

Droits sur les données, export et effacement

Comment demander accès, correction, export ou effacement dans Lumez, par les voies de contact disponibles et en tenant compte du périmètre des fonctions actuelles.

Version: 2026-09-18.1

Mis à jour le: 2026-09-18

Prestataire 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

Domaine officiel: <https://lumez.digital-directive.com>

Confidentialité et assistance: arthurgfcardozo@gmail.com

Marché initial: Amérique du Sud

Infrastructure: AWS, Google Cloud, Vercel et infrastructure exploitée par Digital Directive

Digital Directive est le nom commercial déclaré par le titulaire. Lumez est le produit couvert par ces documents ; les autres produits ne sont pas automatiquement inclus.

1. Identifiez la partie responsable

Pour des messages ou dossiers clients détenus par une entreprise utilisant Lumez, adressez-vous d'abord à elle : elle détermine normalement la finalité et peut identifier l'espace concerné. Le fournisseur l'assiste selon son rôle. Pour un compte Lumez, une demande de démonstration ou la relation propre du fournisseur avec vous, l'interlocuteur pertinent est le fournisseur identifié dans ce document.

Le socle protecteur consiste à faciliter gratuitement les droits, vérifier l'identité de façon proportionnée et ne pas exercer de représailles pour une demande. Des frais ou un refus ne peuvent être envisagés que si la loi applicable permet une exception, avec justification précise et possibilité de contestation. Un service entre entreprises ne supprime pas les droits des personnes dont les données sont traitées.

- Un espace de travail est l'environnement partagé de l'entreprise ; sa suppression diffère de celle d'un contact ou d'un compte personnel.
- Être le contact d'une entreprise n'exige pas de créer un compte Lumez uniquement pour exercer ses droits.

- Pour les traitements propres du fournisseur ou une assistance concernant une demande, écrivez à arthurgfcardoza@gmail.com en indiquant Digital Directive - Confidentialité/Lumez, ou envoyez un courrier à l'adresse postale identifiée dans ce document. Les utilisateurs autorisés peuvent aussi utiliser les fonctions authentifiées décrites ci-dessous. Le domaine officiel de Lumez est lumez.digital-directive.com.

2. Informations à fournir

Décrivez le résultat souhaité : accès, correction, export, opposition, limitation, retrait du consentement ou effacement. Donnez un contexte suffisant pour retrouver les enregistrements sans transmettre d'informations inutiles sur vous ou autrui. Aucune formule juridique particulière n'est nécessaire pour que la demande soit examinée.

- Identifiez l'entreprise ou l'espace concerné et, si pertinent, les dates approximatives et le courriel ou numéro utilisé lors de l'échange.
- Précisez si la demande concerne un contact, certaines informations, votre compte ou tout l'espace. Demander ses données ne doit pas donner accès à celles d'autrui simplement parce qu'elles figurent dans le même dossier.
- Indiquez un moyen sûr de recevoir la réponse. Un représentant autorisé peut agir pour vous, sous réserve d'une vérification proportionnée de ses pouvoirs.
- N'envoyez pas de mots de passe, jetons d'accès, secrets d'application, données complètes de paiement ou pièces d'identité, sauf si une étape précise et nécessaire de vérification a été expliquée par un canal sécurisé.

3. Vérification et permissions d'accès

Une demande de communication de données ou de modification destructive nécessite des contrôles proportionnés au risque. La session authentifiée existante ou un canal connu doit être privilégié, lorsque possible, avant de demander des pièces supplémentaires. Toute information complémentaire doit se limiter à résoudre un doute précis sur l'identité ou la représentation, avec motif expliqué et traitement protégé.

L'application actuelle exige un membre authentifié de l'espace disposant de la permission pertinente pour exporter ou demander la suppression d'un contact. Seul le propriétaire authentifié peut lancer celle de tout l'espace. Ces contrôles protègent les données d'autrui ; ils ne justifient pas de refuser un droit légal au seul motif que la personne n'est pas administratrice. Utilisez le courriel ou l'adresse postale du fournisseur pour les demandes hors de ces contrôles ; identité et périmètre doivent être évalués sans imposer de création inutile de compte.

