Política de Privacidade Lookin

Versão 3.2 — revisada em 12/11/2026
Publicação e vigência: a partir da disponibilização oficial desta versão nos aplicativos e no histórico legal do Lookin
Substitui: documento de 27/07/2026, quando publicada

1. Quem somos e como falar conosco

O Lookin é operado por J R BORGES DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE LTDA, nome fantasia LOOKIN, CNPJ 67.905.838/0001-03, com sede na Avenida Paulista, nº 91, Conjunto 905, Condomínio Edifício Paulista Tower, Bela Vista, São Paulo/SP, CEP 01311-000. Para exercer direitos relacionados aos dados pessoais, pedir informações ou apresentar reclamação, escreva para privacidade@lookinapp.com.br. Para suporte operacional e denúncias, escreva para suporte@lookinapp.com.br. Telefone: +55 35 99804-5132.

O Lookin é controlador dos tratamentos para os quais determina finalidades e meios, incluindo contas, autenticação, descoberta, comunicação na plataforma e agendamentos. O canal informado também recebe solicitações de titulares. A empresa identificará publicamente seu encarregado ou divulgará os meios pertinentes, quando exigível.

2. Quem é abrangido e responsabilidades dos estabelecimentos

Esta Política abrange usuários do Lookin Cliente e do Lookin Profissional, proprietários, administradores, colaboradores, profissionais vinculados, visitantes de conteúdos acessíveis, pessoas que participam de agendamentos e titulares que entram em contato conosco.

Quando um cliente agenda um serviço, compartilhamos com o prestador somente informações necessárias para identificar e realizar o atendimento, tais como nome, serviço, horário, observações e referências que o cliente enviar. O profissional ou estabelecimento pode atuar como controlador independente quando decide como usar os dados em sua própria prestação do serviço, organização de prontuários ou fichas, obrigações fiscais e atendimento. Ele deverá informar suas práticas e respeitar a legislação; não está autorizado a utilizar dados obtidos via Lookin para spam ou marketing não autorizado.

3. Dados pessoais tratados

Para criar e manter contas: nome, e-mail, telefone, fotografia, tipo de perfil, preferências de autenticação, data de cadastro, status de conta e senha armazenada por hash seguro. Para determinar restrições por idade: faixa etária, origem do sinal recebido, evidência técnica e datas relacionadas; não armazenamos data de nascimento segundo a configuração atual.

Na descoberta e agendamento: endereços informados, localização permitida pelo dispositivo, interesses, favoritos, serviços consultados, preferências, informações de busca quando admitidas, profissional ou estabelecimento escolhido, duração, preço apresentado, data, status, remarcações, cancelamentos e avaliações.

Em conteúdo e interação: fotos, descrições, comentários, inspiração, referências visuais, mensagens e anexos, quando a função correspondente está disponível; também registros de denúncia, cópias de evidência de conteúdo denunciado, bloqueios e trilhas de apuração.

Para profissionais e estabelecimentos: dados cadastrais e fiscais pertinentes, CPF/CNPJ quando cabível, endereço, equipe, serviços, preços, agenda, documentos de pagamento, plano, produtos digitais, situação de transação e comprovantes de conciliação.

Para segurança e operação: IP, data/hora de acesso, informações do dispositivo e app, sistema operacional, registros de acesso, eventos de autenticação, falhas e diagnósticos. Dados completos de cartão de pagamento das compras digitais são processados pelas lojas, não pelo Lookin.

4. Finalidades e bases legais

Tratamos dados para cadastrar e autenticar contas; disponibilizar busca, agenda, perfis, favoritos, avaliações e comunicação; realizar e acompanhar agendamentos; administrar profissionais, serviços e estabelecimentos; prevenir fraude, abusos e acesso indevido; manter registros exigidos; prestar suporte; atender direitos de titulares; administrar assinaturas, compras digitais e obrigações fiscais próprias da plataforma.

