

Direitos de dados, exportação e exclusão

Como solicitar acesso, correção, exportação ou exclusão no Lumez, utilizando os canais disponíveis e compreendendo o alcance das funções atuais.

Versão: 2026-09-18.1

Atualizado em: 2026-09-18

Fornecedor responsável

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

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

Privacidade e suporte: arthurgfcardozo@gmail.com

Atuação inicial: América do Sul

Infraestrutura: AWS, Google Cloud, Vercel e infraestrutura própria da Digital Directive

Digital Directive é o nome comercial informado pelo titular. Lumez é o produto abrangido por estes documentos; outros produtos não estão automaticamente incluídos.

1. Identifique o responsável

Para mensagens ou registros de clientes mantidos por uma empresa que utiliza o Lumez, comece por essa empresa: normalmente ela determina a finalidade do tratamento e consegue identificar o workspace pertinente. O fornecedor a auxilia conforme seu papel. Para uma conta Lumez, uma solicitação de demonstração ou o relacionamento próprio do fornecedor com você, o contato pertinente é o fornecedor identificado neste documento.

O padrão comum de proteção é facilitar direitos gratuitamente, verificar a identidade de forma proporcional e não retaliar quem apresenta uma solicitação. Cobrança ou recusa somente podem ser consideradas quando a lei aplicável permitir uma exceção, com justificativa específica e possibilidade de contestação. A prestação entre empresas não elimina os direitos das pessoas cujos dados são tratados.

- Um workspace é o ambiente compartilhado da empresa; excluí-lo é diferente de excluir um contato ou uma conta pessoal.
- Ser contato de uma empresa não exige criar uma conta Lumez apenas para exercer direitos.
- Para tratamentos próprios do fornecedor ou auxílio com uma solicitação, escreva para arthurgfcardozo@gmail.com, indicando Digital Directive - Privacidade/Lumez, ou envie

correspondência ao endereço postal identificado neste documento. Usuários autorizados também podem utilizar as funções autenticadas descritas abaixo. O domínio oficial do Lumez é lumez.digital-directive.com.

2. O que informar na solicitação

Descreva o resultado pretendido, como acesso, correção, exportação, oposição, limitação, revogação do consentimento ou exclusão. Forneça contexto suficiente para localizar os registros sem enviar informações desnecessárias suas ou de terceiros. O pedido não depende de uma fórmula jurídica específica para ser considerado.

- Identifique a empresa ou o workspace envolvido e, quando pertinente, as datas aproximadas e o e-mail ou telefone utilizado na interação.
- Explique se o pedido trata de um contato, informações selecionadas, sua conta pessoal ou todo o workspace. Quem pede os próprios dados não deve receber informações de outra pessoa apenas por constarem no mesmo registro.
- Indique uma forma segura de receber a resposta. Um representante autorizado pode atuar por você, mediante verificação proporcional de seus poderes.
- Não envie senhas, tokens de acesso, segredos de aplicativos, dados completos de pagamento ou documentos de identidade, salvo quando uma etapa específica e necessária de verificação tiver sido explicada por canal seguro.

3. Verificação e permissões de acesso

Pedidos que envolvam entrega de dados ou alterações destrutivas exigem verificações proporcionais ao risco. Sempre que possível, deve-se utilizar a sessão autenticada existente ou um canal de contato conhecido antes de pedir documentos adicionais. Qualquer informação complementar deve se limitar a resolver uma dúvida específica sobre identidade ou representação, com motivo explicado e tratamento protegido.

A aplicação atual exige um membro autenticado do workspace com a permissão pertinente para exportar dados ou solicitar exclusão de contato. Somente o proprietário autenticado pode iniciar a exclusão de todo o workspace. Esses controles protegem dados de terceiros; não justificam recusar um direito legal apenas porque a pessoa não é administradora. Utilize o contato por e-mail ou correspondência do fornecedor para pedidos fora desses controles; identidade e escopo devem ser avaliados sem exigir criação desnecessária de conta.

4. Utilize a função atual de exportação

Um usuário autorizado pode entrar na conta, conferir o workspace ativo, abrir a página de Privacidade em </privacy> e usar o painel de exportação para registrar o pedido. Depois, pode atualizar a lista de solicitações; quando o processamento terminar com sucesso, estará disponível o download autenticado do JSON. O registro do pedido, isoladamente, não significa que o arquivo esteja pronto.

