

Conditions de service de Lumez

Conditions d'accès à Lumez, d'utilisation des services connectés et de responsabilités du fournisseur et du client, incluant les droits de résiliation, de rétractation et de remboursement ainsi que les protections locales impératives plus favorables.

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. Service et périmètre contractuel

Lumez est un produit proposé sur lumez.digital-directive.com par le fournisseur identifié dans ce document sous le nom commercial Digital Directive. Il facilite l'organisation des contacts, des conversations et des activités associées au service client. Ses marchés initiaux se situent en Amérique du Sud. Les fonctions disponibles dépendent du service effectivement souscrit et activé.

L'offre ou le bon de commande applicable identifie le client, les fonctions incluses, les conditions commerciales et les versions des documents. La conclusion du contrat exige une acceptation valable ; la simple lecture de ces conditions n'autorise aucun paiement. Ces conditions concernent Lumez et ne s'étendent pas automatiquement aux autres produits de Digital Directive disponibles sous digital-directive.com.

2. Comptes et pouvoir de représentation

Toute personne créant ou administrant un compte pour une entreprise ou un professionnel doit être habilitée à agir en leur nom. Le client doit fournir des informations d'inscription exactes, tenir à jour les utilisateurs autorisés et leurs permissions, et informer le fournisseur d'une perte de pouvoir pertinente ou d'une suspicion de compromission du compte.

Chaque partie est responsable de la sécurité relevant de son contrôle. Le client doit protéger les identifiants, éviter le partage des accès individuels et gérer le départ des utilisateurs. Le fournisseur reste responsable de ses propres contrôles d'accès et obligations. L'inscription seule ne prouve pas que chaque acte effectué par un compte a été autorisé par son titulaire.

3. Droit d'utilisation de Lumez

Après la conclusion valable d'un contrat, le fournisseur accorde au client un droit limité et non exclusif d'accès et d'utilisation des fonctions souscrites pour ses activités autorisées pendant la période de service convenue. L'accès des salariés ou autres utilisateurs autorisés reste soumis au périmètre contractuel.

Ce droit ne transfère pas la propriété du logiciel et n'autorise ni revente, ni sous-licence, ni accès hors du périmètre convenu. Les restrictions de copie, de modification ou d'ingénierie inverse ne s'appliquent que dans la mesure permise par la loi et ne suppriment ni les droits impératifs ni les autorisations attachées aux composants tiers ou libres.

4. Utilisation acceptable

Le client et ses utilisateurs doivent utiliser Lumez licitement et respecter les droits, la sécurité et les choix de communication des autres personnes. Aucune partie ne peut utiliser le service pour contourner les restrictions applicables.

- Ne pas envoyer de communications illicites, frauduleuses, abusives ou non sollicitées, usurper une identité ou ignorer une opposition valable aux contacts.
- Ne pas introduire de code malveillant, tenter un accès non autorisé, perturber le service ou extraire des données sans autorisation.
- Ne pas contourner les restrictions d'accès, celles des plateformes ou les règles de messagerie applicables, ni utiliser les identifiants d'autrui sans habilitation.
- Ne pas transmettre de données ou de contenus que l'on n'est pas autorisé à traiter, ni utiliser le service pour des activités interdites par le droit applicable.

5. WhatsApp et autres intégrations

Les connexions à WhatsApp, Meta ou un autre service exigent le compte correspondant, une autorisation et le respect des conditions applicables de ce service. Le client répond de la légitimité de ses listes de contacts, des informations et autorisations nécessaires, du contenu des messages et du respect des choix des destinataires. Le fournisseur reste responsable des opérations et des comportements relevant de son propre contrôle.

Lumez ne garantit pas l'approbation par un tiers, la livraison des messages, l'éligibilité des comptes ou une disponibilité continue. Une restriction ou modification imposée par un tiers peut affecter une intégration. Les frais et relations contractuelles avec des tiers doivent être précisés dans l'offre applicable ; ces conditions ne créent aucune autorisation indéterminée de les facturer.

6. Contenus du client, automatisations et IA

Le client conserve ses droits sur les données et contenus fournis et n'autorise que les opérations nécessaires à la fourniture du service convenu, selon des instructions licites. Il doit déterminer les finalités et fondements juridiques appropriés de ses opérations et vérifier les destinataires et destinations configurés dans les automatisations. Les finalités propres du fournisseur sont décrites séparément dans la Politique de confidentialité.

