

GLOSSÁRIO

Para os fins destas Condições Gerais, os termos abaixo, independentemente da forma ou do formato utilizados, maiúsculos ou minúsculos, em negrito, itálico ou quaisquer outras formas e formatos, devem ser entendidos conforme os seguintes significados:

Aplicativo - É um *software* licenciado ao CONTRATANTE pela CONTRATADA para ser instalado em um dispositivo eletrônico, como telefone celular, tablet, notebook, computador ou um *smartphone*. O *download* do Aplicativo poderá ser efetuado pela página web (www.portoseguro.com.br/alarmes) ou baixando o aplicativo Alarme Mais na AppStore ou Google Play. Para o perfeito funcionamento do Aplicativo o CONTRATANTE deverá observar as especificações necessárias no momento do *download* e disponibilizadas no Manual do Usuário. Além de constituir maior facilidade para o CONTRATANTE, esse aplicativo também serve para o CONTRATANTE receber os alertas emitidos pela Central de Monitoramento da CONTRATADA, ativar e desativar a Central instalada no imóvel do CONTRATANTE à distância. O CONTRATANTE poderá, ainda, comunicar-se com qualquer pessoa que estiver no imóvel.

Apoio Móvel - O Apoio Móvel é um serviço opcional que poderá ser contratado pelo CONTRATANTE quando o CONTRATANTE não confirmar o recebimento da mensagem da CONTRATADA via aplicativo, conforme previsto nestas Condições Gerais, e que tem por intuito apoiar o CONTRATANTE na verificação da veracidade do sinal recebido na Central de Monitoramento 24 horas, antes de se comunicar com segurança pública para pedir socorro ou para pedir outra intervenção cabível à autoridade competente, caso haja sinais de invasão do local. O apoio será realizado por um fiscal de alarme designado pela CONTRATADA.

Fiscal de Alarme - É o fiscal que apoiará o CONTRATANTE na verificação externa do imóvel caso tenha sido contratado o serviço opcional de Apoio Móvel. Sua função é de apoio ao CONTRATANTE, meramente técnico e informativo. Caso a Central de Monitoramento opte por seu acionamento em qualquer outra situação sem a ida do CONTRATANTE ao imóvel, será realizada verificação externa do local e comunicação por rádios e telefones celulares, não lhe cabendo, em qualquer dos casos e hipóteses, o combate ou repressão à marginalidade.

Botão de Alerta - Equipamento sem fio e à prova d'água que, quando pressionado, envia sinal de alerta à Central de Monitoramento. O acionamento deverá ser feito mediante pressionamento do respectivo Botão de Alerta, existente nesse equipamento, durante o intervalo mínimo de 03 (três) segundos, conforme descrito no Manual do Usuário.

Chaveiro - Equipamento sem fio, que, configurado conforme as instruções no Manual do Usuário, ao ser pressionado enviará sinal emergencial de alerta à Central de Monitoramento 24 horas, bem como Arma e Desarma o sistema.

Central Integradora - Equipamento instalado no imóvel indicado pelo CONTRATANTE que gerencia e controla os sinais emitidos pelos dispositivos.

Central de Monitoramento 24 horas - Local composto por plantonistas ou operadores da CONTRATADA projetado para recepção de sinais oriundos dos sistemas eletrônicos de segurança, nos casos em que faltarem tomada de decisão dos usuários do sistema após serem previamente comunicados ou em casos de **Pânico Silencioso** diretamente.

Contratada - PORTO SEGURO PROTEÇÃO E MONITORAMENTO LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.340.041/0001-52, com sede na Alameda Ribeiro da Silva, nº 275, 2º andar, Campos Eliseos, CEP 01217-011, São Paulo / SP, prestadora dos Serviços contratados nestas Condições Gerais e os demais serviços previstos na Proposta de Contratação.

Contratante - Pessoa física ou jurídica que contrata a prestação dos serviços prestados pela CONTRATADA, objeto destas Condições Gerais.

Disparo de Alarme - Evento que indica que naquele momento pode estar ocorrendo uma situação de emergência no imóvel monitorado do CONTRATANTE do Alarme Mais. Envia uma notificação para os contatos dos usuários previamente cadastrados pelo CONTRATANTE para lhes dar ciência do disparo, a fim de que possam comparecer ao imóvel para verificarem a ocorrência e, se o caso, acionarem as autoridades policiais.

Gravação na Nuvem - É o armazenamento de imagens em um servidor *on-line* de grande capacidade.

Manual do Usuário - No Manual do Usuário constam as informações necessárias para a correta e adequada utilização do Alarme Mais. As instruções constantes no Manual do Usuário devem ser respeitadas pelo CONTRATANTE. O Manual do Usuário será disponibilizado no aplicativo da CONTRATADA.