A exportação atual é um retrato estruturado dos contatos do escopo selecionado ou do workspace e das conversas relacionadas. Ela pode auxiliar um pedido de acesso ou portabilidade, mas não é automaticamente uma resposta completa a todo direito nem um pacote universal de migração.

- O JSON implementado inclui contatos, identidades de canal, conversas, mensagens, pedidos e agendamentos dentro do escopo pertinente.
- Anexos binários, notas internas, todos os registros de conta e as demais categorias associadas não são incluídos automaticamente. Pode ser necessária busca complementar, explicação e proteção das informações de terceiros.
- Arquivos de exportação tornam-se elegíveis à remoção assíncrona 30 dias após a conclusão. Guarde a cópia baixada com segurança e elimine-a quando deixar de ser necessária; a aplicação não consegue apagar cópias que você transfere para outro sistema.

5. Exclua ou corrija informações de um contato

A pessoa cujas informações estão no workspace de um cliente deve pedir a essa empresa que localize e examine os registros pertinentes. O serviço atual oferece solicitação autorizada de exclusão de contato, mas este documento não afirma existir um formulário público de autoatendimento para contatos não autenticados. Correção cadastral e revogação de consentimento de marketing devem ser dirigidas à empresa responsável, sem exigir a exclusão de todo o workspace.

A exclusão de contato implementada remove mídias associadas, notas internas, etiquetas do contato e identidades de canal, limpa o conteúdo de mensagens e anonimiza campos determinados do cadastro. Ela não elimina integralmente todos os campos relacionados de pedidos ou agendamentos, registros de webhooks, conteúdos de automação ou outras cópias associadas. Essas categorias remanescentes exigem avaliação específica e ação complementar; o sucesso da tarefa automática não deve ser apresentado como prova de eliminação de todos os dados pessoais.

6. Exclua um workspace inteiro

O proprietário do workspace pode entrar na conta, verificar se o ambiente correto está ativo e abrir /data-deletion. O primeiro clique abre a etapa de confirmação; o pedido só é enviado após a segunda confirmação expressa. Exporte antes os registros necessários, respeitando seus poderes e os deveres legais de conservação. A exclusão afeta o ambiente compartilhado da empresa e não substitui adequadamente um pedido relativo a uma única pessoa.

Após processamento bem-sucedido, a rotina de exclusão do workspace remove seus registros operacionais, credenciais e configurações de integração, vínculos da organização empresarial e objetos privados armazenados dentro de seu alcance. Mantém um registro estrutural mínimo e evidências de conclusão para prestar contas da ação. Verifique o estado e o resultado reais do pedido, sem tratar o clique de confirmação como conclusão.

- Uma medida de preservação existente pode suspender o processamento. O fundamento, o alcance afetado e as providências seguintes devem ser revisados; a medida não autoriza conservar tudo indefinidamente.

- A conta pessoal global de acesso não é apagada apenas porque um workspace foi removido, pois pode integrar outros ambientes. Excluir o workspace também não cancela uma conta externa da Meta nem apaga cópias do WhatsApp dos destinatários.
- Não presume que um pedido enviado pode ser revertido. Quando ainda houver cancelamento disponível antes do processamento, ele depende do estado do pedido e das permissões do proprietário; a remoção concluída não é um ponto de recuperação garantido.

7. Contas pessoais e solicitações pelo site

Excluir uma conta pessoal, retirar uma solicitação de demonstração, corrigir seus dados e alterar opções de marketing envolve registros diferentes dos de uma exclusão de workspace. Os botões públicos atuais de workspace não oferecem um atendimento completo de eliminação da conta ou de direitos sobre leads. Não devem ser usados para sugerir que esses pedidos foram integralmente atendidos.

Envie esses pedidos para arthurgfcardozo@gmail.com, indicando Digital Directive - Privacidade/Lumez, ou ao endereço postal identificado neste documento. O fornecedor deve avaliar a conta, a solicitação, os e-mails de notificação e outras cópias pertinentes, explicar eventual conservação lícita e comunicar o resultado. É necessária ação adicional quando as funções automáticas do workspace não abrangem o pedido; seu recebimento não significa, por si, que a exclusão esteja concluída.