Toute fonction d'IA en production exige une information sur sa fonction réelle, son fournisseur, l'utilisation des données et les conditions pertinentes avant activation. Une fonction simulée ne prouve pas un traitement par un fournisseur externe d'IA. Lorsque des suggestions ou contenus générés sont disponibles, le client doit vérifier leur adéquation avant utilisation. Ces conditions n'autorisent ni l'entraînement d'un modèle à usage général sur les conversations des clients, ni des décisions autonomes produisant des effets juridiques ou d'importance comparable.

7. Offres, facturation et conditions commerciales

L'offre ou le bon de commande applicable doit préciser le prix, la devise, les taxes ou leur traitement, l'utilisation incluse, le mode de paiement et la période de service. L'assistance et les éventuels engagements de disponibilité doivent être expressément définis. Chaque offre doit préserver les protections du client ci-dessous et les droits impératifs plus favorables du droit local applicable.

Le service ne comporte ni durée minimale d'engagement ni pénalité de résiliation. Les frais supplémentaires et renouvellements payants exigent l'autorisation expresse du client. La résiliation peut être demandée à tout moment, met fin aux facturations futures et doit être confirmée. Lorsqu'une action ne peut être réalisée par les commandes disponibles dans le système, le fournisseur doit assurer un traitement assisté par les canaux indiqués dans ces conditions, dans le respect des droits et délais applicables.

- Lors de la première souscription, le client peut se rétracter dans les 30 jours calendaires suivant la conclusion du contrat et obtenir un remboursement intégral. L'utilisation du service ne supprime pas à elle seule ce droit. Les droits impératifs plus favorables du droit local applicable restent garantis.
- Lors de la résiliation, le client peut choisir de conserver l'accès jusqu'à la fin de la période déjà payée, sans facturation ultérieure, ou d'y mettre fin immédiatement avec un remboursement proportionnel au temps non utilisé. Ce choix ne limite ni le remboursement intégral pendant la période initiale de rétractation ni un autre droit applicable plus favorable.
- Une augmentation de prix ne peut s'appliquer qu'à une période future du service, après un préavis d'au moins 30 jours et avec le droit de résilier sans pénalité avant son application. Elle ne peut modifier le prix d'une période déjà payée ni autoriser une nouvelle facturation sans l'accord requis.
- Si le fournisseur interrompt le service sans faute du client, celui-ci a droit au remboursement proportionnel de la période payée et non utilisée. Cette réparation n'exclut pas les autres droits ou indemnisations prévus par le droit applicable.

8. Propriété intellectuelle

Les droits sur les logiciels, interfaces et supports de Lumez restent ceux de leurs titulaires respectifs. L'utilisation du service ne confère aucun droit de propriété sur les noms, logos ou autres éléments protégés. Les données et contenus du client ne deviennent pas la propriété du fournisseur du fait de leur stockage ou traitement par Lumez.

Chaque partie doit détenir les droits nécessaires sur les éléments qu'elle fournit. L'autorisation de traiter les contenus du client se limite aux finalités contractuelles et aux instructions applicables en matière de protection des données. L'utilisation du nom, du logo ou des communications d'un client à des fins publicitaires exige une autorisation valable et spécifique.

9. Confidentialité

Chaque partie doit protéger les informations commerciales, techniques et opérationnelles non publiques reçues de l'autre, les utiliser uniquement dans le cadre de la relation contractuelle et en limiter l'accès aux personnes qui en ont besoin et sont soumises à des obligations appropriées de confidentialité. Ces obligations perdurent tant que les informations demeurent confidentielles.

La confidentialité n'empêche pas la divulgation d'informations obtenues licitement sans restriction, développées indépendamment ou déjà publiques sans violation. Une divulgation légalement exigée doit être limitée au nécessaire et, lorsque cela est licite, notifiée à l'autre partie. Ces dispositions ne restreignent ni les réclamations protégées, ni les signalements aux autorités, ni l'exercice de droits légaux.

10. Fonctionnement, évolutions et assistance

Le fournisseur doit fournir le service souscrit avec une diligence raisonnable et corriger les défaillances sous son contrôle conformément au contrat et au droit applicable. Le service peut nécessiter une maintenance. Ces conditions ne fixent aucun taux de disponibilité, délai de réponse de l'assistance ou engagement de reprise ; de tels engagements doivent être expressément convenus et disposer des moyens opérationnels nécessaires, sans retarder les réparations ni les délais impératifs.