Conforme cada operação, utilizamos as bases legais de execução de contrato ou procedimentos preliminares, obrigação legal ou regulatória, exercício regular de direitos, legítimo interesse após avaliação de necessidade e direitos dos titulares, ou consentimento quando aplicável. Dados sensíveis eventualmente inseridos em

mensagens, imagens ou descrições são objeto de proteção adicional e somente serão tratados quando existir hipótese do artigo 11 da LGPD. Evite enviar dados sensíveis desnecessários.

A autorização de localização pelo sistema operacional permite tecnicamente o acesso, mas não substitui a análise da base legal pertinente. O usuário pode negar ou revogar a permissão; a busca poderá depender de região informada manualmente. A personalização comum de feed e busca é distinta da publicidade personalizada.

5. Idades admitidas e proteção especial

O cadastro no Lookin Cliente é destinado a pessoas de 16 anos completos ou mais; o Lookin Profissional e as funções de administração comercial destinam-se somente a adultos de 18 anos completos ou mais. Não admitimos, no lançamento, cadastros de menores de 16 anos. Podem ser exigidos sinais e verificações adicionais de idade e, quando legalmente aplicável, a vinculação a responsável ou outras medidas de supervisão. Declarações falsas ou tentativas de contornar restrições podem acarretar bloqueio de conta.

Contas de 16 e 17 anos recebem proteções reforçadas: não são destinatárias de publicidade externa ou campanhas patrocinadas na descoberta; não recebem recomendações por IA; pesquisas novas não são gravadas em histórico; suas coordenadas são limitadas a precisão menor (duas casas decimais); novas mensagens dependem de agendamento; e a publicação, republicação ou troca de imagens públicas é restringida. Favoritos, agendamentos, denúncias, bloqueios e exclusão de conta permanecem disponíveis.

Essas medidas não eliminam todos os riscos. Se não pudermos aferir a idade com segurança ou cumprir controles legalmente obrigatórios, poderemos restringir temporariamente o acesso ou funções até a verificação. Todos os tratamentos relativos a adolescentes devem atender prioritariamente ao seu melhor interesse.

6. Vinculação e supervisão de adolescentes

Para contas de 16 e 17 anos, o Lookin dispõe de mecanismo de vinculação a responsável adulto e de supervisão, cuja disponibilidade e exigibilidade são condicionadas à ativação dos controles e às verificações de segurança. Enquanto não for possível cumprir os requisitos aplicáveis, o acesso de adolescentes poderá permanecer indisponível. A vinculação exige conta distinta de adulto com e-mail verificado e evidência etária adequada. O adolescente pode emitir um convite temporário e de uso único, cujo aceite pelo adulto registra a relação declarada de pai, mãe ou responsável legal. Essa declaração não equivale, isoladamente, à prova documental do parentesco ou tutela; em caso de dúvida ou suspeita de fraude, poderão ser solicitadas verificações adicionais proporcionais.

Para administrar o vínculo, tratamos identificador e nome exibido das contas, situação do e-mail, faixa etária e origem da evidência, relação declarada, datas e estado da vinculação, configurações de supervisão, histórico de alterações e estimativa consolidada de uso por dia. O convite utiliza token temporário; armazenamos apenas seu hash e metadados associados. Esta função não exige documento de identidade, reconhecimento facial, biometria ou data de nascimento completa. Um responsável autorizado pode permitir ou impedir mensagens relacionadas a agendamentos e compras, definir um limite diário de utilização e consultar o estado do vínculo e atividade diária estimada. A estimativa não corresponde necessariamente ao tempo exato de tela.

