

## POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Última atualização: 15 de agosto de 2025

Vigência: A partir de 15 de agosto de 2025

### 1. IDENTIFICAÇÃO E CONTATO

#### BIWAPP TECNOLOGIA LTDA

CNPJ: 57.553.269/0001-12

Endereço: AV PAULISTA, 1106, SALA 01 ANDAR 16, BELA VISTA, SÃO PAULO/SP

E-mail: [privacy@biwapp.com](mailto:privacy@biwapp.com)

DPO (Encarregado de Dados): Leonardo

WhatsApp: +55 11 93950-1767

### 2. SOBRE ESTA POLÍTICA

Esta Política de Privacidade descreve como a BIWAPP coleta, usa, armazena e protege dados pessoais em nossa plataforma de reativação de clientes e atendimento via WhatsApp Business API para lavanderias, pet shops e/ou salões de beleza.

#### Aplicabilidade:

- **Clientes BIWAPP** (lavanderias, pet shops e/ou salões de beleza)
- **Usuários finais** (clientes das lavanderias, pet shops e/ou salões de beleza)
- **Visitantes do site BIWAPP**

### 3. DADOS PESSOAIS COLETADOS

#### 3.1 Dados dos Clientes BIWAPP

- Dados de identificação: Nome, CPF/CNPJ, endereço, telefone, e-mail
- Dados comerciais: Razão social, dados bancários, histórico de pagamentos
- Dados técnicos: Logs de acesso, IP, informações do dispositivo
- Dados do WhatsApp Business: Phone Number ID, Business Account ID, tokens de acesso

#### 3.2 Dados dos Usuários Finais

- Dados básicos: Nome, número de telefone, data de nascimento, histórico de compra
- Histórico de interações: Últimas 20 mensagens trocadas via WhatsApp
- Dados de uso: Status de atividade, preferências de comunicação
- Dados de campanhas: Respostas a campanhas, opt-in/opt-out

### 4. FINALIDADES DO TRATAMENTO

#### 4.1 Para Clientes BIWAPP

- Prestação dos serviços contratados
- Faturamento e cobrança
- Suporte técnico e atendimento
- Melhorias na plataforma
- Cumprimento de obrigações legais

## 4.2 Para Usuários Finais

- Campanhas de reativação: Envio de mensagens "sentimos sua falta"
- Campanhas de aniversário: Ofertas especiais para aniversariantes
- Avisos gerais: Envio de mensagens de comunicação
- Atendimento IA: Resposta automatizada a dúvidas
- Suporte: Transferência para atendimento humano quando necessário
- Análise: Métricas de engajamento e efetividade

## 5. BASE LEGAL (LGPD)

- Art. 7º, V - Execução de contrato: Prestação de serviços contratados
- Art. 7º, VI - Exercício regular de direitos: Cobrança e faturamento
- Art. 7º, VII - Proteção da vida: Suporte emergencial
- Art. 7º, IX - Legítimo interesse: Melhorias na plataforma
- Art. 7º, I - Consentimento: Campanhas de marketing (opt-in)

## 6. COMPARTILHAMENTO DE DADOS

### 6.1 Meta (WhatsApp)

Dados compartilhados:

- Número de telefone dos usuários finais
- Nome do negócio (lavanderia, pet shop e/ou salão de beleza)
- Business Account ID
- Conteúdo das mensagens (transitório)

Finalidade: Operação da WhatsApp Business API

### 6.2 Não Compartilhamos Com:

- Empresas de marketing terceirizadas
- Brokers de dados
- Redes sociais (exceto Meta/WhatsApp para operação)
- Concorrentes

### 6.3 Autoridades Competentes

Quando exigido por lei ou ordem judicial.

