

# Derechos sobre datos, exportación y eliminación

Cómo solicitar acceso, corrección, exportación o eliminación en Lumez, utilizando los canales disponibles y comprendiendo el alcance de sus funciones actuales.

Versión: 2026-09-18.1

Actualizado el: 2026-09-18

## Proveedor responsable

64.117.651 ARTHUR GOMES DE FREITAS CARDOZO

CNPJ 64.117.651/0001-49

10A RUA DOUTOR MONTEIRO, 864, CASA, CENTRO, ARROIO GRANDE/RS, CEP 96330-000 - Brasil

Dominio oficial: <https://lumez.digital-directive.com>

Privacidad y soporte: [arthurgfcardozo@gmail.com](mailto:arthurgfcardozo@gmail.com)

Mercado inicial: América del Sur

Infraestructura: AWS, Google Cloud, Vercel e infraestructura propia de Digital Directive

Digital Directive es el nombre comercial declarado por el titular. Lumez es el producto cubierto por estos documentos; los demás productos no se incluyen automáticamente.

## 1. Identifique a la parte responsable

Para mensajes o registros de clientes conservados por una empresa que utiliza Lumez, diríjase primero a esa empresa: normalmente determina la finalidad y puede identificar el espacio de trabajo pertinente. El proveedor la asiste según su función. Para una cuenta Lumez, una solicitud de demostración o la relación propia del proveedor con usted, corresponde contactar con el proveedor identificado en este documento.

El estándar común es facilitar los derechos gratuitamente, verificar la identidad de forma proporcionada y no tomar represalias por una solicitud. Solo puede considerarse una tarifa o denegación cuando la ley aplicable permita una excepción, con explicación específica y posibilidad de impugnación. Un servicio entre empresas no elimina los derechos de las personas cuyos datos trata.

- Un espacio de trabajo es el entorno compartido de la empresa; eliminarlo es distinto de eliminar un contacto o una cuenta personal.
- Ser contacto de una empresa no exige crear una cuenta Lumez únicamente para ejercer derechos.

- Para tratamientos propios del proveedor o ayuda con una solicitud, escriba a [arthurgfcardoza@gmail.com](mailto:arthurgfcardoza@gmail.com), indicando Digital Directive - Privacidad/Lumez, o envíe correspondencia a la dirección postal identificada en este documento. Los usuarios autorizados también pueden utilizar las funciones autenticadas descritas a continuación. El dominio oficial de Lumez es [lumez.digital-directive.com](https://lumez.digital-directive.com).

## 2. Qué debe incluir

Describa el resultado deseado: acceso, corrección, exportación, oposición, limitación, retirada del consentimiento o eliminación. Proporcione contexto suficiente para localizar los registros sin enviar información innecesaria propia o ajena. No se exige una fórmula jurídica concreta para considerar la solicitud.

- Identifique la empresa o el espacio de trabajo y, cuando corresponda, las fechas aproximadas y el correo o teléfono utilizado en la interacción.
- Explique si la solicitud trata de un contacto, información seleccionada, su cuenta personal o todo el espacio. Quien pide sus datos no debe recibir los de otra persona solo porque aparezcan en el mismo registro.
- Indique un medio seguro para recibir respuesta. Puede actuar mediante representante autorizado, previa verificación proporcionada de sus facultades.
- No envíe contraseñas, tokens de acceso, secretos de aplicaciones, datos completos de pago ni documentos de identidad, salvo que se haya explicado una comprobación concreta y necesaria mediante un canal seguro.

## 3. Verificación y permisos de acceso

Las solicitudes de entrega de datos o cambios destructivos requieren comprobaciones proporcionadas al riesgo. Siempre que sea posible, debe utilizarse la sesión autenticada o un canal conocido antes de pedir documentos adicionales. Cualquier información complementaria debe limitarse a resolver una duda concreta sobre identidad o representación, explicando el motivo y protegiendo su tratamiento.

La aplicación actual exige un miembro autenticado del espacio con el permiso pertinente para exportar o solicitar la eliminación de un contacto. Solo el propietario autenticado puede iniciar la eliminación de todo el espacio. Estos controles protegen datos ajenos; no justifican rechazar un derecho legal porque la persona no sea administradora. Utilice el correo electrónico o la dirección postal del proveedor para solicitudes fuera de esos controles; deben evaluarse la identidad y el alcance sin exigir una cuenta innecesaria.