O painel do responsável não disponibiliza automaticamente o texto das mensagens, localização individual, pesquisas, conteúdo privado ou credenciais do adolescente. Proteções obrigatórias — como ausência de anúncios, personalização por IA, localização precisa e publicações públicas de imagens — não podem ser desativadas pelo responsável. A troca, contestação ou revogação do vínculo pode ser solicitada na plataforma ou pelo suporte, sujeita a verificações para evitar fraudes. A mudança para a condição de adulto encerra a supervisão apenas depois de recebida nova evidência confiável de maioridade. Evidências e trilhas de auditoria são conservadas pelo tempo necessário e conforme fundamento legal aplicável.

7. Geolocalização e imagens

Utilizamos localização para encontrar profissionais e estabelecimentos próximos, mostrar mapas, estimar distâncias e organizar resultados. O usuário poderá escolher não conceder acesso à localização do aparelho, embora certas funções fiquem limitadas. A redução de precisão para adolescentes não impede inferências aproximadas de localidade.

Imagens e conteúdos podem ser verificados por mecanismos técnicos de moderação e análise humana para identificar conteúdo indevido, riscos e violações de regras. Essa moderação não tem como finalidade reconhecimento facial nem identificação biométrica. O autor de uma publicação deve ter direitos e autorizações para divulgar imagens de outras pessoas, inclusive autorização apropriada quando houver adolescentes.

8. Mensagens, denúncias e segurança

Quando existe chat, tratamos remetente, destinatário, conteúdo, anexos, horário e eventos necessários ao envio, à segurança e à apuração de denúncias. É vedado usá-lo para assédio, spam e solicitações indevidas de dados. Para adolescentes, a comunicação depende de vínculo com agendamento.

É possível denunciar publicações, avaliações, mensagens, profissionais, estabelecimentos e usuários e bloquear outras contas nas funções disponibilizadas. Uma denúncia pode gerar armazenamento restrito de evidências e registro de ações de moderação, inclusive após a remoção pública do conteúdo, pelo tempo justificado. Podemos restringir conteúdo ou acesso, de modo proporcional à gravidade e às obrigações legais. Reclamações e pedidos de revisão podem ser enviados ao e-mail de suporte.

9. Anúncios e conteúdo patrocinado

O Lookin Cliente poderá exibir anúncios de terceiros por meio do Google AdMob exclusivamente para adultos com idade confirmada, quando essa funcionalidade for ativada. O aplicativo solicita anúncios não personalizados e limita a classificação pretendida dos criativos à categoria G. O serviço publicitário não está habilitado na configuração de lançamento descrita pela plataforma.

Mesmo anúncios não personalizados podem implicar tratamento técnico por SDKs, incluindo IP, identificadores do dispositivo, interações publicitárias, informações de falhas e métricas de desempenho, conforme versão e configuração adotadas. Não utilizamos histórico, interesses ou perfis de adolescentes para direcionamento de anúncios: contas de 16 e 17 anos não recebem anúncios externos nem impulsionamentos pagos no ranking. Conteúdos patrocinados para adultos serão identificados como tal. Configurações de publicidade e permissões do aparelho podem afetar o tratamento efetuado por terceiros.

10. Comunicações operacionais e marketing

Enviamos comunicações necessárias sobre conta, segurança, agendamentos, alterações de serviço e, quando houver contratação, assinatura e compras. São comunicações operacionais, não condicionadas à adesão a marketing.

Ofertas, novidades e campanhas comerciais por e-mail ou notificações push são opcionais e possuem escolhas independentes, inicialmente desativadas. O usuário pode modificar essas escolhas ou utilizar o descadastro de mensagens comerciais. A recusa do marketing não impede o uso das funções essenciais.

