

# Ajuda, Segurança e Exercício de Direitos

**Versão 1.0 — edição de 30/09/2026.** Este guia facilita o acesso aos documentos completos; não reduz direitos neles previstos.

## Onde encontrar as regras

- [Termos de Uso](#): conta, conteúdo, compras, encerramento e responsabilidades.
- [Privacidade](#): dados, compartilhamento, conservação e seus direitos.
- [Cookies e medição](#): tecnologias e escolhas facultativas.
- [Proteção de menores](#): acesso por idade, responsável e bloqueios.
- [Comunidade e recursos](#): denúncias, remoções e contestação.
- [Tempo e dinheiro](#): saldos, operações, saques e restituição.
- [Publicidade](#): anúncios, criadores e proteção do público.

Os documentos ficam disponíveis antes do cadastro, em **Configurações → Ajuda e documentos legais**, e na Central Jurídica pública do KeepmeApp. O acesso às regras e aos canais externos não depende de conta ativa.

## Quero denunciar um conteúdo ou uma pessoa

Abra o menu do conteúdo e escolha **Denunciar**, ou escreva para **[[PREENCHER: CONTATO\_DENUNCIAS]]**. Informe link ou identificador, perfil e o que aconteceu. Não reenvie conteúdo íntimo ou imagens de abuso infantil. O recebimento da denúncia não significa que a análise terminou; você receberá orientação sobre o acompanhamento.

Risco envolvendo criança ou adolescente: **[[PREENCHER: CANAL\_PROTECAO\_INFANTIL]]**.  
Emergência no Brasil: 190. Violações de direitos: Disque 100 e Conselho Tutelar. Fora do Brasil, procure o serviço local competente.

## Minha conta foi invadida

Use a recuperação de acesso e entre em contato com **[[PREENCHER: CONTATO\_SEGURANCA]]**. Proteja também o e-mail associado. Nunca informe senha, código temporário ou acesso remoto a quem prometa recuperar a conta ou liberar um saldo.

## Quero consultar, corrigir ou excluir meus dados

Escreva para **[[PREENCHER: CONTATO\_PRIVACIDADE]]**, identificando sua conta e o pedido. Você não precisa enviar documento de identidade na primeira mensagem; pediremos comprovação apenas se necessária e por meio apropriado. Responsáveis devem informar sua relação com o titular.

Excluir a conta não apaga instantaneamente registros que precisem ser conservados por obrigação legal ou defesa legítima de direitos. Expirar uma publicação não equivale a excluir todos os dados. Informaremos o tratamento do seu pedido conforme a Política de Privacidade.

## Quero mudar minhas escolhas de rastreamento

Acesse **Configurações → Privacidade → Preferências de dados**. Você pode recusar ou revogar finalidades facultativas. Se não conseguir entrar na conta, utilize **[[PREENCHER: CONTATO\_PRIVACIDADE]]**. Aceitar os Termos não obriga a aceitar publicidade personalizada.

## Não concordo com uma decisão

Responda à comunicação recebida ou procure **[[PREENCHER: CONTATO\_RECursos]]**, indicando conteúdo, conta ou operação afetada e o motivo da discordância. O canal funciona mesmo com a conta suspensa. Não é necessário pagar para recorrer.

## Tenho menos de 18 anos

Você terá uma experiência adequada à sua idade e, quando exigido, vinculada ao responsável. Não pode comprar ou vender Tempo, receber saldo financeiro, sacar ou participar de recompensas econômicas. Nunca use a conta de um adulto para contornar essa regra. Se algo causar medo ou desconforto, procure ajuda.

## O saldo de Tempo é dinheiro?

Não. Tempo e dinheiro são registros separados. Tempo em maturação ainda não é saldo utilizável, e uma venda pendente não é dinheiro disponível para saque. Não existe rendimento ou comprador garantido. Consulte o extrato e as Condições Econômicas antes de qualquer operação.

## Tenho um problema com uma compra

Envie o identificador da operação a **[[PREENCHER: CONTATO\_SUPORTE]]**. Não envie senha ou número completo de cartão. Arrependimento, cancelamento, cobrança indevida e restituição serão tratados conforme o contrato e a legislação, sem exclusão genérica de reembolso para conteúdo digital.

## Por que vejo uma publicação?

A distribuição considera fatores como atualidade e duração do post, relações e preferências, relevância das interações e regras de qualidade e segurança. A importância desses fatores pode variar conforme a área do feed. Patrocínio deve ser identificado. Você pode usar as preferências de feed, silenciar, bloquear e denunciar, de acordo com a finalidade de cada controle.

Silenciar altera o que aparece no seu feed; não equivale necessariamente a impedir contato ou acesso ao perfil. Bloquear e configurar audiência têm efeitos próprios, explicados antes da ação. Para menores, as restrições protetivas prevalecem sobre escolhas incompatíveis com sua segurança.