

Términos del servicio de Lumez

Condiciones de acceso a Lumez, uso de servicios conectados y responsabilidades del proveedor y del cliente, incluidos los derechos de cancelación, desistimiento y reembolso y las protecciones locales imperativas más favorables.

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

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. Servicio y alcance contractual

Lumez es un producto ofrecido en lumez.digital-directive.com por el proveedor identificado en este documento bajo el nombre comercial Digital Directive. Facilita la organización de contactos, conversaciones y actividades relacionadas con la atención al cliente. Sus mercados iniciales están en América del Sur. Las funciones disponibles dependen del servicio efectivamente contratado y habilitado.

La oferta u orden de servicio aplicable identifica al cliente, las funciones incluidas, las condiciones comerciales y las versiones de los documentos. La contratación exige una aceptación válida; la mera lectura de estos términos no autoriza pagos. Estos términos corresponden a Lumez y no se extienden automáticamente a otros productos de Digital Directive disponibles bajo digital-directive.com.

2. Cuentas y facultades de representación

Quien cree o administre una cuenta para una empresa o profesional debe estar facultado para actuar en su nombre. El cliente debe facilitar información de registro correcta, mantener actualizados los usuarios autorizados y sus permisos, e informar al proveedor de una pérdida relevante de facultades o de una sospecha de compromiso de la cuenta.

Cada parte responde de la seguridad bajo su control. El cliente debe proteger las credenciales, evitar compartir accesos individuales y gestionar las bajas de usuarios. El proveedor sigue siendo responsable de sus propios controles de acceso y obligaciones. El registro, por sí solo, no acredita que cada acto realizado mediante una cuenta haya sido autorizado por su titular.

3. Permiso de uso de Lumez

Una vez celebrado válidamente un contrato, el proveedor concede al cliente un derecho limitado y no exclusivo de acceso y uso de las funciones contratadas para sus actividades autorizadas durante el período de servicio acordado. El acceso de empleados u otros usuarios autorizados sigue sujeto al alcance contratado.

Este permiso no transmite la propiedad del software ni autoriza su reventa, sublicencia o acceso fuera del alcance acordado. Las restricciones de copia, modificación o ingeniería inversa se aplican únicamente en la medida permitida por la ley y no eliminan derechos imperativos ni permisos de componentes de terceros o de código abierto.

4. Uso aceptable

El cliente y sus usuarios deben utilizar Lumez lícitamente y respetar los derechos, la seguridad y las preferencias de comunicación de otras personas. Ninguna parte puede usar el servicio para eludir restricciones aplicables.

- No enviar comunicaciones ilícitas, fraudulentas, abusivas o no solicitadas, suplantar a otras personas ni ignorar objeciones válidas al contacto.
- No introducir código malicioso, intentar accesos no autorizados, perjudicar el servicio ni extraer datos sin autorización.
- No eludir restricciones de acceso, de la plataforma o normas aplicables a los mensajes, ni utilizar credenciales de otra persona sin facultades para ello.
- No introducir datos o contenido que no se tenga derecho a tratar ni utilizar el servicio para actividades prohibidas por la legislación aplicable.

5. WhatsApp y otras integraciones

Las conexiones con WhatsApp, Meta u otro servicio requieren la cuenta correspondiente, autorización y cumplimiento de los términos aplicables de ese servicio. El cliente responde de la legitimidad de sus listas de contactos, los avisos y permisos necesarios, el contenido de los mensajes y el respeto de las preferencias de los destinatarios. El proveedor sigue siendo responsable de las operaciones y conductas bajo su propio control.

Lumez no garantiza la aprobación de terceros, la entrega de mensajes, la elegibilidad de cuentas ni la disponibilidad continua. Una restricción o modificación de terceros puede afectar a una integración. Los cargos y las relaciones contractuales con terceros deben indicarse en la oferta aplicable; estos términos no crean una autorización indeterminada para cobrarlos.

6. Contenido del cliente, automatizaciones e IA

El cliente conserva sus derechos sobre los datos y contenidos que facilita y autoriza únicamente las operaciones necesarias para prestar el servicio acordado conforme a instrucciones lícitas. Debe determinar finalidades y bases jurídicas adecuadas para sus operaciones y revisar los destinatarios y destinos configurados en las automatizaciones. Las finalidades propias del proveedor se describen por separado en el Aviso de privacidad.