## 7. ARMAZENAMENTO E SEGURANÇA

### 7.1 Localização

- Dados principais: AWS Cloud North Virginia
- Backup: AWS Multi-região (criptografado)
- Dados sensíveis: Sempre em território nacional

### 7.2 Medidas de Segurança

- Criptografia AES-256 em trânsito e repouso
- Autenticação multifator (MFA)
- Logs de auditoria completos
- Monitoramento 24/7

- Testes de penetração trimestrais
- Backup automatizado diário

### **7.3 Retenção de Dados**

- Mensagens WhatsApp: Últimas 20 mensagens por conversa
- Logs de sistema: 12 meses
- Dados financeiros: 5 anos (obrigação legal)
- Dados inativos: Exclusão automática após 2 anos

## **8. DIREITOS DOS TITULARES**

### **8.1 Direitos Garantidos (LGPD Art. 18)**

- Confirmação: Confirmar se tratamos seus dados
- Acesso: Acessar seus dados pessoais
- Correção: Corrigir dados incompletos ou incorretos
- Anonimização/Bloqueio: Bloquear dados desnecessários
- Eliminação: Excluir dados tratados com consentimento
- Portabilidade: Receber dados em formato estruturado
- Informações: Saber com quem compartilhamos
- Revogação: Retirar consentimento a qualquer momento

### **8.2 Como Exercer os Direitos**

E-mail: [privacy@biwapp.com](mailto:privacy@biwapp.com)

WhatsApp: +55 11 93950-1767

Portal: <https://portal.biwapp.com>

Prazo de resposta:\*\* Até 15 dias úteis

### **8.3 Opt-out Simplificado**

- Digite "SAIR" em qualquer mensagem
- Aviso de descadastro em todas as campanhas
- Processo automático e imediato, com envio de feedback

## **9. ESPECÍFICO PARA WHATSAPP BUSINESS API**

### **9.1 Política de Opt-in**

- Campanhas: Apenas para clientes com relacionamento anterior
- Base legal: Legítimo interesse + opt-out disponível
- Frequência: Máximo 1 campanha por mês por cliente
- Conteúdo: Apenas ofertas do próprio cliente BIWAPP

### **9.2 Atendimento IA**

- Dados processados: Apenas mensagens recebidas
- Tempo de processamento: Máximo 30 segundos
- Handover: Transferência automática para humano quando necessário
- Retenção: Últimas 20 mensagens para contexto

### **9.3 Compliance WhatsApp**

- Cumprimento integral das Políticas de Negócios do WhatsApp

- Rate limiting automático
- Validação de conteúdo pré-envio
- Monitoramento de qualidade constante

## 10. COOKIES E TECNOLOGIAS

### 10.1 Tipos de Cookies

- Essenciais: Funcionamento da plataforma
- Analytics: Google Analytics (anonimizado)

## 11. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL

Não realizamos transferência internacional de dados pessoais, exceto:

- Meta (WhatsApp) - conforme adequação LGPD
- AWS - com cláusulas contratuais padrão

## 12. MENORES DE IDADE

Não coletamos intencionalmente dados de menores de 18 anos. Se identificado, os dados serão excluídos imediatamente.

## 13. ALTERAÇÕES NESTA POLÍTICA

- Notificação por e-mail 30 dias antes
- Aviso na plataforma
- Publicação da nova versão
- Direito de cancelamento sem ônus

## 14. AUTORIDADE SUPERVISORA

Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)

Site: <https://www.gov.br/anpd>

E-mail: [atendimento@anpd.gov.br](mailto:atendimento@anpd.gov.br)

## 15. CONTATO E DÚVIDAS

Encarregado de Dados (DPO): Leonardo

E-mail: [privacy@biwapp.com](mailto:privacy@biwapp.com)

WhatsApp: +55 11 93950-1767

Telefone: +55 11 93950-1767

Endereço: AV PAULISTA, 1106, SALA 01 ANDAR 16, BELA VISTA, SÃO PAULO/SP

---

*Esta política está em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei 13.709/2018) e regulamentações da Meta para WhatsApp Business API.*