

LUXXAI

POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

Site, plataformas, produtos, integrações, automações e soluções de inteligência artificial

RESPONSÁVEL Luxxai Labs — CNPJ 19.316.863/0001-09	VERSÃO 1.0 — 21 de julho de 2026
ABRANGÊNCIA Brasil e operações com titulares no Brasil	CANAL www.luxxai.com.br

LEITURA RÁPIDA. Esta Política explica quais dados pessoais a Luxxai trata, para quais finalidades, com quem pode compartilhá-los, por quanto tempo os conserva e como os titulares podem exercer seus direitos.

1. Apresentação e escopo

A Luxxai Labs (“Luxxai”, “nós” ou “nosso”) desenvolve e opera soluções de automação inteligente, plataformas no-code, agentes de inteligência artificial, backoffice conectado, dashboards e integrações com sistemas empresariais e canais digitais. Esta Política aplica-se ao site www.luxxai.com.br, aos contatos comerciais, demonstrações, contratos, suporte e aos produtos e serviços disponibilizados pela Luxxai, incluindo ALLGO, RAFA, VELTRIX, Affinity Digital e outras soluções que venham a integrar o seu ecossistema.

O tratamento de dados pessoais é realizado de acordo com a Lei nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”) —, o Marco Civil da Internet, a legislação consumerista aplicável e as normas da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (“ANPD”).

Esta Política deve ser lida em conjunto com os contratos, termos de uso, propostas comerciais, avisos específicos e instruções apresentadas em cada produto ou integração. Se houver conflito, prevalecerá o documento específico para o tratamento em questão, observada a legislação aplicável.

2. Papéis da Luxxai no tratamento de dados

A função da Luxxai varia conforme o contexto:

- Como controladora: quando define as finalidades e os meios do tratamento, por exemplo nos dados de visitantes do site, potenciais clientes, representantes de clientes, fornecedores, parceiros, usuários de suas contas e contatos de suporte.

- Como operadora: quando trata dados pessoais em nome de um cliente corporativo, conforme suas instruções documentadas, contratos e configurações da solução. Isso pode ocorrer em automações, integrações, atendimentos, análises e fluxos que utilizem dados inseridos ou conectados pelo cliente.

Quando a Luxxai atua como operadora, o cliente é, em regra, o controlador dos dados e responsável por informar os titulares, definir a base legal, assegurar a qualidade e a legitimidade dos dados e atender os direitos previstos na LGPD. A Luxxai apoiará o cliente nos limites técnicos e contratuais aplicáveis.

3. Dados pessoais que podemos tratar

Conforme a relação com o titular e a solução utilizada, podemos tratar as categorias abaixo.

3.1 Dados cadastrais e profissionais

- Nome, e-mail, telefone, cargo, empresa, área de atuação e demais informações de contato profissional.
- Dados de representantes legais, responsáveis por contrato, faturamento, segurança, tecnologia, suporte e administração de contas.

3.2 Dados de conta e autenticação

- Identificadores de usuário, credenciais protegidas, perfis de acesso, permissões, registros de autenticação e preferências.
- Dados necessários para provisionar, administrar, proteger e auditar o acesso às plataformas.

3.3 Dados comerciais, contratuais e financeiros

- Interações de prospecção, propostas, demonstrações, contratos, histórico de relacionamento e solicitações comerciais.
- Dados de cobrança, pagamentos, notas fiscais e informações bancárias estritamente necessárias à relação contratual.

3.4 Dados técnicos e de uso

- Endereço IP, data e hora de acesso, identificadores de dispositivo e navegador, sistema operacional, logs, eventos de segurança, páginas visitadas e interações com funcionalidades.
- Dados de desempenho, telemetria, erros e uso das soluções, preferencialmente agregados ou anonimizados quando possível.

3.5 Conteúdo processado nas soluções

Os clientes podem inserir ou integrar informações relacionadas às suas operações, como registros de CRM e ERP, planilhas, documentos, mensagens, solicitações de atendimento, dados logísticos, eventos de rastreamento, ocorrências, cotações, agendamentos, campanhas, indicadores e outros conteúdos

necessários aos fluxos contratados. Esses conteúdos podem conter dados pessoais de clientes, consumidores, colaboradores, prestadores, motoristas, pacientes, profissionais de saúde, fornecedores ou parceiros do cliente.