## 4. Utilice la función actual de exportación

Una persona autorizada puede iniciar sesión, confirmar el espacio activo, abrir Privacidad en </privacy> y utilizar el panel de exportación para registrar la solicitud. Después puede actualizar la lista; cuando termine correctamente el procesamiento, estará disponible la descarga autenticada del JSON. Registrar el pedido no significa que el archivo esté listo.

La exportación actual es una instantánea estructurada de los contactos del ámbito seleccionado o del espacio y sus conversaciones relacionadas. Puede ayudar a atender el acceso o la portabilidad, pero no es automáticamente una respuesta completa a todos los derechos ni un paquete universal de migración.

- El JSON implementado incluye contactos, identidades de canal, conversaciones, mensajes, pedidos y citas dentro del ámbito correspondiente.
- Los archivos adjuntos binarios, notas internas, todos los registros de cuenta y otras categorías asociadas no se incluyen automáticamente. Puede ser necesaria una búsqueda complementaria, explicación y protección de información de terceros.
- Los archivos exportados pasan a ser elegibles para su eliminación asíncrona 30 días después de finalizar. Proteja la copia descargada y elimínela cuando deje de necesitarla; la aplicación no puede borrar las copias transferidas a otro sistema.

## 5. Elimine o corrija datos de un contacto

La persona cuyos datos están en el espacio de un cliente debe pedir a esa empresa que localice y examine los registros pertinentes. El servicio actual permite una solicitud autorizada de eliminación de contacto, pero este documento no afirma que exista un formulario público de autoservicio para contactos no autenticados. La corrección y la retirada del consentimiento de marketing deben dirigirse a la empresa responsable sin exigir la eliminación de todo el espacio.

La eliminación implementada retira archivos asociados, notas internas, etiquetas e identidades de canal, limpia mensajes y anonimiza determinados campos del contacto. No elimina íntegramente todos los campos relacionados de pedidos o citas, registros de webhooks, cargas de automatización u otras copias asociadas. Las categorías restantes requieren evaluación específica y actuación complementaria; el éxito de la tarea automática no debe presentarse como prueba de eliminación de todos los datos personales.

## 6. Elimine un espacio de trabajo completo

El propietario puede iniciar sesión, comprobar que está activo el espacio correcto y abrir /data-deletion. El primer clic abre la confirmación; la solicitud solo se envía después de la segunda confirmación expresa. Exporte antes los registros necesarios, respetando sus facultades y los deberes legales de conservación. La eliminación afecta al entorno compartido y no sustituye adecuadamente una solicitud sobre una sola persona.

Tras un procesamiento correcto, la rutina elimina los registros operativos, credenciales y configuración de integración, vínculos de la organización y objetos privados almacenados dentro de su alcance. Conserva un registro estructural mínimo y pruebas de finalización para rendir cuentas. Compruebe el estado y resultado reales: pulsar la confirmación no equivale a terminar la eliminación.

- Una medida de conservación existente puede suspender el procesamiento. Deben revisarse su fundamento, alcance y pasos siguientes; no autoriza a conservarlo todo indefinidamente.

- La cuenta personal global no se elimina solo porque se retire un espacio, pues puede pertenecer a otros. Eliminarlo tampoco cancela una cuenta externa de Meta ni borra copias de WhatsApp de los destinatarios.
- No presuponga que puede revertir una solicitud enviada. Si todavía es posible cancelarla antes de procesarla, dependerá del estado y los permisos del propietario; una eliminación finalizada no es un punto de recuperación garantizado.

## 7. Cuentas personales y consultas del sitio

Eliminar una cuenta personal, retirar una solicitud de demostración, corregir sus datos y modificar el marketing afecta a registros diferentes de la eliminación de un espacio. Los botones públicos actuales de espacio de trabajo no ofrecen un servicio completo de supresión de cuentas o derechos sobre consultas comerciales. No deben utilizarse para sugerir que esas solicitudes han sido atendidas íntegramente.