Cualquier función de IA en producción requiere información sobre su función real, proveedor, uso de los datos y condiciones pertinentes antes de activarse. Una función simulada no acredita un tratamiento por un proveedor externo de IA. Cuando haya sugerencias o contenido generado, el cliente debe revisar su idoneidad antes de usarlos. Estos términos no autorizan entrenar un modelo de propósito general con conversaciones de clientes ni tomar decisiones autónomas con efectos jurídicos o de importancia similar.

7. Ofertas, cargos y condiciones comerciales

La oferta u orden de servicio aplicable debe indicar precio, moneda, impuestos o su tratamiento, uso incluido, forma de pago y período del servicio. El soporte y los posibles compromisos de disponibilidad deben definirse expresamente. Cada oferta debe preservar las protecciones del cliente siguientes y los derechos imperativos más favorables de la legislación local aplicable.

El servicio no tiene permanencia mínima ni penalización por cancelación. Los cargos adicionales y las renovaciones de pago requieren autorización expresa del cliente. La cancelación puede solicitarse en cualquier momento, detiene los cobros futuros y debe confirmarse. Cuando una acción no pueda completarse mediante los controles disponibles en el sistema, el proveedor debe ofrecer atención asistida a través de los canales identificados en estos términos, respetando los derechos y plazos aplicables.

- En la primera contratación, el cliente puede desistir dentro de los 30 días naturales siguientes a su celebración y recibir un reembolso íntegro. El uso del servicio, por sí solo, no elimina este derecho. Se mantienen los derechos imperativos más favorables de la legislación local aplicable.
- Al cancelar, el cliente puede elegir mantener el acceso hasta el final del período ya pagado, sin cargos posteriores, o finalizar inmediatamente con un reembolso proporcional al tiempo no utilizado. Esta elección no limita el reembolso íntegro durante el período inicial de desistimiento ni otro derecho aplicable más favorable.
- Un aumento de precio solo puede aplicarse a un período futuro del servicio, con aviso previo de al menos 30 días y derecho a cancelar sin penalización antes de su aplicación. No puede modificar el precio de un período ya pagado ni autorizar un nuevo cargo sin el consentimiento exigido.
- Si el proveedor interrumpe el servicio sin culpa del cliente, este tiene derecho a la devolución proporcional del período pagado y no utilizado. Esta reparación no excluye otros derechos o indemnizaciones previstos por la legislación aplicable.

8. Propiedad intelectual

Los derechos sobre el software, las interfaces y los materiales de Lumez permanecen en sus respectivos titulares. El uso del servicio no concede la propiedad de nombres, logotipos u otros elementos protegidos. Los datos y contenidos del cliente no pasan a ser propiedad del proveedor por almacenarse o tratarse mediante Lumez.

Cada parte debe disponer de los derechos necesarios sobre los materiales que facilita. El permiso para tratar contenido del cliente se limita a las finalidades contratadas y a las instrucciones aplicables de protección de datos. El uso del nombre, logotipo o comunicaciones de un cliente en publicidad requiere una autorización válida y específica.

9. Confidencialidad

Cada parte debe proteger la información comercial, técnica y operativa no pública recibida de la otra, utilizarla únicamente para la relación contractual y limitar el acceso a personas que la necesiten y estén sujetas a deberes de confidencialidad adecuados. Estos deberes continúan mientras la información conserve su carácter confidencial.

La confidencialidad no impide divulgar información obtenida lícitamente sin restricciones, desarrollada de forma independiente o ya pública sin infracción. Una divulgación legalmente exigida debe limitarse a lo necesario y, cuando sea lícito, comunicarse a la otra parte. Estas disposiciones no restringen reclamaciones protegidas, comunicaciones a las autoridades ni el ejercicio de derechos legales.

10. Operación, cambios y soporte

El proveedor debe prestar el servicio contratado con diligencia razonable y corregir los fallos bajo su control conforme al contrato y la legislación aplicable. El servicio puede requerir mantenimiento. Estos términos no fijan un porcentaje de disponibilidad, plazo de respuesta del soporte ni compromiso de recuperación; esos compromisos deben acordarse expresamente y contar con respaldo operativo, sin retrasar reparaciones ni plazos imperativos.