3.6 Comunicações, voz e atendimento

- Mensagens, transcrições, gravações de voz quando habilitadas, anexos, protocolos, avaliações de atendimento e registros de suporte.
- Informações compartilhadas em interações com agentes virtuais, avatares, WhatsApp, telefone, e-mail ou outros canais integrados.

3.7 Dados pessoais sensíveis

Algumas soluções, especialmente as voltadas à saúde, podem processar dados pessoais sensíveis — como informações de saúde — por instrução do cliente controlador e apenas quando necessários ao serviço. Nesses casos, aplicamos controles adicionais e exigimos que o cliente observe as bases legais e salvaguardas do artigo 11 da LGPD.

4. Como os dados são coletados

Os dados podem ser obtidos:

- diretamente do titular, ao preencher formulários, solicitar contato, participar de demonstrações, criar uma conta ou falar com o suporte;
- do cliente corporativo, de usuários autorizados ou de sistemas conectados pelo cliente;
- automaticamente, por meio de cookies, logs, APIs, webhooks, ferramentas de segurança e tecnologias semelhantes;
- de parceiros de negócio, canais de venda, eventos, fontes públicas legítimas ou fornecedores de dados, respeitadas a finalidade, a expectativa do titular e a legislação;
- a partir da interação com as soluções, inclusive resultados, classificações, resumos, recomendações e outros dados derivados por regras de automação ou modelos de inteligência artificial.

5. Finalidades e bases legais

Tratamos dados pessoais apenas para finalidades legítimas, específicas e compatíveis com o contexto. As principais são:

- prestar, configurar, integrar, manter e aprimorar os serviços contratados, com fundamento na execução de contrato ou de procedimentos preliminares;
- criar e administrar contas, autenticar usuários, controlar permissões e preservar a segurança, com fundamento na execução contratual e no legítimo interesse;

- atender solicitações, prestar suporte, realizar demonstrações e manter relacionamento comercial, com fundamento em procedimentos preliminares, execução contratual, legítimo interesse ou consentimento, conforme o caso;
- emitir cobranças e documentos fiscais, manter registros e cumprir obrigações legais, regulatórias, contábeis e tributárias;
- prevenir fraudes, investigar incidentes, proteger direitos e assegurar a disponibilidade e a integridade dos ambientes, com fundamento no legítimo interesse, no cumprimento de obrigação legal e no exercício regular de direitos;
- analisar desempenho e uso, desenvolver melhorias e produzir estatísticas, preferencialmente com dados agregados ou anonimizados, com fundamento no legítimo interesse;
- enviar comunicações institucionais e de marketing relacionadas ao interesse profissional do destinatário, com fundamento no legítimo interesse ou consentimento, sempre oferecendo meio de descadastramento;
- cumprir determinações legais, regulatórias, administrativas ou judiciais e responder a autoridades competentes;
- tratar dados sensíveis somente nas hipóteses autorizadas pelo artigo 11 da LGPD, conforme o contexto e as instruções do controlador.

O consentimento não é a única base legal utilizada. Quando o tratamento depender de consentimento, ele será solicitado de maneira livre, informada, inequívoca e vinculada a finalidade determinada, podendo ser revogado nos termos da lei.

6. Inteligência artificial e decisões automatizadas

As soluções da Luxxai podem utilizar modelos de linguagem, sistemas de classificação, regras, agentes e outros recursos de inteligência artificial para gerar respostas, resumos, recomendações, previsões, triagens, encaminhamentos ou automações. Os resultados podem conter imprecisões e devem ser avaliados por usuários autorizados quando puderem produzir efeitos relevantes.

