



## POLÍTICA DE PRIVACIDADE

**Última atualização: 23 de maio de 2024**

Loopia Software Ltda ("nós", "nosso" ou "nós") opera o site loopia.com.br, a plataforma de atendimento ao cliente Loopia e a ferramenta de inteligência artificial Luna IA (doravante referidos como "Serviço").

Esta Política de Privacidade descreve como coletamos, usamos, e divulgamos seus dados pessoais ao utilizar nosso Serviço, além das opções disponíveis para você em relação a esses dados.

Utilizamos seus dados para fornecer e aprimorar nosso Serviço. Ao usar nosso Serviço, você concorda com a coleta e uso das informações conforme descrito nesta política. Exceto quando especificado de outra forma, os termos desta Política de Privacidade têm os mesmos significados que nossos Termos de Uso.

### **Sobre a Loopia**

Loopia Software Ltda é uma empresa brasileira registrada sob o CNPJ 52.450.840/0001-50, com sede na Rua 3.300, 341, Balneário Camboriú - SC. Somos especializados em soluções de atendimento ao cliente para marketplaces, utilizando inteligência artificial para melhorar a eficiência e satisfação do cliente.

### **Coleta e uso de informações**

Coletamos vários tipos de informações para fornecer e melhorar nosso Serviço. As categorias de dados pessoais que coletamos incluem:

**Dados pessoais:** Utilizamos esses dados para identificá-lo, enviar boletins informativos, materiais de marketing e outras informações relevantes. Você pode optar por não receber essas comunicações a qualquer momento, seguindo o link de cancelamento nos e-mails ou entrando em contato conosco. Esses dados estão relacionados à pessoa física e pessoa jurídica e podem incluir, mas não estão limitados a:

- Nome completo e razão social
- Endereço de e-mail
- Número de telefone
- Endereço, Estado, Cidade e CEP
- Informações de login e senha

- Documentos de identificação (CNPJ, CPF, entre outros)
- Histórico de operações nas lojas virtuais, marketplaces e demais plataformas integradas.

**Dados de uso:** São informações sobre como o Serviço é acessado e usado, tais como:

- Endereço IP
- Tipo e versão do navegador
- Páginas do nosso Serviço visitadas
- Tempo e data das visitas
- Tempo gasto em cada página

**Dados de localização:** Podemos usar e armazenar informações sobre sua localização se você nos der permissão para isso, com o intuito de fornecer funcionalidades do nosso Serviço. Você pode ativar ou desativar os serviços de localização quando usa nosso Serviço a qualquer momento, por meio das configurações do seu dispositivo.

**Cookies e Dados de rastreamento:** Utilizamos cookies e tecnologias semelhantes para rastrear a atividade em nosso Serviço e manter certas informações. Cookies são pequenos arquivos de dados armazenados no seu dispositivo por sites da web para lembrar suas preferências e atividades, melhorando sua experiência online. É possível ajustar as configurações do seu navegador para bloquear todos os cookies ou para alertá-lo quando um cookie estiver sendo enviado. Contudo, ao desativar cookies, certas funcionalidades do nosso serviço podem ficar indisponíveis.

## Uso de dados

Nós utilizamos os dados coletados para diversas finalidades:

- Fornecer e manter nosso Serviço
- Notificar sobre alterações no nosso Serviço
- Permitir a participação em recursos interativos do nosso Serviço quando você optar por fazê-lo
- Prestar suporte ao cliente
- Coletar análises ou informações valiosas para melhorar nosso Serviço
- Monitorar o uso do nosso Serviço
- Detectar, prevenir e resolver problemas técnicos

## Bases Legais para o Tratamento de Dados Pessoais

Tratamos seus dados pessoais de acordo com as seguintes bases legais:

- **Consentimento:** Quando você nos dá permissão para usar seus dados pessoais.

- **Execução de contrato:** Para cumprir obrigações contratuais com você.
- **Interesse legítimo:** Quando o tratamento é necessário para nossos interesses legítimos e não prevalecem seus direitos.
- **Obrigação legal:** Para cumprir uma obrigação legal ou regulatória.

## **Retenção de dados**

Mantemos seus dados pessoais apenas pelo tempo necessário para cumprir com as finalidades para as quais foram coletados, ou conforme exigido por lei.

## **Segurança da informação**

Implementamos medidas de segurança rigorosas para proteger seus dados pessoais contra acesso não autorizado, uso indevido, divulgação ou destruição.

## **Compartilhamento de dados**

Podemos compartilhar suas informações pessoais com terceiros para auxiliar na prestação dos nossos serviços:

- **Provedores de serviços:** Contratamos terceiros para facilitar nosso Serviço, prestar o Serviço em nosso nome, realizar serviços relacionados ao Serviço ou nos ajudar a analisar como nosso Serviço é utilizado.
- **Transferências de negócios:** Podemos transferir suas informações pessoais em caso de fusão, aquisição ou venda de ativos.
- **Cumprimento da Lei:** Podemos divulgar suas informações pessoais quando exigido por lei ou para responder a solicitações de autoridades públicas.

Seus dados, incluindo informações pessoais, podem ser transferidos e armazenados em servidores localizados fora da sua jurisdição, onde as leis de proteção de dados podem diferir das de sua localidade.

## **Seus direitos sob a LGPD**

Você tem os seguintes direitos trazidos pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD):

- **Confirmação de tratamento:** Verificar se tratamos seus dados pessoais.
- **Acesso aos dados:** Solicitar uma cópia dos seus dados pessoais.
- **Correção de dados:** Corrigir dados incompletos, inexatos ou desatualizados.
- **Anonimização, Bloqueio ou Eliminação:** Solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários.

- **Portabilidade:** Solicitar a transferência dos dados para outro fornecedor de serviço.
- **Eliminação dos dados tratados com consentimento:** Solicitar a eliminação dos dados tratados com seu consentimento.
- **Informações sobre compartilhamento:** Saber com quem compartilhamos seus dados.
- **Oposição:** Opor-se ao tratamento de dados pessoais baseado em uma das hipóteses de dispensa de consentimento.
- **Revisão de decisões automatizadas:** Solicitar a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais.

### **Encarregado de Proteção de Dados (DPO - Data Protection Officer)**

A pessoa responsável pelo tema de proteção de dados (DPO) na Loopia Software Ltda é **Tiago Vailati**. Para questões relacionadas à proteção de dados, entre em contato através do e-mail [privacidade@loopia.com.br](mailto:privacidade@loopia.com.br) ou pelo endereço físico indicado na seção "Sobre a Loopia".

Para exercer seus direitos previstos na LGPD, envie uma solicitação para o nosso DPO. Responderemos à sua solicitação dentro do prazo legal. Poderemos solicitar informações adicionais para confirmar sua identidade antes de processar a solicitação.

### **Alterações nesta Política de Privacidade**

Podemos atualizar nossa Política de Privacidade de tempos em tempos. Notificaremos sobre quaisquer mudanças publicando a nova Política de Privacidade nesta página e atualizando a "data de vigência" no topo desta Política de Privacidade.