



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 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.