

Termos de Serviço do Lumez

Condições de acesso ao Lumez, uso de serviços conectados e responsabilidades do fornecedor e do cliente, incluindo direitos de cancelamento, arrependimento e reembolso e proteções locais obrigatórias mais favoráveis.

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. Serviço e escopo contratual

O Lumez é um produto oferecido em lumez.digital-directive.com pelo fornecedor identificado neste documento, sob o nome comercial Digital Directive. Ele auxilia na organização de contatos, conversas e atividades relacionadas ao atendimento. Seus mercados iniciais estão na América do Sul. As funções disponíveis dependem do serviço efetivamente contratado e habilitado.

A oferta ou ordem de serviço aplicável identifica o cliente, as funções incluídas, as condições comerciais e as versões dos documentos. A contratação exige aceite válido; a simples leitura destes termos não autoriza pagamentos. Estes termos abrangem o Lumez e não se estendem automaticamente aos demais produtos da Digital Directive disponíveis sob digital-directive.com.

2. Contas e poderes de representação

Quem cria ou administra uma conta em nome de uma empresa ou profissional deve ter poderes para representá-los. O cliente deve fornecer dados cadastrais corretos, manter atualizados os usuários autorizados e suas permissões e informar ao fornecedor a perda relevante de poderes ou suspeita de comprometimento da conta.

Cada parte responde pela segurança sob seu controle. O cliente deve proteger credenciais, evitar o compartilhamento de acessos individuais e gerenciar usuários desligados. O fornecedor continua responsável por seus próprios controles de acesso e obrigações. O cadastro, isoladamente, não comprova que todo ato praticado pela conta foi autorizado por seu titular.

3. Permissão de uso do Lumez

Após a conclusão válida de um contrato, o fornecedor concede ao cliente um direito limitado e não exclusivo de acessar e usar as funções contratadas em suas atividades autorizadas durante o período de serviço acordado. O acesso de empregados ou outros usuários autorizados permanece sujeito ao escopo contratado.

Essa permissão não transfere a propriedade do software nem autoriza revenda, sublicenciamento ou acesso fora do escopo acordado. Restrições à cópia, modificação ou engenharia reversa aplicam-se apenas na medida permitida por lei e não afastam direitos obrigatórios ou permissões de componentes de terceiros ou de código aberto.

4. Uso aceitável

O cliente e seus usuários devem utilizar o Lumez de forma lícita e respeitar os direitos, a segurança e as escolhas de comunicação das outras pessoas. Nenhuma das partes pode usar o serviço para contornar restrições aplicáveis.

- Não enviar comunicações ilícitas, fraudulentas, abusivas ou não solicitadas, passar-se por terceiros ou desrespeitar objeções válidas ao contato.
- Não inserir código malicioso, tentar acesso não autorizado, prejudicar o serviço ou extrair dados sem autorização.
- Não contornar restrições de acesso, da plataforma ou regras aplicáveis às mensagens, nem utilizar credenciais de outra pessoa sem poderes para isso.
- Não inserir dados ou conteúdo que não se tenha direito de tratar nem utilizar o serviço em atividades proibidas pela legislação aplicável.

5. WhatsApp e outras integrações

Conexões com WhatsApp, Meta ou outro serviço exigem a conta correspondente, autorização e observância dos termos aplicáveis desse serviço. O cliente responde pela legitimidade de suas listas de contatos, pelos avisos e permissões necessários, pelo conteúdo das mensagens e pelo respeito às escolhas dos destinatários. O fornecedor permanece responsável pela operação e pelas condutas sob seu próprio controle.

O Lumez não garante aprovação por terceiros, entrega de mensagens, elegibilidade de contas ou disponibilidade contínua. Uma restrição ou alteração imposta por terceiros pode afetar uma integração. Cobranças e relações contratuais com terceiros devem ser informadas na oferta aplicável; estes termos não criam autorização indeterminada para cobrá-las.

6. Conteúdo do cliente, automações e IA

O cliente conserva seus direitos sobre os dados e conteúdos fornecidos e autoriza somente as operações necessárias à prestação do serviço acordado, conforme instruções lícitas. Cabe ao cliente determinar finalidades e bases legais adequadas para suas operações e revisar destinatários e destinos configurados em automações. As finalidades próprias de tratamento do fornecedor são descritas separadamente na Política de Privacidade.