11. Fornecedores e compartilhamentos

Para operar o serviço, utilizamos ou podemos utilizar os fornecedores abaixo, sempre conforme o estado real da funcionalidade:

- **Amazon Web Services — AWS:** hospedagem da API, banco de dados, armazenamento e entrega de mídia, cache, logs, proteção de rede, e-mail transacional e análise técnica de imagens pelo Amazon Rekognition. O Rekognition recebe a imagem necessária para detectar rótulos e categorias de moderação; não é utilizado pelo Lookin para reconhecimento facial ou identificação biométrica.
- **ViaCEP:** recebe o CEP consultado e, na busca por endereço, UF, cidade e logradouro digitados, para sugerir e completar endereços. A consulta é feita diretamente pelos aplicativos.
- **Google Maps Platform:** recebe consultas de mapas e, quando o usuário autoriza, a posição do dispositivo necessária para exibir mapa, distância e resultados próximos.
- **Expo, Apple e Google:** apoiam a compilação e distribuição dos aplicativos, sinais de faixa etária, notificações e serviços do dispositivo. O servidor de notificações push do Lookin permanece desativado até homologação própria.
- **Apple App Store e Google Play:** processam recibos, transações e o estado de assinaturas e compras digitais quando a cobrança nativa for ativada. O Lookin não recebe o número completo do cartão utilizado na loja.
- **Unsplash:** algumas imagens públicas de fallback ainda podem ser carregadas diretamente de sua infraestrutura; nesse acesso, o fornecedor pode receber IP e metadados técnicos da requisição. Essas imagens não contêm conteúdo enviado pelo usuário.
- **NFE.io:** poderá receber os dados estritamente necessários para emissão e gestão de documentos fiscais próprios da plataforma depois da aprovação contábil e da ativação do fluxo. A integração não emite nota do serviço de beleza prestado pelo estabelecimento.
- **Google AdMob:** poderá tratar identificadores e sinais técnicos do dispositivo para publicidade não personalizada destinada somente a adultos, se o recurso for homologado e ativado. O AdMob permanece desativado na configuração de lançamento.

- **Datadog:** poderá receber métricas, traces e metadados operacionais se a observabilidade externa for ativada. O serviço permanece inativo na configuração de lançamento.

A personalização do feed por OpenAI é planejada, mas permanece inativa e bloqueada por controles de aprovação. Se futuramente habilitada, envolverá apenas texto público minimizado de inspirações, serviços, categorias e tags; não enviará perfil individual, mensagens, endereço, localização ou dados de pagamento. A função será opcional e restrita a adultos.

Também poderemos compartilhar dados com autoridades diante de obrigação legal válida, com profissionais e estabelecimentos envolvidos em agendamentos e, nos limites legais, em operações societárias. Registros financeiros históricos de canais descontinuados eventualmente existentes são conservados apenas quando necessários para conciliação, obrigação legal ou exercício regular de direitos.

12. Transferências internacionais

Alguns fornecedores possuem infraestrutura, suporte ou suboperadores fora do Brasil. Nessas situações, pode haver acesso, armazenamento, processamento ou trânsito internacional de dados. O Lookin mantém aviso específico com os fluxos conhecidos, categorias, finalidades, duração, destinos, responsabilidades e medidas de proteção: **Aviso de Transferências Internacionais do Lookin**, versão 3.2, que integra esta Política e deverá ser publicado em página acessível junto dela.

De forma resumida, a infraestrutura principal da AWS utiliza a região de São Paulo, mas serviços globais, suporte e pontos de distribuição podem envolver outros países. Apple, Google, Expo e Unsplash operam infraestrutura global e podem tratar dados nos Estados Unidos e em outros locais informados por eles. OpenAI, AdMob, Datadog e os fluxos internacionais associados a compras digitais somente serão ativados depois de avaliação específica e documentação do mecanismo aplicável.

As transferências sob responsabilidade do Lookin devem observar uma hipótese e um mecanismo válidos do artigo 33 da LGPD, incluindo decisão de adequação, cláusulas-padrão contratuais aprovadas pela ANPD, cláusulas específicas aprovadas ou outra hipótese legal aplicável. A contratação de um fornecedor, isoladamente, não comprova a validade do mecanismo. O Lookin adota minimização, controle de acesso, criptografia quando aplicável, registros, avaliação de fornecedores e restrição de funcionalidades opcionais enquanto a documentação necessária não estiver concluída. O titular pode solicitar informações sobre a transferência aplicável aos seus dados pelo e-mail privacidade@lookinapp.com.br.

