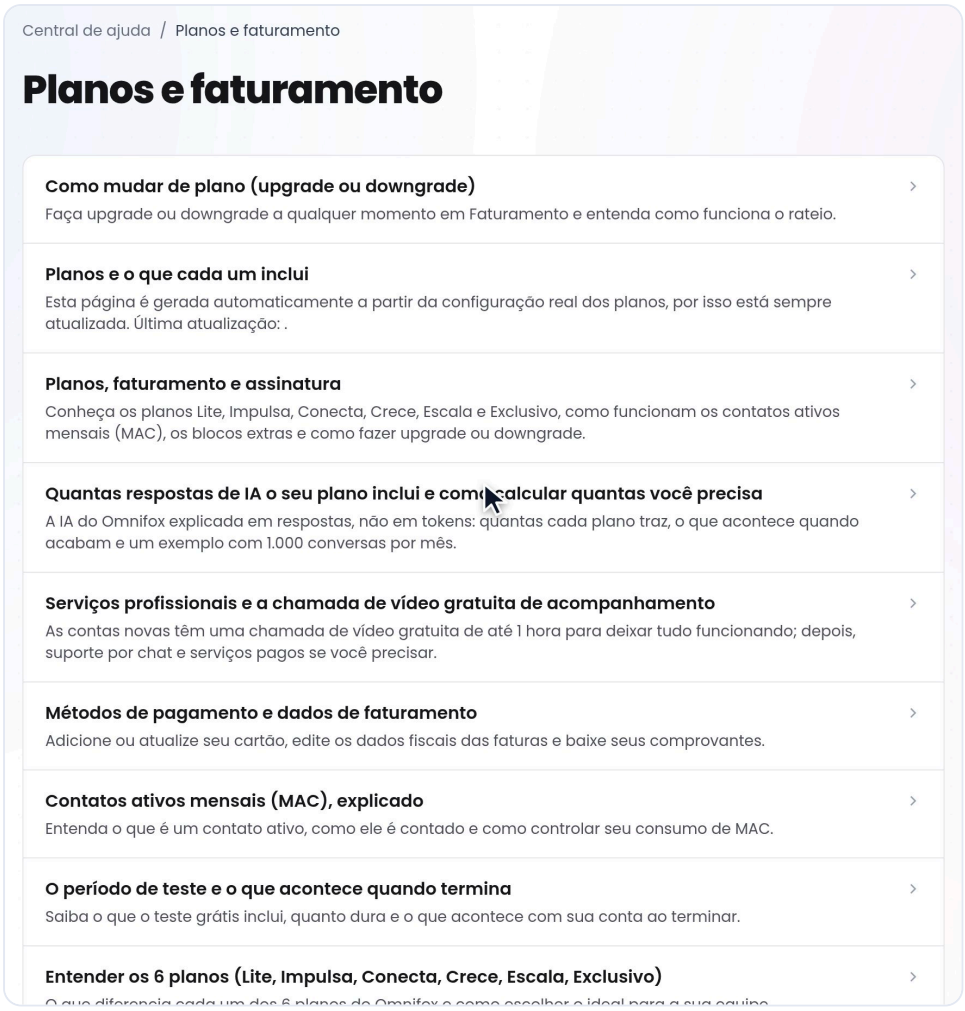
Se uma cobrança falhar

- O Omnifox avisa você por e-mail.
- Você tem **48 horas** para pagar antes de a conta ser pausada.
- Assim que você paga, a conta é reativada sozinha.

> **DICA**
> Com cartão, confira se não está vencido nem sem fundos e troque-o pelo portal do Stripe (Alterar método). Com transferência, pague a ordem de renovação antes do vencimento.

Onde pedir ajuda

A **Central de ajuda** (omnifox.io/help) tem uma seção completa de **Planos e faturamento**: como mudar de plano, quantas respostas de IA cada plano inclui, os contatos ativos mensais (MAC), os métodos de pagamento, o período de teste e o primeiro pagamento, entre outros.



Central de ajuda → Planos e faturamento: os artigos sobre planos, pagamentos, MAC e o teste grátis.

E se você tiver dúvidas sobre seu plano ou uma fatura, a equipe de suporte responde pelo botão **Suporte** da barra superior do app.

Referência rápida: onde se faz cada coisa

Quero...	Onde	Quem	Cap.
Ver meu plano e a data da próxima cobrança	Plano → Seu plano / Próxima cobrança	Proprietário e administradores	5
Saber quanto me resta de contatos, usuários ou tokens	Plano → Uso do ciclo atual	Proprietário e administradores	6 a 8
Ver qual agente ou canal gastou a IA	Plano → Ver o detalhe do consumo	Proprietário e administradores	9
Somar usuários ou contatos	Plano → ficha → Gerenciar →	Proprietário	10
Continuar criando contatos ao chegar ao limite	Plano → MAC On-Demand	Proprietário	11
Fazer downgrade ou upgrade	Plano → Alterar plano	Proprietário	12 e 13
Passar de anual para mensal (ou o contrário)	Plano → ciclo de faturamento atual	Proprietário	13
Aplicar um código de desconto	Tela de pagamento → Código de desconto	Proprietário	14
Trocar o cartão	Plano → Método de pagamento → Alterar método	Proprietário	16
Pagar a renovação por transferência	A ordem de pagamento ou Pagar a renovação	Proprietário	16
Baixar uma fatura	Faturas → Histórico de faturas → PDF	Proprietário e administradores	17
Mudar em nome de quem saem as faturas	Faturas → Dados de faturamento	Proprietário	18
Recarregar saldo ou ativar a recarga automática	Saldos → Saldo Omnifox	Proprietário	20
Ativar ou cancelar um add-on	Add-ons	Proprietário	22
Cancelar ou retomar a assinatura	Plano → Zona de perigo	Proprietário	23