8. Pedidos recebidos da Meta

A aplicação inclui um callback para pedidos de exclusão enviados pela Meta. Ele verifica a solicitação assinada e sua associação à configuração pertinente, fornecendo depois um código de confirmação e um endereço de acompanhamento. Um pedido inválido ou sem correspondência não autoriza remover outro workspace ou informações de terceiros.

O tratamento implementado para a Meta atua sobre os dados do usuário associado e da conexão que estejam em seu alcance, incluindo desconexão e remoção das credenciais correspondentes quando cabível. Isso não equivale a excluir todos os contatos do cliente ou a conta global Lumez da pessoa, nem apaga registros próprios da Meta. A página de acompanhamento informa o resultado dessa tarefa delimitada, inclusive quando não há dados correspondentes; pedidos mais amplos de direitos exigem avaliação própria.

9. Cópias relacionadas, backups e retenção

Um direito deve ser avaliado em todo o tratamento pertinente, não apenas no registro visível na tela. As rotinas automáticas têm alcances definidos. Quando deixam de contemplar uma categoria relevante, o responsável precisa de ação complementar e explicação verdadeira sobre o que foi removido, bloqueado, anonimizado ou conservado lícitamente.

As funções técnicas atuais não estabelecem apagamento imediato de todo backup de produção nem um prazo uniforme verificado de guarda dessas cópias. Backups pertinentes precisam de avaliação própria, incluindo restrição de acesso, término da retenção e como a decisão válida de exclusão

permanece eficaz se uma cópia for restaurada. Remover um registro ativo, isoladamente, não deve ser tratado como prova de eliminação de toda cópia de segurança.

- A rotina diária do workspace com padrão de 90 dias é parcial e pode ser alterada por configurações autorizadas; não é um prazo universal para toda categoria de dados pessoais.
- Eliminar uma solicitação de demonstração vencida no banco não elimina também os e-mails de notificação. Exportações baixadas, integrações escolhidas pelo cliente e cópias dos destinatários exigem consideração própria conforme o controle e os deveres legais do responsável.
- A anonimização deve efetivamente impedir a identificação conforme o padrão aplicável. Um identificador mantido ou registro vinculado ainda pode ser dado pessoal; nomear uma tarefa como anonimização não resolve essa questão por si só.

10. Respostas, exceções e revisão

O atendimento deve identificar as normas aplicáveis, explicar a decisão em linguagem clara e respeitar os prazos pertinentes. A data-alvo de uma fila técnica não é prazo legal universal nem nível de serviço operacional prometido. Necessidade de esclarecimento, prorrogação lícita ou recusa parcial justificada deve ser explicada, com os fundamentos e as providências disponíveis.

Estas proteções comuns não reduzem direitos obrigatórios mais favoráveis da LGPD, do GDPR, das normas britânicas, da CCPA ou de outra lei aplicável. A América do Sul é o mercado inicial, e prevalecem as normas obrigatórias mais favoráveis do país pertinente. A incidência depende da atividade efetiva e dos requisitos legais; o foco geográfico e as traduções disponíveis não comprovam conformidade mundial.

- O exercício de direitos deve ser facilitado gratuitamente e sem retaliação. Exigências excessivas de documentos, criação desnecessária de conta ou perda de acesso a serviços não relacionados não devem desestimular pedidos.
- Qualquer cobrança, recusa ou exceção de conservação permitida deve ser justificada individualmente e limitada. A existência de uma medida de preservação ou limitação técnica não elimina o dever de avaliar o pedido e explicar seu resultado.
- Quando cabível, a resposta deve explicar como solicitar reconsideração, atuar por representante autorizado ou reclamar à autoridade competente de proteção de dados. Pedidos de reconsideração podem ser enviados a arthurgfcardozo@gmail.com ou ao endereço postal identificado, indicando a solicitação original e o motivo da contestação.
- Não envie credenciais confidenciais em uma solicitação de direitos. Se as funções atuais não alcançarem o resultado pedido, essa limitação deve ser informada e tratada por um procedimento complementar real antes de considerar o pedido concluído.