13. Conservação, eliminação e backups

Conservamos dados pelo período necessário às finalidades informadas, observadas obrigações legais, fiscais e necessidade justificada de exercício de direitos. Conta, perfis e conteúdos ativos são conservados enquanto necessários à operação; após pedido válido de exclusão, podem ser apagados, anonimizados ou preservados apenas nas hipóteses legais. Mensagens, anexos, agendamentos, avaliações e denúncias seguem critérios relacionados à operação, apuração e possíveis litígios. Documentos fiscais e comprovantes são retidos pelos prazos legalmente exigidos.

Registros de acesso à aplicação, quando abrangidos pelo artigo 15 do Marco Civil da Internet, são mantidos por seis meses, ressalvadas ordens de preservação legalmente válidas. Outros logs técnicos e de segurança não têm necessariamente o mesmo prazo. Aceites, revogações e preferências são conservados durante o período necessário à comprovação das escolhas e cumprimento de obrigações. Backups seguem ciclos técnicos de retenção e expurgo; registros eliminados na base ativa podem subsistir temporariamente em cópias de segurança e não serão restaurados para uso ordinário sem observância das regras de exclusão.

A programação de descarte automático é submetida a verificações e autorizações internas; até sua habilitação, solicitações legítimas de exclusão são tratadas pelos fluxos disponíveis. O prazo concreto de cada classe depende de seu fundamento e de regra operacional documentada, que poderá ser informada ao titular mediante solicitação.

14. Direitos do titular

O titular pode solicitar confirmação de tratamento; acesso; correção; informações sobre compartilhamentos; portabilidade quando aplicável; anonimização, bloqueio e eliminação nas condições legais; informação e revogação de consentimento; oposição; e revisão de decisões unicamente automatizadas que afetem seus interesses, conforme os requisitos legais. O usuário pode realizar exportação ou exclusão autenticada quando oferecidas, bem como abrir e acompanhar solicitações pelos canais da plataforma.

Solicitações são analisadas com verificação de identidade adequada, observando os prazos legais. Algumas informações podem permanecer em hipóteses autorizadas, como obrigação legal e exercício regular de direitos. O titular pode reclamar ao Lookin pelo contato acima e peticionar à Autoridade Nacional de Proteção

de Dados — ANPD (gov.br/anpd). A exclusão da conta Lookin não cancela automaticamente assinatura mantida pela App Store ou Google Play; o cancelamento da assinatura deve ser feito na loja correspondente.

15. Segurança e incidentes

Adotamos medidas proporcionais de proteção, como controles de acesso, autenticação, conexões seguras, proteção de senhas por hash, segregação de permissões, registros de auditoria e backups. Nenhum ambiente é absolutamente livre de risco. Incidentes que possam representar risco ou dano relevante serão avaliados e comunicados à ANPD e aos titulares quando exigido pela regulamentação aplicável.

16. Alterações, transparência e contato

Este documento possui identificação de versão e histórico de publicações na área jurídica da plataforma. Mudanças relevantes poderão ser comunicadas no aplicativo ou por meios adequados; quando necessário, será solicitada nova manifestação de ciência. A declaração “Li e estou ciente da Política de Privacidade” registra ciência e não configura consentimento geral para tratamentos opcionais.

Para exercer direitos e solicitar informações sobre dados pessoais: privacidade@lookinapp.com.br. Para suporte operacional e denúncias: suporte@lookinapp.com.br. Também é possível encaminhar reclamação à ANPD. Aplica-se a legislação brasileira, em especial a LGPD, o Marco Civil da Internet, o Estatuto da Criança e do Adolescente e a legislação de proteção de crianças e adolescentes no ambiente digital.