

Termos de Uso — Aplicativo Lookin

Última atualização: [inserir data]

Bem-vindo(a) ao Lookin.

Estes Termos de Uso regulam o acesso e a utilização do aplicativo Lookin, plataforma digital que permite a clientes encontrar inspirações, profissionais, estabelecimentos, serviços de beleza e cuidado pessoal, bem como realizar agendamentos com profissionais, salões, barbearias, estúdios, clínicas de estética e outros prestadores cadastrados.

Ao criar uma conta, acessar ou utilizar o aplicativo, você declara que leu, compreendeu e concorda com estes Termos de Uso.

Caso não concorde com estes Termos, você não deverá utilizar o aplicativo.

1. Definições

Para fins destes Termos:

Lookin: plataforma digital que conecta clientes a profissionais e estabelecimentos de beleza, estética, bem-estar e cuidado pessoal.

Cliente: pessoa usuária que utiliza o aplicativo para buscar inspirações, profissionais, estabelecimentos, serviços e realizar agendamentos.

Profissional: pessoa física cadastrada na plataforma que oferece serviços de beleza, estética, bem-estar ou cuidado pessoal.

Estabelecimento: pessoa jurídica ou organização cadastrada na plataforma, como salão, barbearia, estúdio, clínica ou espaço de beleza.

Serviços: serviços oferecidos por profissionais ou estabelecimentos, como corte de cabelo, barba, unhas, maquiagem, estética, tratamentos, entre outros.

Agendamento: solicitação ou confirmação de horário para realização de um serviço junto a um profissional ou estabelecimento.

Conteúdo: textos, imagens, fotos, informações, avaliações, comentários, inspirações, descrições, dados de perfil e demais materiais publicados ou enviados por usuários, profissionais, estabelecimentos ou pela plataforma.

2. Objeto

O Lookin é uma plataforma de intermediação digital que permite ao Cliente:

- buscar profissionais e estabelecimentos;
- visualizar serviços, preços, horários e informações públicas;
- acessar conteúdos e inspirações;
- salvar favoritos;
- realizar agendamentos;
- acompanhar histórico de agendamentos;
- avaliar atendimentos realizados;
- gerenciar seu perfil e preferências.

O Lookin não executa diretamente os serviços oferecidos pelos profissionais ou estabelecimentos cadastrados. A responsabilidade pela execução, qualidade, segurança, pontualidade e resultado dos serviços é do profissional ou estabelecimento contratado pelo Cliente.

3. Cadastro e conta do usuário

Para utilizar determinadas funcionalidades do aplicativo, como realizar agendamentos, salvar favoritos, avaliar serviços ou receber notificações, o Cliente deverá criar uma conta.

Ao se cadastrar, o Cliente se compromete a fornecer informações verdadeiras, completas, atualizadas e de sua titularidade.

O Cliente é responsável por manter a confidencialidade de suas credenciais de acesso, incluindo login e senha, bem como por todas as atividades realizadas em sua conta.

O Lookin poderá suspender ou encerrar contas que contenham informações falsas, uso indevido, fraude, tentativa de violação de segurança ou descumprimento destes Termos.

4. Idade mínima

O aplicativo é destinado a pessoas com capacidade legal para contratar serviços.

Caso o Cliente seja menor de idade, o uso do aplicativo deverá ocorrer com autorização e supervisão de seus pais ou responsáveis legais, especialmente para realização de agendamentos e contratação de serviços.

O Lookin poderá restringir ou cancelar contas caso identifique uso inadequado por menores de idade sem autorização adequada.

5. Uso permitido da plataforma

O Cliente se compromete a utilizar o aplicativo de forma ética, lícita e adequada, respeitando estes Termos, a legislação aplicável, os profissionais, os estabelecimentos e demais usuários.

É proibido ao Cliente:

- utilizar o aplicativo para fins ilícitos, fraudulentos ou abusivos;
 - fornecer informações falsas ou de terceiros sem autorização;
 - tentar acessar contas, sistemas ou dados de outros usuários;
 - interferir no funcionamento da plataforma;
 - copiar, extrair, coletar ou utilizar dados da plataforma de forma automatizada sem autorização;
 - publicar ou enviar conteúdo ofensivo, discriminatório, ilícito, difamatório, violento, sexualmente explícito, enganoso ou que viole direitos de terceiros;
 - realizar agendamentos falsos, abusivos ou com intenção de prejudicar profissionais ou estabelecimentos;
 - utilizar a plataforma para assédio, spam, golpes ou práticas comerciais não autorizadas.
-

6. Agendamentos

O Cliente poderá realizar agendamentos com profissionais ou estabelecimentos cadastrados, conforme disponibilidade informada na plataforma.