Qualquer função de IA em produção exige informação sobre sua função efetiva, fornecedor, uso dos dados e condições relevantes antes da ativação. Uma função simulada não comprova tratamento por um fornecedor externo de IA. Quando houver sugestões ou conteúdo gerado, o cliente deve revisar sua adequação antes do uso. Estes termos não autorizam treinamento de modelo de propósito geral com conversas dos clientes nem decisões autônomas com efeitos jurídicos ou de importância semelhante.

7. Ofertas, cobranças e condições comerciais

A oferta ou ordem de serviço aplicável deve informar preço, moeda, tributos ou seu tratamento, uso incluído, forma de pagamento e período do serviço. Suporte e eventuais compromissos de disponibilidade devem ser definidos expressamente. Cada oferta deve preservar as proteções do cliente abaixo e direitos obrigatórios mais favoráveis da legislação local aplicável.

O serviço não tem fidelidade mínima nem multa de cancelamento. Cobranças adicionais e renovações pagas exigem autorização expressa do cliente. O cancelamento pode ser solicitado a qualquer momento, interrompe cobranças futuras e deve ser confirmado. Quando uma ação não puder ser concluída pelos controles disponíveis no sistema, o fornecedor deve providenciar atendimento assistido pelos canais identificados nestes termos, respeitando os direitos e prazos aplicáveis.

- Na primeira contratação, o cliente pode exercer o arrependimento em até 30 dias corridos da celebração e receber reembolso integral. O uso do serviço, por si só, não afasta esse direito. Permanecem assegurados direitos obrigatórios mais favoráveis da legislação local aplicável.
- Ao cancelar, o cliente pode escolher manter o acesso até o fim do período já pago, sem cobrança posterior, ou encerrar imediatamente com reembolso proporcional ao tempo não utilizado. Essa escolha não limita o reembolso integral no período inicial de arrependimento nem outro direito aplicável mais favorável.
- Um aumento de preço somente pode valer para período futuro do serviço, com aviso prévio de pelo menos 30 dias e direito de cancelar sem multa antes de sua aplicação. Não pode alterar o preço de período já pago nem autorizar nova cobrança sem a concordância exigida.
- Se o fornecedor interromper o serviço sem culpa do cliente, o cliente tem direito à restituição proporcional do período pago e não utilizado. Essa reparação não exclui outros direitos ou indenizações previstos na legislação aplicável.

8. Propriedade intelectual

Os direitos sobre software, interfaces e materiais do Lumez permanecem com seus respectivos titulares. O uso do serviço não concede propriedade sobre nomes, logotipos ou outros elementos protegidos. Os dados e conteúdos do cliente não se tornam propriedade do fornecedor por serem armazenados ou tratados no Lumez.

Cada parte deve possuir os direitos necessários sobre os materiais que fornece. A permissão para tratar conteúdo do cliente limita-se às finalidades contratadas e às instruções aplicáveis de proteção de dados. O uso do nome, logotipo ou comunicações de um cliente em publicidade exige autorização válida e específica.

9. Confidencialidade

Cada parte deve proteger as informações comerciais, técnicas e operacionais não públicas recebidas da outra, utilizá-las apenas na relação contratual e limitar o acesso a pessoas que delas necessitem e estejam sujeitas a deveres adequados de confidencialidade. Esses deveres continuam enquanto a informação conservar seu caráter confidencial.

A confidencialidade não impede a divulgação de informação obtida lícitamente sem restrição, desenvolvida de forma independente ou já pública sem violação. Uma divulgação legalmente exigida deve limitar-se ao necessário e, quando lícito, ser comunicada à outra parte. Estas disposições não restringem reclamações protegidas, comunicações às autoridades ou o exercício de direitos legais.

10. Operação, alterações e suporte

O fornecedor deve prestar o serviço contratado com diligência razoável e corrigir falhas sob seu controle conforme o contrato e a legislação aplicável. O serviço pode exigir manutenção. Estes termos não fixam percentual de disponibilidade, prazo de resposta do suporte ou compromisso de recuperação; tais compromissos devem ser expressamente acordados e ter suporte operacional, sem atrasar reparações ou prazos obrigatórios.