Envíe estas solicitudes a [arthurgfcardozo@gmail.com](mailto:arthurgfcardozo@gmail.com), indicando Digital Directive - Privacidad/Lumez, o a la dirección postal identificada en este documento. El proveedor debe evaluar cuenta, consulta, correos de notificación y otras copias pertinentes, explicar cualquier conservación lícita y comunicar el resultado. Se necesita una actuación adicional cuando las funciones automáticas del espacio no cubren la solicitud; recibirla no significa, por sí solo, que haya finalizado la eliminación.

## 8. Solicitudes recibidas de Meta

La aplicación incluye un callback para solicitudes de eliminación enviadas por Meta. Verifica la solicitud firmada y su asociación con la configuración pertinente, y proporciona un código de confirmación y una dirección de seguimiento. Una petición inválida o sin coincidencia no autoriza a eliminar otro espacio ni datos ajenos.

El tratamiento implementado para Meta actúa sobre los datos del usuario asociado y de la conexión dentro de su alcance, incluida la desconexión y retirada de credenciales pertinentes cuando corresponda. No equivale a eliminar todos los contactos del cliente o la cuenta global Lumez de la persona, ni borra registros propios de Meta. La página de seguimiento informa del resultado de esa tarea delimitada, incluso si no hay datos coincidentes; solicitudes más amplias requieren evaluación propia.

## 9. Copias relacionadas, respaldo y conservación

Un derecho debe evaluarse sobre todo el tratamiento pertinente, no solo sobre el registro visible. Las rutinas automáticas tienen ámbitos definidos. Cuando omiten una categoría relevante, la parte responsable necesita una actuación complementaria y una explicación veraz de lo eliminado, limitado, anonimizado o conservado lícitamente.

Las funciones técnicas actuales no establecen el borrado inmediato de todas las copias de producción ni un plazo uniforme verificado de conservación. Las copias pertinentes necesitan una evaluación propia, incluidas restricciones de acceso, fin de conservación y cómo mantener la eficacia de una

decisión válida de eliminación si se restaura una copia. Eliminar un registro activo por sí solo no demuestra que se hayan borrado todas las copias de seguridad.

- La rutina diaria predeterminada de 90 días es parcial y puede modificarse con configuración autorizada; no es un plazo universal para toda categoría de datos personales.
- Eliminar una consulta comercial vencida en la base no borra sus correos de notificación. Las exportaciones descargadas, integraciones elegidas por el cliente y copias de destinatarios deben considerarse separadamente según el control y los deberes legales del responsable.
- La anonimización debe impedir realmente la identificación conforme al estándar aplicable. Un identificador conservado o registro vinculado puede seguir siendo dato personal; denominar una tarea anonimización no resuelve por sí solo esa cuestión.

## 10. Respuestas, excepciones y revisión

El procedimiento debe identificar las normas aplicables, explicar la decisión claramente y respetar los plazos pertinentes. La fecha objetivo de una cola técnica no es un plazo legal universal ni un nivel de servicio prometido. La necesidad de aclaración, una prórroga lícita o una denegación parcial justificada deben explicarse, con sus motivos y los pasos disponibles.

Estas protecciones comunes no reducen derechos imperativos más favorables de la LGPD, el RGPD, las normas británicas, la CCPA u otra ley aplicable. América del Sur es el mercado inicial y prevalecen las normas imperativas más favorables del país pertinente. Su aplicación depende de la actividad real y los requisitos legales; el enfoque geográfico y las traducciones disponibles no demuestran cumplimiento mundial.

- Los derechos deben facilitarse gratuitamente y sin represalias. Las exigencias excesivas de documentos, cuentas innecesarias o pérdida de acceso a servicios ajenos a la solicitud no deben desincentivar su ejercicio.
- Toda tarifa, denegación o excepción de conservación permitida debe justificarse individualmente y limitarse. Una medida de conservación o limitación técnica no elimina el deber de evaluar la solicitud y explicar su resultado.
- Cuando corresponda, la respuesta debe explicar cómo pedir reconsideración, actuar mediante representante o reclamar ante la autoridad de protección de datos competente. La reconsideración puede solicitarse a [arthurgfcardoza@gmail.com](mailto:arthurgfcardoza@gmail.com) o a la dirección postal identificada, indicando la solicitud original y el motivo de la impugnación.
- No envíe credenciales confidenciales con una solicitud de derechos. Si las funciones actuales no alcanzan el resultado solicitado, debe comunicarse la limitación y atenderse mediante un procedimiento complementario real antes de considerar concluida la solicitud.