4. Utilisez la fonction actuelle d'export

Un utilisateur autorisé peut se connecter, vérifier l'espace actif, ouvrir Confidentialité à l'adresse /privacy et utiliser le panneau d'export pour enregistrer sa demande. Il peut ensuite actualiser la liste ; lorsque le traitement est terminé avec succès, le téléchargement authentifié du JSON est disponible.

L'enregistrement de la demande ne signifie pas que le fichier est prêt.

L'export actuel est un instantané structuré des contacts du périmètre choisi ou de l'espace et des conversations associées. Il peut contribuer à une demande d'accès ou de portabilité, mais ne constitue pas automatiquement une réponse complète à tout droit ni un paquet de migration universel.

- Le JSON implémenté comprend contacts, identités de canal, conversations, messages, commandes et rendez-vous dans le périmètre pertinent.
- Les pièces jointes binaires, notes internes, l'ensemble des enregistrements de compte et toutes les autres catégories associées ne sont pas inclus automatiquement. Des recherches complémentaires, explications et protections des informations de tiers peuvent être nécessaires.
- Les fichiers d'export deviennent admissibles à la suppression asynchrone 30 jours après achèvement. Protégez la copie téléchargée et supprimez-la lorsqu'elle n'est plus nécessaire ; l'application ne peut pas effacer vos copies transférées vers un autre système.

5. Supprimez ou corrigez les données d'un contact

La personne dont les informations figurent dans l'espace d'un client doit demander à cette entreprise de retrouver et examiner les dossiers pertinents. Le service actuel permet une demande autorisée de suppression de contact, mais ce document n'affirme pas l'existence d'un formulaire public en libre-service pour un contact non authentifié. La correction et le retrait du consentement marketing doivent être adressés à l'entreprise responsable sans exiger la suppression de tout l'espace.

La suppression implémentée retire les médias associés, notes internes, étiquettes et identités de canal, efface le contenu des messages et anonymise certains champs du contact. Elle n'efface pas intégralement tous les champs liés des commandes ou rendez-vous, journaux de webhooks, charges d'automatisation ou autres copies associées. Les catégories restantes nécessitent une analyse précise et une action complémentaire ; la réussite de la tâche automatique ne doit pas être présentée comme preuve de l'effacement de toutes les données personnelles.

6. Supprimez un espace de travail entier

Le propriétaire peut se connecter, vérifier que le bon espace est actif et ouvrir /data-deletion. Le premier clic ouvre une étape de confirmation ; la demande n'est envoyée qu'après la seconde confirmation expresse. Exportez auparavant les dossiers nécessaires, dans les limites de vos pouvoirs et obligations légales de conservation. La suppression affecte l'environnement partagé et ne remplace pas adéquatement une demande concernant une seule personne.

Après traitement réussi, la routine supprime les dossiers opérationnels, identifiants et paramètres d'intégration, liens de l'organisation et objets privés stockés dans son périmètre. Elle conserve un

enregistrement structurel minimal et des preuves de réalisation pour rendre compte de l'action. Vérifiez l'état et le résultat réels : cliquer sur la confirmation ne signifie pas que l'opération est terminée.

- Une mesure de conservation existante peut suspendre le traitement. Son fondement, le périmètre touché et les suites doivent être réexaminés ; elle n'autorise pas à tout conserver indéfiniment.
- Le compte personnel global n'est pas supprimé du seul fait du retrait d'un espace, puisqu'il peut appartenir à d'autres. Supprimer l'espace ne ferme pas non plus un compte Meta externe et n'efface pas les copies WhatsApp des destinataires.
- Ne supposez pas qu'une demande envoyée est réversible. Si son annulation reste disponible avant traitement, elle dépend de son état et des permissions du propriétaire ; une suppression achevée n'est pas un point de restauration garanti.

7. Comptes personnels et demandes du site

Supprimer un compte personnel, retirer une demande de démonstration, corriger ses détails ou modifier ses choix marketing concerne d'autres enregistrements que la suppression d'un espace. Les boutons publics actuels d'espace ne fournissent pas un service complet d'effacement de compte ou de droits sur les demandes commerciales. Ils ne doivent pas laisser croire que ces demandes sont intégralement satisfaites.

Adressez ces demandes à arthurgfcardozo@gmail.com en indiquant Digital Directive - Confidentialité/Lumez, ou à l'adresse postale identifiée dans ce document. Le fournisseur doit examiner le compte, la demande, les courriels de notification et autres copies pertinents, expliquer toute conservation licite et communiquer le résultat. Une action complémentaire est nécessaire lorsque les fonctions automatiques de l'espace ne couvrent pas la demande ; sa réception ne signifie pas à elle seule que l'effacement est terminé.

