

Política de Privacidade

Última atualização: 24 de setembro de 2026

Vigência: imediata para novos cadastros; para quem já é cliente, a partir de 24 de outubro de 2026.

Resumo em linguagem simples

- **Da sua loja**, usamos o necessário para prestar o serviço, cobrar e emitir nota fiscal. Aqui a BIWAPP é a *controladora* dos dados.
- **Dos clientes da sua loja**, tratamos os dados em seu nome, só para enviar mensagens, atender pelo WhatsApp e mostrar os números da loja. Aqui a loja é a *controladora* e a BIWAPP, a *operadora*.
- **Não vendemos dados**. Compartilhamos apenas com os fornecedores necessários para o serviço funcionar (lista na seção 6). Alguns ficam fora do Brasil.
- **Dados de cartão** ficam com o Asaas. Não passam pela BIWAPP.
- **Para exercer seus direitos**: privacy@biwapp.com. Clientes das lojas podem digitar **SAIR** para não receber mais mensagens.

1. Quem somos

BIWAPP TECNOLOGIA LTDA., CNPJ 57.553.269/0001-12, Av. Paulista, 1106, sala 01, andar 16, Bela Vista, São Paulo/SP.

Encarregado de dados (DPO): Leonardo — privacy@biwapp.com — WhatsApp +55 11 93950-1767.

2. A quem esta Política se aplica e qual é o nosso papel

Titular	Quem é	Papel da BIWAPP
Clientes BIWAPP	Lojas (lavanderias, pet shops, salões e outros) e as pessoas que usam a conta	Controladora
Clientes finais	Clientes das lojas, que recebem mensagens ou conversam pelo WhatsApp	Operadora , em nome da loja, que é a controladora
Visitantes	Pessoas que acessam biwapp.com ou falam com a BIWAPP pelo WhatsApp	Controladora

3. Dados que tratamos

3.1. Clientes BIWAPP

- **Cadastro:** nome, e-mail e celular do responsável. A senha é guardada apenas de forma cifrada (hash), sem possibilidade de leitura.
- **Loja:** CNPJ ou CPF, razão social, nome fantasia, endereço, telefone/WhatsApp, horários de funcionamento, delivery e sistema de caixa usado.
- **Cobrança:** plano, valores, cupom, histórico de pagamentos e notas fiscais. Do cartão, guardamos apenas a bandeira e os 4 últimos dígitos.
- **Aceite:** data, hora, endereço IP e versão dos Termos e desta Política aceitos no cadastro.
- **Uso e segurança:** registros de acesso (IP, data e hora, navegador, telas acessadas), tentativas de login e códigos de verificação (guardados cifrados).
- **Integração com o WhatsApp:** identificadores da conta WhatsApp Business e tokens de acesso, guardados somente nos nossos servidores.
- **Atendimento:** mensagens trocadas com o suporte da BIWAPP.

3.2. Clientes finais (em nome da loja)

- **Identificação e contato:** nome, telefone e data de nascimento, quando a loja informa.
- **Relacionamento:** histórico de compras e visitas importado do sistema de caixa da loja, status de atividade, respostas a campanhas e pedidos de descadastro (opt-out).
- **Conversas pelo WhatsApp:** mensagens trocadas com a loja, usadas para o atendimento com I.A., para a análise das conversas e para o histórico recente exibido no painel.

3.3. Visitantes do site

- Dados de navegação coletados pelo Google Analytics (seção 10) e o que a pessoa nos envia por formulário (por exemplo, a calculadora de receita perdida e a lista de espera dos módulos em breve: nome, WhatsApp e e-mail), e-mail ou WhatsApp.