Alterações relevantes que afetem funções contratadas devem ser comunicadas por um canal operacional acordado, com a antecedência e as opções exigidas pela lei e pelo contrato. As alterações não devem retirar silenciosamente compromissos pagos. Medidas emergenciais de segurança podem exigir ação imediata, seguida de informação adequada quando a divulgação for segura e lícita.

11. Suspensão proporcional

O acesso pode ser restringido para tratar um risco de segurança fundamentado, uso ilícito, exigência legal ou descumprimento contratual relevante. A restrição deve ser proporcional ao problema e, quando viável, limitar-se às funções ou aos usuários afetados. O cliente deve ser informado do motivo e das medidas corretivas disponíveis, salvo se o aviso for proibido ou prejudicar uma ação protetiva urgente.

As partes devem considerar a correção e o restabelecimento quando o motivo da restrição for resolvido. A suspensão não autoriza automaticamente a exclusão de dados do cliente, não cancela direitos já

constituídos nem afasta falhas do próprio fornecedor. Restrições por inadimplência dependem de condições de pagamento validamente acordadas e da legislação aplicável.

12. Encerramento do serviço e tratamento dos dados

O cliente pode encerrar o serviço conforme os direitos de cancelamento e arrependimento estabelecidos acima, sem fidelidade mínima nem multa de cancelamento. O encerramento pelo fornecedor deve ter fundamento contratual lícito e respeitar os deveres de aviso, transição de dados e reembolso aplicáveis. Encerrar o acesso não pode gerar silenciosamente renovação ou nova cobrança.

Antes do encerramento, as partes devem organizar a devolução ou exclusão dos dados conforme o DPA aplicável e os deveres legais. As funções existentes de exportação e exclusão abrangem categorias definidas e podem exigir assistência complementar; excluir um workspace não equivale a excluir uma identidade usada em outros workspaces. Retenções obrigatórias e o tratamento de backups devem ser explicados, sem promessa de eliminação imediata de todas as cópias.

13. Responsabilidade e reparação

Cada parte responde por seus atos, omissões e obrigações conforme a legislação aplicável, considerando o nexo causal, seu papel efetivo e as circunstâncias do dano. O cliente deve revisar suas configurações e comunicações; essa responsabilidade não afasta o dever do fornecedor de prestar o serviço acordado ou responder por falhas sob seu controle.

Estes termos não fixam limite monetário de responsabilidade nem contêm exclusão geral por falhas do serviço, incidentes com dados pessoais, conduta intencional ou direitos que não possam ser legalmente limitados. Dependências de terceiros não liberam automaticamente uma parte de suas próprias obrigações. Qualquer distribuição posterior de riscos deve ser expressa, proporcional e compatível com reparações obrigatórias e proteção do consumidor, quando aplicável.

14. Lei aplicável, conflitos e atualizações

Contato de privacidade e suporte: arthurgfcardoza@gmail.com. Dúvidas e solicitações podem ser apresentadas pelos controles pertinentes disponíveis no Lumez ou por correspondência dirigida à Digital Directive - Privacidade/Lumez, 10A RUA DOUTOR MONTEIRO, 864, CASA, CENTRO, ARROIO GRANDE/RS, CEP 96330-000, Brasil. Isso não limita o acesso ao Judiciário, às autoridades fiscalizadoras ou a outros meios de reparação. A lei aplicável e as autoridades competentes são determinadas pelas regras jurídicas pertinentes; estes termos não elegem foro exclusivo, não impõem arbitragem nem afastam proteções obrigatórias do consumidor.

Estes termos e suas revisões devem ser identificados por versão e comunicados por processo verificável. Uma nova versão não comprova aceite retroativo nem altera silenciosamente um contrato existente. Mudanças que exijam concordância devem ser validamente aceitas; normas obrigatórias e instrumentos de proteção de dados devidamente incorporados prevalecem quando exigido. As versões de idioma devem ter sentido equivalente, sem usar precedência linguística para reduzir direitos obrigatórios.