8. Demandes reçues de Meta

L'application comprend un callback pour les demandes d'effacement envoyées par Meta. Il vérifie la demande signée et son association à la configuration pertinente, puis fournit un code de confirmation et une adresse de suivi. Une demande invalide ou sans correspondance n'autorise pas la suppression d'un autre espace ni d'informations d'autrui.

Le traitement implémenté pour Meta porte sur les données de l'utilisateur associé et de la connexion relevant de son périmètre, y compris la déconnexion et le retrait des identifiants correspondants lorsque pertinent. Il ne revient pas à supprimer tous les contacts du client ou le compte global Lumez de la personne, ni les enregistrements propres à Meta. La page de suivi indique le résultat de cette tâche délimitée, notamment l'absence de données correspondantes ; les demandes plus larges exigent leur propre analyse.

9. Copies associées, sauvegardes et conservation

Un droit doit être évalué sur l'ensemble du traitement pertinent, pas seulement sur le dossier visible à l'écran. Les routines automatiques ont des périmètres définis. Lorsqu'elles omettent une catégorie pertinente, le responsable a besoin d'actions complémentaires et d'une explication exacte de ce qui a été supprimé, limité, anonymisé ou conservé licitement.

Les fonctions techniques actuelles ne garantissent ni l'effacement immédiat de toutes les sauvegardes de production ni une durée uniforme vérifiée de conservation. Les copies pertinentes nécessitent leur propre évaluation, notamment les restrictions d'accès, la fin de conservation et le maintien de l'effet d'une décision valide d'effacement en cas de restauration. Retirer un enregistrement actif ne prouve pas à lui seul que toutes les sauvegardes ont été effacées.

- La routine quotidienne de l'espace, par défaut de 90 jours, est partielle et peut être modifiée par des paramètres autorisés ; elle ne constitue pas une durée universelle pour toutes les catégories de données personnelles.
- Supprimer une demande commerciale expirée de la base n'efface pas ses courriels de notification. Exports téléchargés, intégrations choisies par le client et copies des destinataires doivent être considérés séparément selon le contrôle et les obligations légales du responsable.
- L'anonymisation doit empêcher réellement l'identification selon la norme applicable. Un identifiant conservé ou un dossier lié peut rester une donnée personnelle ; appeler une tâche anonymisation ne tranche pas à lui seul cette question.

10. Réponses, exceptions et réexamen

La procédure doit identifier les règles applicables, expliquer clairement sa décision et respecter les délais pertinents. La date cible d'une file technique n'est ni un délai légal universel ni un niveau de service promis. Un besoin de clarification, une prolongation licite ou un refus partiel justifié doit être expliqué, avec ses motifs et les suites possibles.

Ces protections communes ne réduisent pas les droits impératifs plus favorables de la LGPD, du RGPD, des règles britanniques, du CCPA ou de toute autre loi applicable. L'Amérique du Sud est le marché initial et les règles impératives plus favorables du pays concerné prévalent. L'application dépend de l'activité réelle et des conditions légales ; la priorité géographique et les traductions disponibles n'établissent pas une conformité mondiale.

- Les droits doivent être facilités gratuitement et sans représailles. Des exigences documentaires excessives, une création de compte inutile ou la perte d'accès à des services sans rapport ne doivent pas décourager leur exercice.
- Tous frais, refus ou exceptions de conservation permis doivent être individuellement justifiés et limités. Une mesure de conservation ou limite technique ne supprime pas l'obligation d'évaluer la demande et d'expliquer son résultat.
- Lorsque pertinent, la réponse doit expliquer comment demander un réexamen, agir par représentant ou saisir l'autorité de protection des données compétente. Le réexamen peut être demandé à arthurgfcardoza@gmail.com ou à l'adresse postale identifiée, en précisant la demande initiale et le motif de contestation.
- N'envoyez pas d'identifiants confidentiels dans une demande de droits. Si les fonctions actuelles n'atteignent pas le résultat demandé, cette limite doit être signalée et traitée par une procédure complémentaire réelle avant de considérer la demande comme terminée.