Los cambios relevantes que afecten a funciones contratadas deben comunicarse por un canal operativo acordado, con la antelación y las opciones exigidas por la ley y el contrato. No deben eliminar silenciosamente compromisos pagados. Las medidas urgentes de seguridad pueden exigir una actuación inmediata, seguida de información adecuada cuando su divulgación sea segura y lícita.

11. Suspensión proporcionada

El acceso puede restringirse para abordar un riesgo de seguridad fundamentado, un uso ilícito, una exigencia legal o un incumplimiento contractual sustancial. La restricción debe ser proporcionada y, cuando sea viable, limitarse a las funciones o usuarios afectados. Se debe informar al cliente del motivo y de las medidas correctoras disponibles, salvo que el aviso esté prohibido o perjudique una actuación protectora urgente.

Las partes deben considerar la subsanación y el restablecimiento cuando se haya resuelto el motivo de la restricción. La suspensión no autoriza automáticamente a eliminar datos del cliente, no cancela

derechos adquiridos ni exime de fallos propios del proveedor. Las restricciones por impago dependen de condiciones de pago válidamente acordadas y de la legislación aplicable.

12. Finalización del servicio y tratamiento de los datos

El cliente puede finalizar el servicio conforme a los derechos de cancelación y desistimiento establecidos anteriormente, sin permanencia mínima ni penalización por cancelación. Toda finalización por el proveedor debe tener un fundamento contractual lícito y respetar los deberes de aviso, transición de datos y reembolso aplicables. Finalizar el acceso no puede generar silenciosamente una renovación o un nuevo cargo.

Antes de finalizar, las partes deben organizar la devolución o eliminación de los datos conforme al DPA aplicable y a los deberes legales. Las funciones existentes de exportación y eliminación abarcan categorías definidas y pueden requerir asistencia complementaria; eliminar un espacio de trabajo no equivale a eliminar una identidad utilizada en otros espacios. Deben explicarse las conservaciones obligatorias y el tratamiento de copias de seguridad, sin prometer la eliminación inmediata de todas las copias.

13. Responsabilidad y reparación

Cada parte responde de sus actos, omisiones y obligaciones según la legislación aplicable, teniendo en cuenta el nexo causal, su función real y las circunstancias del daño. El cliente debe revisar sus configuraciones y comunicaciones; esta responsabilidad no elimina el deber del proveedor de prestar el servicio acordado ni de responder por fallos bajo su control.

Estos términos no fijan un límite monetario de responsabilidad ni contienen una exclusión general por fallos del servicio, incidentes con datos personales, conducta intencionada o derechos que no puedan limitarse legalmente. Las dependencias de terceros no liberan automáticamente a una parte de sus propias obligaciones. Cualquier reparto posterior de riesgos debe ser expreso, proporcionado y compatible con las reparaciones imperativas y la protección del consumidor cuando corresponda.

14. Ley aplicable, controversias y actualizaciones

Contacto de privacidad y soporte: arthurgfcardozo@gmail.com. Las consultas y solicitudes pueden presentarse mediante los controles pertinentes disponibles en Lumez o por correspondencia dirigida a Digital Directive - Privacidade/Lumez, 10A RUA DOUTOR MONTEIRO, 864, CASA, CENTRO, ARROIO GRANDE/RS, CEP 96330-000, Brasil. Esto no limita el acceso a tribunales, autoridades de control u otros recursos. La ley aplicable y las autoridades competentes se determinan conforme a las normas jurídicas pertinentes; estos términos no eligen un fuero exclusivo, no imponen arbitraje ni excluyen protecciones imperativas del consumidor.

Estos términos y sus revisiones deben identificarse por versión y comunicarse mediante un proceso verificable. Una nueva versión no acredita aceptación retroactiva ni modifica silenciosamente un contrato existente. Los cambios que requieran acuerdo deben aceptarse válidamente; las normas imperativas y los instrumentos de protección de datos debidamente incorporados prevalecen cuando corresponda. Las versiones lingüísticas deben tener un significado equivalente, sin utilizar una cláusula de prevalencia lingüística para reducir derechos imperativos.