Módulo de acionamento inteligente - Dispositivo utilizado para acionamento de pontos de energia com tensão entre 110/220V e potência de 200 Watts onde estarão os equipamentos eletroeletrônicos interconectados.

Pânico Silencioso - Evento que indica uma situação de emergência com o CONTRATANTE do Alarme Mais. A Central de Monitoramento 24 horas será notificada para dar andamento nas providências junto aos usuários previamente cadastrados. Este evento pode ser enviado pelo chaveiro, site ou pelo aplicativo.

Proposta ou Proposta de Contratação - Documento por meio do qual o proponente, interessado na contratação do Alarme Mais, formaliza a respectiva proposta de contratação dos serviços. Nessa proposta ficam registrados os valores respectivos a serem pagos, a quantidade de parcelas, a forma de pagamento, entre outros. O Contrato de Prestação de Serviços objeto destas Condições Gerais considerar-se-á celebrado desde que a CONTRATADA aceite a proposta apresentada pelo CONTRATANTE, momento a partir do qual o proponente passará a ser efetivamente denominado CONTRATANTE e a proposta passará a integrar o referido Contrato.

Proponente - Pessoa física ou jurídica que, interessada na contratação do serviço prestado pela CONTRATADA, objeto destas Condições Gerais, apresenta proposta na expectativa de celebração do contrato.

Relatório de registro de acesso - Permite ao CONTRATANTE visualizar os eventos de entrada e saída das pessoas com cadastro na biometria da Central Integradora. Esse relatório não desobriga o CONTRATANTE de manter procedimentos e/ou outros registros aos quais esteja obrigado em virtude de leis.

Rescisão - Extinção ou encerramento do contrato por descumprimento comprovado de cláusula/obrigação.

Resilição - Extinção ou encerramento do contrato por vontade das partes, independentemente da causa, conforme previsão contratual.

Serviço de Manutenção de Equipamentos - Serviço adicional em que a manutenção e eventuais reparos nos equipamentos e dispositivos do Alarme Mais são realizados pela CONTRATADA, em conformidade com as disposições estabelecidas nas Condições Gerais.

Serviço de Monitoramento Eletrônico - Serviço por meio do qual os sinais dos dispositivos instalados no imóvel são transmitidos ao CONTRATANTE e posteriormente à CONTRATADA por meio de transmissão de dados via internet.

I - Cláusulas Relativas à Prestação de Serviços de Monitoramento Eletrônico

1.1. A CONTRATADA prestará ao CONTRATANTE o Serviço de

Monitoramento Eletrônico, durante 24 horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados, desde que o CONTRATANTE tenha instalado os dispositivos e ativado o serviço no site da CONTRATADA com a criação de login e senha, que permitirá ao CONTRATANTE a utilização do Alarme Mais no imóvel indicado na Proposta.

1.2. O Serviço de Monitoramento Eletrônico consiste na recepção de sinais transmitidos pelo Alarme Mais por meio de dados via internet. A Central de Monitoramento 24 horas adotará as medidas adequadas a cada situação, conforme condições e determinações definidas no Manual do Usuário.

1.3. O CONTRATANTE aceita e reconhece que a prestação do Serviço de Monitoramento Eletrônico está sujeito a testes do(s) equipamento(s) no local, bem como que para o funcionamento de todo o sistema deste Contrato é necessário que o CONTRATANTE tenha e mantenha em seu imóvel internet banda larga disponível e suficiente, eximindo a CONTRATADA de qualquer obrigação e responsabilidade.

1.4. O CONTRATANTE aceita e reconhece que a CONTRATADA não será obrigada a prestar o Serviço de Monitoramento Eletrônico nas hipóteses de (i) suspensão ou interrupção, por qualquer motivo, dos serviços disponibilizados pela(s) concessionária(s) de energia elétrica, indisponibilidade do IDC (Internet Data Center), indisponibilidade dos Backbones Nacionais/Internacionais; ou (ii) ocorrência de caso fortuito ou força maior ou qualquer evento alheio ao controle possível da CONTRATADA que impossibilite a transmissão dos sinais dos equipamentos do Alarme Mais à Central de Monitoramento 24 horas.

1.5. O CONTRATANTE deverá entrar em contato com a CONTRATADA caso encontre qualquer dificuldade em interpretar as instruções do Manual do Usuário disponibilizado no aplicativo da CONTRATADA.

1.6. O CONTRATANTE declara-se ciente de que o Alarme Mais está sujeito a falhas por eventuais atos ou omissões de terceiros. A CONTRATADA não será responsável por quaisquer danos ocorridos em decorrência de eventuais falhas provocadas por terceiros, que impossibilitem, total ou parcialmente, a prestação do Serviço de Monitoramento Eletrônico, tais como: (i) falhas da rede pública de energia elétrica e em especial na fiação de sua interconexão, que pode vir a ser cortada, criminosa e intencionalmente, em qualquer lugar da rede externa da concessionária de energia elétrica; ou (ii) falha induzida ou natural de equipamentos eletrônicos.