- A Luxxai aplica princípios de minimização, controle de acesso e limitação de finalidade aos dados enviados aos componentes de IA.
- O conteúdo de clientes não será utilizado pela Luxxai para treinar modelos de uso geral próprios ou de terceiros sem autorização expressa e base legal aplicável.
- O cliente deve evitar inserir dados pessoais desnecessários e deve observar suas próprias obrigações de transparência, segurança e base legal.
- Quando uma decisão baseada unicamente em tratamento automatizado afetar interesses do titular, este poderá solicitar revisão e informações sobre os critérios e procedimentos utilizados, resguardados os segredos comercial e industrial.

A disponibilidade de revisão humana, retenção de prompts e respostas, uso de dados por provedores e demais controles poderá variar conforme o produto, a configuração e o contrato aplicável.

7. Compartilhamento de dados

Podemos compartilhar dados pessoais, no limite necessário, com:

- provedores de infraestrutura, hospedagem, bancos de dados, armazenamento, segurança, monitoramento e suporte técnico;
- provedores de automação, APIs, modelos de inteligência artificial e serviços de nuvem, conforme a arquitetura da solução — o site institucional informa, entre outros, uso de n8n, Postgres, OpenAI, Anthropic e Google Gemini;
- provedores de comunicação e canais digitais, incluindo serviços de e-mail, telefonia, voz e APIs de WhatsApp;
- prestadores de pagamento, faturamento, contabilidade, auditoria, consultoria jurídica e outros serviços profissionais;
- parceiros de implementação, integração e suporte, sob deveres de confidencialidade e proteção de dados;
- autoridades públicas ou terceiros quando necessário para cumprir obrigação legal, decisão de autoridade competente, proteger direitos ou prevenir ilícitos;
- eventual sucessor em operação societária, como fusão, aquisição, reorganização ou venda de ativos, com salvaguardas apropriadas.

A Luxxai exige de seus prestadores compromissos compatíveis com a natureza do tratamento e busca limitar o acesso aos dados ao mínimo necessário. A relação atual de fornecedores pode variar conforme o produto e a configuração contratada.

8. Transferências internacionais

Alguns fornecedores ou infraestruturas podem estar localizados fora do Brasil ou permitir acesso a partir de outros países. Nesses casos, a Luxxai adota mecanismos permitidos pela LGPD e pela regulamentação da ANPD, como decisões de adequação, cláusulas contratuais específicas ou cláusulas-padrão contratuais, além de medidas técnicas e organizacionais apropriadas.

9. Armazenamento e retenção

Os dados pessoais são conservados somente pelo tempo necessário às finalidades desta Política, aos prazos definidos em contrato e ao cumprimento de obrigações legais, regulatórias, fiscais, contábeis, de auditoria, prevenção a fraudes e exercício regular de direitos. Os critérios de retenção consideram a natureza do dado, o contexto, os riscos e a necessidade de preservação de evidências.

Ao término do tratamento, os dados serão eliminados, anonimizados ou mantidos de forma segura quando houver fundamento legal para conservação. Em serviços prestados como operadora, a devolução, exportação, retenção e exclusão do conteúdo do cliente seguirão o contrato e as instruções do controlador, inclusive quanto a cópias de segurança e ciclos técnicos de descarte.

10. Segurança da informação

A Luxxai adota medidas técnicas e administrativas proporcionais aos riscos para proteger dados pessoais contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão. Entre as medidas aplicáveis, conforme o ambiente e o serviço, estão:

- controle de acesso baseado em necessidade e perfis de permissão;
- autenticação, gestão de credenciais e registro de eventos relevantes;
- proteção de comunicações e dados armazenados por mecanismos adequados;
- segregação de ambientes, atualizações, cópias de segurança e monitoramento;
- gestão de vulnerabilidades, resposta a incidentes e continuidade de negócios;
- obrigações de confidencialidade, conscientização e avaliação de fornecedores.

Nenhum ambiente é completamente livre de riscos. Usuários devem proteger suas credenciais, utilizar mecanismos de autenticação disponíveis, respeitar os perfis de acesso e comunicar imediatamente qualquer suspeita de uso indevido.