Les changements importants affectant les fonctions souscrites doivent être communiqués par un canal opérationnel convenu, avec le préavis et les options exigés par la loi et le contrat. Ils ne doivent pas supprimer silencieusement des engagements payants. Des mesures urgentes de sécurité peuvent nécessiter une action immédiate, suivie d'une information appropriée lorsque sa divulgation est sûre et licite.

11. Suspension proportionnée

L'accès peut être restreint pour traiter un risque de sécurité étayé, une utilisation illicite, une obligation légale ou un manquement contractuel important. La restriction doit être proportionnée et, lorsque cela est possible, limitée aux fonctions ou utilisateurs concernés. Le client doit être informé du motif et des mesures correctives disponibles, sauf si cette information est interdite ou compromettrait une action de protection urgente.

Les parties doivent envisager la correction et le rétablissement lorsque le motif de la restriction a été résolu. La suspension n'autorise pas automatiquement la suppression des données du client, n'annule pas les droits acquis et n'exonère pas le fournisseur de ses propres défaillances. Les restrictions pour non-paiement dépendent de conditions de paiement valablement convenues et du droit applicable.

12. Fin du service et traitement des données

Le client peut mettre fin au service selon les droits de résiliation et de rétractation énoncés ci-dessus, sans durée minimale d'engagement ni pénalité de résiliation. Toute résiliation par le fournisseur doit avoir un fondement contractuel licite et respecter les obligations applicables d'information, de transition des données et de remboursement. La fin de l'accès ne peut générer silencieusement un renouvellement ou une nouvelle facturation.

Avant la fin du service, les parties doivent organiser la restitution ou la suppression des données conformément au DPA applicable et aux obligations légales. Les fonctions actuelles d'exportation et de suppression couvrent des catégories définies et peuvent nécessiter une assistance complémentaire ; supprimer un espace de travail ne revient pas à supprimer une identité utilisée dans d'autres espaces. Les conservations obligatoires et le traitement des sauvegardes doivent être expliqués, sans promettre l'effacement immédiat de toutes les copies.

13. Responsabilité et réparation

Chaque partie répond de ses actes, omissions et obligations selon le droit applicable, compte tenu du lien de causalité, de son rôle réel et des circonstances du dommage. Le client doit vérifier ses configurations et communications ; cette responsabilité ne supprime pas l'obligation du fournisseur de fournir le service convenu ou de répondre des défaillances sous son contrôle.

Ces conditions ne fixent aucun plafond monétaire de responsabilité et ne contiennent aucune exclusion générale pour défaillance du service, incident relatif aux données personnelles, faute intentionnelle ou droits qui ne peuvent être légalement limités. Les dépendances à des tiers ne libèrent pas automatiquement une partie de ses propres obligations. Toute répartition ultérieure des risques doit être explicite, proportionnée et compatible avec les recours impératifs et la protection des consommateurs lorsqu'elle s'applique.

14. Droit applicable, litiges et mises à jour

Contact pour la confidentialité et l'assistance : arthurgfcardozo@gmail.com. Les questions et demandes peuvent être transmises par les commandes pertinentes disponibles dans Lumez ou par courrier adressé à Digital Directive - Privacidade/Lumez, 10A RUA DOUTOR MONTEIRO, 864, CASA, CENTRO, ARROIO GRANDE/RS, CEP 96330-000, Brasil. Cela ne limite pas l'accès aux tribunaux, aux autorités de contrôle ou aux autres recours. Le droit applicable et les autorités compétentes sont déterminés selon les règles juridiques pertinentes ; ces conditions ne désignent aucune juridiction exclusive, n'imposent pas d'arbitrage et n'écartent pas les protections impératives des consommateurs.

Ces conditions et leurs révisions doivent être identifiées par version et communiquées selon un processus vérifiable. Une nouvelle version ne prouve pas une acceptation rétroactive et ne modifie pas silencieusement un contrat existant. Les changements nécessitant un accord doivent être valablement acceptés ; les règles impératives et les instruments de protection des données dûment incorporés prévalent lorsque cela est requis. Les versions linguistiques doivent avoir un sens équivalent, sans utiliser une clause de priorité linguistique pour réduire des droits impératifs.