Ao realizar um agendamento, o Cliente declara estar ciente das informações apresentadas, incluindo:

- serviço selecionado;
- profissional ou estabelecimento;
- data e horário;
- preço informado;
- local de atendimento;
- formas de pagamento aceitas;
- política de cancelamento, quando aplicável.

O agendamento poderá depender de confirmação automática ou manual pelo profissional ou estabelecimento, conforme configuração disponível na plataforma.

O Cliente é responsável por comparecer ao atendimento no horário agendado ou cancelar/remarcar previamente, quando a funcionalidade estiver disponível.

7. Pagamento dos serviços

No MVP/versão inicial, o pagamento dos serviços poderá ocorrer diretamente entre Cliente e profissional ou estabelecimento, conforme as formas de pagamento informadas na plataforma.

O Lookin poderá apenas exibir preços e formas de pagamento aceitas, sem necessariamente processar pagamentos dentro do aplicativo.

Quando o pagamento ocorrer fora da plataforma, o Lookin não será responsável por cobranças, troco, comprovantes, reembolsos, parcelamentos, taxas, inadimplência ou disputas financeiras entre Cliente e profissional/estabelecimento.

Caso, futuramente, o Lookin disponibilize pagamento online dentro do aplicativo, serão aplicadas regras específicas sobre cobrança, cancelamento, reembolso, taxas, estornos e repasses, que poderão ser previstas em termos adicionais ou em atualização destes Termos.

8. Cancelamentos, remarcações e não comparecimento

O Cliente poderá cancelar ou solicitar remarcação de agendamentos conforme as funcionalidades disponíveis no aplicativo e as regras definidas pelo profissional ou estabelecimento.

Na versão inicial, eventuais penalidades, cobranças ou condições relacionadas a cancelamento, atraso ou não comparecimento deverão ser tratadas diretamente entre Cliente e profissional/estabelecimento, salvo se a plataforma informar regra específica.

O Cliente reconhece que o não comparecimento pode prejudicar a agenda do profissional ou estabelecimento e compromete-se a cancelar ou remarcar com antecedência sempre que possível.

O Lookin poderá registrar histórico de cancelamentos e não comparecimentos para fins de segurança, prevenção de abuso e melhoria da experiência da plataforma.

9. Informações de profissionais, estabelecimentos e serviços

As informações sobre profissionais, estabelecimentos, serviços, preços, horários, fotos, descrições, localização, avaliações e formas de pagamento são cadastradas pelos próprios profissionais ou estabelecimentos, ou obtidas a partir de dados fornecidos por eles.

Embora o Lookin possa adotar medidas para manter a qualidade e segurança da plataforma, não garante que todas as informações estejam sempre completas, corretas, atualizadas ou livres de erro.

O Cliente deve verificar as informações relevantes antes de confirmar um agendamento.

10. Relação entre Cliente e profissional/estabelecimento

O Lookin atua como plataforma de conexão e organização de informações, não como empregador, representante, sócio, prestador direto, responsável técnico ou garantidor dos profissionais e estabelecimentos cadastrados.

A contratação do serviço ocorre entre Cliente e profissional/estabelecimento.

O profissional ou estabelecimento é responsável por:

- execução do serviço;
- qualidade do atendimento;
- cumprimento do horário;
- higiene e segurança do ambiente;
- habilitações, licenças ou autorizações necessárias;

- definição de preços e formas de pagamento;
 - emissão de comprovantes ou documentos fiscais, quando aplicável;
 - resolução de problemas relacionados ao serviço prestado.
-

11. Feed, inspirações e conteúdos visuais

O aplicativo poderá exibir fotos, inspirações, conteúdos editoriais, publicações de profissionais e estabelecimentos, anúncios e recomendações.

Os conteúdos visuais têm finalidade informativa, promocional ou inspiracional e não garantem que determinado resultado será reproduzido exatamente em um atendimento.