4. Para que usamos e com qual base legal (LGPD, art. 7º)

Finalidade	Base legal
Criar e manter a conta, prestar os serviços do plano, suporte	Execução de contrato (inciso V)
Avisos do serviço ao responsável pela loja, por e-mail e WhatsApp (fatura disponível, vencimento, pagamento recebido, atraso, pausa e reativação dos serviços, WhatsApp desconectado, importação de dados pendente)	Execução de contrato (V)

Finalidade	Base legal
Cobrança, nota fiscal e registros contábeis	Execução de contrato (V) e cumprimento de obrigação legal (II)
Guardar os registros de acesso à aplicação	Obrigação legal — Marco Civil da Internet, art. 15 (II)
Segurança, prevenção a fraudes e abuso, defesa de direitos	Legítimo interesse (IX) e exercício regular de direitos (VI)
Melhorar a plataforma e medir o uso do site	Legítimo interesse (IX)
Comunicações comerciais da BIWAPP e contato com quem entrou na lista de espera de um módulo	Legítimo interesse (IX) e procedimentos preliminares a contrato, a pedido do titular (V), com opção de sair a qualquer momento
Tratamento dos dados de clientes finais (campanhas, avisos, atendimento, análise)	Definida pela loja, como controladora — em regra, legítimo interesse no relacionamento já existente, com opt-out, ou consentimento

5. Clientes finais: o que a BIWAPP faz em nome da loja

5.1. A BIWAPP trata os dados de clientes finais somente para os serviços contratados pela loja e conforme as instruções dela. Não usa esses dados para fins próprios, não os vende e não os compartilha com outras lojas.

5.2. Campanhas são enviadas apenas a quem já tem relacionamento com a loja, com frequência controlada e sempre com a opção de sair. Quem responde **SAIR** deixa de receber campanhas daquela loja automaticamente.

5.3. Pedidos de titulares feitos à BIWAPP sobre dados de uma loja são encaminhados a ela, que decide como atender. A BIWAPP ajuda no que for preciso.

6. Com quem compartilhamos

Compartilhamos dados somente com fornecedores (suboperadores) necessários para o serviço, sob contrato e com obrigação de confidencialidade e segurança:

Fornecedor	Para quê	Dados	Onde
Meta Platforms (WhatsApp Business Platform) e provedor autorizado de acesso	Enviar e receber mensagens do WhatsApp	Telefone e nome do cliente final, conteúdo das mensagens, nome e conta da loja	Exterior (EUA/UE)

Fornecedor	Para quê	Dados	Onde
Amazon Web Services	Hospedagem da plataforma e do banco de dados; e-mails da plataforma (código de confirmação, redefinição de senha)	Todos os dados da plataforma	Exterior (EUA)
Asaas	Cobranças (Pix, boleto, cartão) e emissão de nota fiscal	Dados de cobrança da loja e do responsável; dados de cartão (coletados diretamente pelo Asaas)	Brasil
Google (Analytics)	Estatísticas de acesso ao site biwapp.com	Dados de navegação (seção 10)	Exterior (EUA)

6.1. Também podemos compartilhar dados com autoridades quando a lei ou uma ordem judicial exigir, e com assessores jurídicos e contábeis sob sigilo.

6.2. Em caso de reorganização societária (fusão, aquisição), os dados podem ser transferidos ao sucessor, que fica obrigado a esta Política.

6.3. **Não vendemos nem alugamos dados pessoais** e não os compartilhamos com terceiros para publicidade.

7. Transferência internacional

7.1. Parte dos fornecedores da seção 6 trata dados fora do Brasil, em outros países, como os Estados Unidos e países da União Europeia.

7.2. Essas transferências são feitas com base no art. 33 da LGPD: cláusulas contratuais com os fornecedores (incluindo, quando aplicáveis, as cláusulas-padrão aprovadas pela ANPD) e a necessidade de executar o contrato com o titular, e somente com fornecedores que adotam medidas de segurança compatíveis com esta Política.

7.3. Ao provedor de inteligência artificial enviamos apenas o necessário para gerar cada resposta ou análise: o trecho recente da conversa e as informações de atendimento da loja (serviços, preços, horários, regras de delivery). Dados de pagamento nunca são enviados.