11. Incidentes de segurança

Em caso de incidente envolvendo dados pessoais, a Luxxai adotará medidas para conter, investigar, remediar e documentar o evento. Quando atuar como controladora e o incidente puder acarretar risco ou dano relevante aos titulares, realizará as comunicações à ANPD e aos titulares nos prazos e condições da regulamentação aplicável. Quando atuar como operadora, notificará o cliente controlador sem demora indevida, conforme contrato e requisitos legais.

12. Cookies e tecnologias semelhantes

O site e as plataformas podem utilizar cookies e tecnologias semelhantes para funcionamento, segurança, lembrança de preferências, medição de desempenho e análise de uso. Os cookies podem ser classificados como:

- necessários: essenciais ao funcionamento, autenticação e segurança;
- funcionais: preservam escolhas e personalizam recursos;
- analíticos: ajudam a compreender desempenho e navegação de forma agregada;
- publicidade e marketing: medem campanhas e apresentam conteúdo relevante, quando utilizados e autorizados.

Quando exigido, cookies não necessários serão ativados somente após a escolha do usuário. Preferências podem ser alteradas no gerenciador de cookies, se disponível, ou nas configurações do navegador. O bloqueio de cookies necessários pode comprometer funcionalidades.

13. Direitos dos titulares

Nos termos da LGPD, o titular pode solicitar, conforme aplicável:

- confirmação da existência de tratamento e acesso aos dados;
- correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade;
- portabilidade, observadas a regulamentação, os segredos comercial e industrial e a viabilidade técnica;
- eliminação dos dados tratados com consentimento, ressalvadas as hipóteses legais de conservação;
- informação sobre entidades públicas e privadas com as quais houve uso compartilhado;
- informação sobre a possibilidade de não consentir e sobre as consequências da negativa;
- revogação do consentimento e oposição a tratamento realizado em desconformidade com a LGPD;
- revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado que afetem seus interesses;
- peticionamento perante a ANPD e órgãos de defesa do consumidor, quando cabível.

Para proteger o titular, podemos solicitar informações suficientes para confirmar sua identidade e a legitimidade do pedido. Solicitações serão respondidas nos prazos legais. Se os dados forem tratados pela Luxxai como operadora, o pedido poderá ser encaminhado ao cliente controlador responsável.

14. Crianças e adolescentes

Os serviços corporativos da Luxxai não são, em regra, destinados diretamente a crianças. Caso uma solução trate dados de crianças ou adolescentes por instrução de um cliente — por exemplo, em fluxos de saúde ou educação — o tratamento deverá observar seu melhor interesse, as bases legais aplicáveis, transparência adequada e salvaguardas reforçadas. O cliente controlador é responsável por definir a legitimidade do tratamento e obter autorizações quando exigidas.

15. Sites e serviços de terceiros

O site e as soluções podem conter links ou integrações com serviços de terceiros. Cada terceiro é responsável por suas próprias práticas de privacidade quando atuar como controlador independente.

Recomendamos que o titular consulte os avisos de privacidade correspondentes antes de fornecer dados.

16. Atualizações desta Política

Esta Política poderá ser atualizada para refletir mudanças nos serviços, nas tecnologias, nas práticas de tratamento ou na legislação. A versão vigente será publicada no site da Luxxai com a data de atualização. Alterações relevantes poderão ser comunicadas pelos canais de relacionamento disponíveis.

17. Como falar sobre privacidade

Para exercer direitos, esclarecer dúvidas ou comunicar questões relacionadas a dados pessoais, entre em contato pelos canais oficiais abaixo.

- Site e canal de atendimento: www.luxxai.com.br
- WhatsApp: +55 (34) 98428-5497

A Luxxai poderá disponibilizar ou atualizar canal específico do encarregado ou responsável por privacidade em seu site. O uso do canal acima não impede o titular de exercer os demais meios previstos na legislação.

18. Referências normativas

- [Lei nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais \(LGPD\)](#)
- [Regulamentações vigentes da Autoridade Nacional de Proteção de Dados \(ANPD\)](#)
- [Portal institucional da Luxxai](#)

NOTA DE GOVERNANÇA. A aplicação desta Política depende de inventário de dados, contratos com operadores, configuração de cookies, procedimentos de atendimento a titulares e controles de segurança compatíveis com cada produto.