O Cliente entende que resultados de serviços de beleza, estética e cuidado pessoal podem variar conforme características individuais, técnica utilizada, condição prévia, produto aplicado, disponibilidade do profissional e outros fatores.

12. Favoritos, recomendações e personalização

O Lookin poderá personalizar a experiência do Cliente com base em informações como:

- serviços de interesse;
- localização aproximada;
- faixa de preço;
- favoritos;
- buscas;
- interações com conteúdos;
- agendamentos;
- categorias e tags selecionadas;
- preferências informadas pelo próprio Cliente.

O objetivo da personalização é melhorar a relevância do feed, da busca, das sugestões e dos profissionais ou estabelecimentos exibidos.

O Lookin não deverá utilizar gênero como filtro obrigatório para esconder ou bloquear serviços, salões, barbearias ou profissionais. Preferências pessoais poderão ser editadas pelo Cliente, quando a funcionalidade estiver disponível.

13. Avaliações e comentários

Após um atendimento, o Cliente poderá avaliar o profissional ou estabelecimento, quando a funcionalidade estiver disponível.

O Cliente se compromete a publicar avaliações verdadeiras, respeitosas e baseadas em sua experiência real.

É proibido publicar avaliações:

- falsas;
- ofensivas;
- discriminatórias;
- difamatórias;
- com dados pessoais de terceiros;
- com conteúdo ilegal;
- motivadas por fraude, extorsão ou vantagem indevida.

O Lookin poderá remover, ocultar ou moderar avaliações que violem estes Termos, direitos de terceiros ou a legislação aplicável.

14. Notificações

O Lookin poderá enviar notificações relacionadas ao uso da plataforma, incluindo:

- confirmação de cadastro;
- lembretes de agendamento;
- alterações ou cancelamentos;
- mensagens operacionais;
- avisos de segurança;
- atualizações de conta;
- solicitações de avaliação;
- comunicações sobre funcionalidades.

O Cliente poderá gerenciar permissões de notificações nas configurações do dispositivo ou do aplicativo, quando disponível.

15. Dados pessoais e privacidade

O uso do aplicativo envolve o tratamento de dados pessoais, como dados de cadastro, contato, localização, preferências, favoritos, histórico de agendamentos, avaliações e interações.

O tratamento de dados pessoais será realizado conforme a Política de Privacidade do Lookin e a legislação aplicável, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Ao utilizar a plataforma, o Cliente declara estar ciente de que seus dados poderão ser utilizados para:

- criação e gestão de conta;
- funcionamento da plataforma;
- realização de agendamentos;
- personalização da experiência;
- comunicação com o Cliente;
- segurança e prevenção de fraude;
- cumprimento de obrigações legais;
- melhoria dos serviços.

A Política de Privacidade deverá ser consultada em documento próprio e faz parte complementar destes Termos.

16. Localização

O aplicativo poderá solicitar acesso à localização do Cliente para mostrar profissionais e estabelecimentos próximos, calcular distância aproximada e melhorar resultados de busca.

O Cliente poderá permitir, negar ou revogar o acesso à localização por meio das configurações do dispositivo.

Caso o Cliente não permita o uso da localização, algumas funcionalidades poderão ficar limitadas ou depender da inserção manual de endereço, cidade ou bairro.

17. Propriedade intelectual

O aplicativo, sua marca, layout, funcionalidades, código, design, textos, elementos gráficos, bases de dados, organização de conteúdo e demais elementos da plataforma pertencem ao Lookin ou a seus licenciados, salvo indicação em contrário.

O uso do aplicativo não concede ao Cliente qualquer direito de propriedade intelectual sobre a plataforma.

É proibido copiar, modificar, distribuir, vender, alugar, sublicenciar, realizar engenharia reversa, extrair dados ou criar produtos derivados com base no aplicativo sem autorização prévia e expressa do Lookin.

18. Conteúdos enviados pelo Cliente

O Cliente poderá enviar informações, imagens, referências, avaliações, comentários ou outros conteúdos, conforme funcionalidades disponíveis.

Ao enviar conteúdo para o aplicativo, o Cliente declara possuir direitos ou autorização para compartilhá-lo e garante que o conteúdo não viola direitos de terceiros, incluindo direitos autorais, imagem, privacidade, honra e proteção de dados.