Antes de mudar de plano: lista de verificação

- Revise o **Uso do ciclo atual**: o plano novo dá conta dos seus usuários, contatos ativos e canais?
- Se fizer downgrade, veja na etapa 2 o que você precisa tirar (usuários, espaços de trabalho, workflows) e que funções perde.
- Se falta pouco, compare com somar usuários ou blocos de contatos sem mudar de plano.
- Decida o ciclo: o anual economiza 20 %; o mensal permite mudar com mais frequência.
- Revise o **Método de pagamento** e os **Dados de faturamento** antes da próxima cobrança.

Solução de problemas

O que você vê	O que revisar
Não vejo Configurações → Faturamento	Você é agente. Só o proprietário e os administradores veem o faturamento (capítulo 1).
Não vejo a aba Saldos nem os botões de mudar de plano	Você é administrador: pagar e mudar a assinatura é só do proprietário.
Não consigo convidar outro usuário	A ficha Usuários chegou ao limite. Libere um assento ou some um (capítulo 10).
Já não são criados contatos novos	Você chegou ao limite de contatos ativos e o MAC On-Demand está desligado (capítulo 11).
A IA deixou de responder	A franquia de tokens acabou e «Continuar com o seu Saldo» está desligada ou o saldo está em zero (capítulos 8 e 19).
O medidor de IA se reiniciou no meio do mês	Ele se reinicia no aniversário da sua assinatura, não no dia 1 (capítulo 9).
Não dá para tocar em Agendar degradação	Restam pontos a resolver na etapa 2 (usuários, espaços, workflows) (capítulo 12).
Não consigo comprar usuários no teste grátis	Primeiro ative o plano; os extras são somados depois (capítulo 14).
Na tela de pagamento só aparece o cartão	As formas de pagamento dependem do seu país e do seu plano (capítulo 14).
A fatura sai em nome da organização	Cadastre os dados de faturamento; eles valem para as faturas novas (capítulo 18).
Não chegou a ordem de pagamento da renovação	Ela chega uns 7 dias antes do vencimento. Escreva ao Suporte se falta menos.

Perguntas frequentes

Posso mudar de plano quando quiser?

Sim. Os upgrades são imediatos, com rateio; os downgrades se aplicam no fechamento do ciclo.

Quanto economizo com o pagamento anual?

20 % em todos os planos, em troca de pagar o ano numa só cobrança.

O preço é por usuário?

Não: é por equipe. Cada plano inclui uma quantidade de usuários e você só paga os que somar a mais.

O que é um contato ativo?

Um contato com quem sua equipe conversou dentro do ciclo. Guardar contatos é ilimitado.

O Omnifox guarda os dados do meu cartão?

Não. Eles são escritos só na página segura do Stripe.

O que acontece com meus dados se eu cancelar?

Você mantém o acesso até o fim do período que pagou e pode retomar antes dessa data sem perder nada. Depois, a conta é pausada.

Posso pagar o plano por transferência?

Depende do seu país e do seu plano: a tela de pagamento mostra só as formas de pagamento disponíveis para sua conta. Se você paga por transferência, cada renovação chega como uma ordem de pagamento uns 7 dias antes do vencimento.

O que acontece com a franquia de tokens que não usei?

A franquia se renova a cada ciclo, no aniversário da sua assinatura. Se precisar de mais num mês específico, use o Saldo Omnifox com a opção «Continuar com o seu Saldo».

Quando se aplica um downgrade?

No fim do ciclo que você já pagou. Até esse dia você continua com seu plano atual e todas as suas funções.

Posso mudar os dados de uma fatura já emitida?

Não: as mudanças nos dados de faturamento valem para as faturas novas; as emitidas conservam seus dados.

Glossário

Ciclo
O período que cada cobrança cobre: um mês ou um ano. Começa no aniversário da sua assinatura.

Contatos ativos (MAC)
Os contatos com quem sua equipe conversou dentro do ciclo.

MAC On-Demand
A opção que deixa passar o limite de contatos ativos e cobra os a mais no fechamento do ciclo.

Tokens de IA
A unidade com que se mede o consumo da inteligência artificial; seu plano traz uma franquia mensal.

Saldo Omnifox
Dinheiro que você carrega adiantado para o que fica fora do plano.

Rateio
Pagar só a parte proporcional ao tempo que resta do ciclo.

Downgrade
Passar para um plano menor; aplica-se no fechamento do ciclo.

Add-on
Uma função contratada à parte do plano, como Co-browsing ou Videochamadas.

Ordem de pagamento
O pedido de uma compra avulsa ou da renovação por transferência, pendente até você pagá-la.

Período de carência
As 48 horas para pagar uma cobrança que falhou antes de a conta ser pausada.

Precisa de ajuda?

Escreva para nós pelo botão **Suporte** do app ou visite a central de ajuda em omnifox.io/help. Se você ainda não usa o Omnifox, teste grátis por 7 dias em **omnifox.io**.