8. Segurança

- Conexões cifradas (HTTPS/TLS) entre o navegador, a plataforma e os fornecedores.
- Senhas e códigos de verificação guardados apenas de forma cifrada (hash), com comparações resistentes a ataques de tempo.
- Chaves de acesso a fornecedores (WhatsApp, pagamentos, e-mail) somente nos servidores, nunca no navegador.

- Acesso interno restrito à equipe que precisa dos dados, com registros de acesso.
- Limites contra tentativas repetidas no cadastro e na confirmação por código, e cópias de segurança do banco de dados.

8.1. Nenhum sistema é 100% seguro. Em incidente que possa gerar risco ou dano relevante, comunicamos a ANPD e os titulares afetados nos prazos da regulamentação (Resolução CD/ANPD nº 15/2024). As lojas afetadas são avisadas em até 24 horas da confirmação.

9. Por quanto tempo guardamos

Dados	Prazo
Cadastro iniciado e não confirmado	Apagado automaticamente em até 24 horas
Lista de espera de módulos (nome, WhatsApp e e-mail enviados pelo site ou pelo painel)	Até o lançamento do módulo e por mais 12 meses, ou antes, se a pessoa pedir para sair
Conta e dados da loja (inclusive de clientes finais)	Enquanto a assinatura existir e por mais 90 dias após o encerramento (para reativação ou exportação). Depois, excluídos ou anonimizados
Histórico de conversas do WhatsApp	Apenas o histórico recente necessário ao atendimento e à análise, pelo prazo acima
Cobranças, notas fiscais e registros contábeis	5 anos (obrigação legal e fiscal)
Registros de acesso à aplicação	No mínimo 6 meses (Marco Civil da Internet) e no máximo 12 meses
Registro do aceite dos Termos e desta Política	Enquanto a conta existir e pelo prazo de prescrição aplicável
Pedidos de descadastro (opt-out)	Enquanto a loja usar a BIWAPP, para garantir que a pessoa não volte a receber mensagens

10. Cookies e site

10.1. O painel usa armazenamento local do navegador, essencial para manter a sessão, o tema e as preferências.

10.2. O site biwapp.com usa o Google Analytics para medir visitas de forma agregada. Você pode bloquear cookies no navegador ou usar o complemento de desativação do Google Analytics, sem prejuízo para o uso do site.

11. Seus direitos (LGPD, art. 18)

Você pode pedir: confirmação de que tratamos seus dados; acesso; correção; anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários ou tratados em desconformidade; portabilidade; eliminação de dados tratados com consentimento; informação sobre compartilhamentos; revogação do consentimento; e revisão de decisões tomadas unicamente de forma automatizada.

Como pedir: privacy@biwapp.com ou WhatsApp +55 11 93950-1767. Respondemos em até 15 dias. Para proteger você, podemos pedir confirmação de identidade.

Lojas também podem atualizar a maior parte dos seus dados diretamente no painel, e gerenciar ou cancelar a assinatura em *Minha assinatura*.

12. Menores de idade

A conta BIWAPP é destinada a maiores de 18 anos que representam um negócio. Nas bases das lojas, pode haver dados de clientes finais menores de idade (por exemplo, a data de nascimento para campanhas de aniversário). Nesse caso a loja, como controladora, deve observar o melhor interesse da criança e do adolescente (LGPD, art. 14).

13. Alterações desta Política

Mudanças relevantes são avisadas com 30 dias de antecedência, por e-mail e no painel, e a nova versão é publicada no site com a data de atualização. Quem não concordar pode cancelar a assinatura sem ônus.

14. Autoridade Nacional de Proteção de Dados

Se entender que seus direitos não foram atendidos, você pode procurar a ANPD: www.gov.br/anpd.

15. Contato

Encarregado de dados (DPO): **Leonardo**

E-mail: privacy@biwapp.com · WhatsApp/Telefone: **+55 11 93950-1767**

Endereço: Av. Paulista, 1106, sala 01, andar 16, Bela Vista, São Paulo/SP