O Cliente autoriza o Lookin a armazenar, processar e exibir seus conteúdos na medida necessária para funcionamento da plataforma, cumprimento destes Termos e melhoria dos serviços.

19. Links e serviços de terceiros

O aplicativo poderá conter links, integrações, anúncios ou referências a serviços de terceiros.

O Lookin não controla e não se responsabiliza por conteúdo, políticas, práticas, produtos ou serviços de terceiros.

O acesso a serviços de terceiros poderá estar sujeito a termos e políticas próprios.

20. Anúncios

O aplicativo poderá exibir anúncios, inclusive na tela inicial e no feed.

Os anúncios serão identificados quando necessário e poderão ser personalizados conforme critérios técnicos, comerciais ou de relevância.

O Lookin buscará não inserir anúncios no fluxo principal de agendamento, de forma a preservar a experiência do Cliente.

O Lookin não se responsabiliza por produtos, serviços, promessas, ofertas ou conteúdos de anunciantes externos, salvo quando exigido por lei.

21. Disponibilidade da plataforma

O Lookin buscará manter o aplicativo disponível e funcionando adequadamente, mas não garante disponibilidade contínua, ininterrupta, livre de falhas ou livre de erros.

A plataforma poderá passar por manutenções, atualizações, interrupções, limitações técnicas, indisponibilidades de rede, falhas de terceiros ou eventos fora do controle do Lookin.

Sempre que possível, o Lookin poderá informar interrupções programadas ou relevantes.

22. Limitação de responsabilidade

Na máxima medida permitida pela legislação aplicável, o Lookin não será responsável por:

- execução, qualidade ou resultado dos serviços prestados por profissionais ou estabelecimentos;
- atrasos, cancelamentos, não comparecimentos ou falhas de atendimento de profissionais ou estabelecimentos;
- informações incorretas cadastradas por profissionais ou estabelecimentos;
- pagamentos realizados fora da plataforma;
- danos causados por terceiros;
- indisponibilidade temporária do aplicativo;
- perda de dados decorrente de caso fortuito, força maior ou falhas externas;
- expectativas subjetivas sobre resultados estéticos ou de beleza.

Nada nestes Termos exclui ou limita direitos que não possam ser excluídos ou limitados pela legislação aplicável.

23. Suspensão e encerramento de conta

O Lookin poderá suspender, restringir ou encerrar o acesso do Cliente à plataforma caso identifique:

- violação destes Termos;
- uso fraudulento ou abusivo;
- comportamento ofensivo ou ilícito;
- tentativas de prejudicar a plataforma ou outros usuários;
- criação de contas falsas;
- descumprimento de regras de segurança;
- determinação legal, regulatória ou judicial.

O Cliente poderá solicitar encerramento da conta pelos canais disponibilizados pela plataforma.

24. Alterações nos Termos

O Lookin poderá atualizar estes Termos de Uso para refletir mudanças na plataforma, na legislação, em funcionalidades, em modelos de negócio ou em regras operacionais.

Quando houver alterações relevantes, o Lookin poderá comunicar o Cliente pelo aplicativo, e-mail, notificação ou outro meio adequado.

O uso contínuo do aplicativo após a atualização dos Termos representará concordância com a nova versão.

25. Suporte e contato

Em caso de dúvidas, solicitações, reclamações ou necessidade de suporte, o Cliente poderá entrar em contato pelo canal:

E-mail: [inserir e-mail de suporte]

Empresa responsável: [inserir razão social/nome da empresa]

CNPJ: [inserir CNPJ, se houver]

Endereço: [inserir endereço, se aplicável]

26. Lei aplicável e foro

Estes Termos serão regidos pelas leis da República Federativa do Brasil.

Eventuais conflitos decorrentes destes Termos ou do uso da plataforma deverão observar a legislação aplicável, especialmente as normas de proteção ao consumidor quando cabíveis.

Fica eleito o foro da comarca de [inserir cidade/estado], salvo quando a legislação aplicável determinar foro diverso em favor do consumidor.

27. Aceite

Ao criar uma conta, acessar ou utilizar o aplicativo, o Cliente declara que leu, compreendeu e concorda com estes Termos de Uso e com a Política de Privacidade aplicável.