1.7. O CONTRATANTE assume a obrigação de cadastrar e manter atualizado na plataforma *on-line* (site) do sistema da CONTRATADA, as pessoas (familiares, prepostos e terceiros) autorizadas a visualizar, armar e desarmar o sistema de segurança eletrônica, e que serão notificadas no caso de disparos em que não haja a ação do CONTRATANTE para que tomem as providências cabíveis. É imprescindível que tais usuários tenham pacote de transmissão de dados habilitado em seu (s) dispositivos móveis.

1.7.1. Para recepção das notificações do sistema Alarme Mais é necessário que o CONTRATANTE mantenha a sessão aberta no aplicativo móvel e conexão com a internet ativa.

1.8. Para comunicação com o CONTRATANTE, a CONTRATADA utilizará o aplicativo e os números de telefones informados pelo próprio CONTRATANTE na

plataforma *on-line* (site) do sistema de Alarme Mais. O CONTRATANTE é responsável por manter seus dados atualizados perante a CONTRATADA, principalmente as informações relativas aos respectivos telefones para contato.

1.8.1. A CONTRATADA encaminhará um alerta através do aplicativo ao CONTRATANTE, caso o CONTRATANTE não realize nenhuma ação em resposta, a CONTRATADA entrará em contato com as pessoas relacionadas no Cadastro de Monitoramento efetuado pelo CONTRATANTE, para dirigirem-se ao local do disparo e reportarem o ocorrido.

1.8.2. A CONTRATADA não é nem será responsável pela ausência de comunicação com o CONTRATANTE nas hipóteses em que os números de telefones, fixos ou móveis, indicados pelo CONTRATANTE na plataforma *on-line* (site) do sistema da CONTRATADA, estiverem desatualizados, fora de serviço, fora da área de cobertura ou a ligação não puder ser completada em decorrência de interferências de topografia, edificações, bloqueios, lugares fechados, condições atmosféricas, quedas e interrupções no fornecimento de energia e sinais de comunicação.

1.9. Caso ocorra a suspensão da prestação do Serviço de Monitoramento Eletrônico em razão do não pagamento das mensalidades vencidas, a CONTRATADA poderá restabelecer o funcionamento do Serviço de Monitoramento Eletrônico desde que o CONTRATANTE quite todo seu débito, inclusive com o pagamento de multa e juros aplicáveis. A CONTRATADA poderá restabelecer o funcionamento do sistema eletrônico para recebimento de sinais, conforme prazo acordado entre as partes, após a CONTRATADA obter confirmação da quitação do débito.

1.10. A CONTRATADA não é responsável por eventuais falhas ou problemas no Serviço de Monitoramento Eletrônico decorrentes (i) da instalação de novos dispositivos pelo CONTRATANTE, sem a aprovação e supervisão prévia da CONTRATADA e/ou (ii) da manutenção ou realização de outros serviços pelo CONTRATANTE nos dispositivos sem a aprovação ou supervisão prévia da CONTRATADA.

1.11. O Serviço de Monitoramento Eletrônico não se confunde com o Serviço de Manutenção de Equipamentos ou com outros serviços adicionais indicados nestas Condições Gerais.

1.12. O CONTRATANTE está ciente que é o responsável pela adequada instalação, estratégia de segurança e testes de funcionamento periódicos dos dispositivos do Alarme Mais no imóvel indicado na Proposta, sendo vedada a transferência dos equipamentos para local diverso sem a anuência da CONTRATADA.

1.13. O CONTRATANTE declara ciência que desde que atendidos os requisitos e procedimentos previstos no Contrato e em outras orientações da CONTRATADA, algumas ações em seu imóvel, tais como ligar/desligar equipamentos eletroeletrônicos limitado a uma quantidade máxima de potência de 200 Watts por módulo acionador, poderão ser automatizadas.

1.13.1. É de responsabilidade do CONTRATANTE cadastrar no site do sistema de automação da CONTRATADA as pessoas autorizadas a ativar e desativar qualquer equipamento, é imprescindível que os usuários cadastrados no sistema tenham um pacote de transmissão de dados ativos em seu (s) dispositivo(s) móvel (is) (celular e smartphones), notebook, tablet, computador para instalação e manuseio do aplicativo da CONTRATADA.

1.13.2. O CONTRATANTE aceita e reconhece que o bom funcionamento da automação ora referida está sujeito a testes do(s) equipamento(s) no local, estando a CONTRATADA eximida de qualquer obrigação e responsabilidade em caso de mau funcionamento.

1.13.3. Para o adequado funcionamento do sistema é necessário que o CONTRATANTE tenha em seu imóvel internet banda larga disponível e suficiente para ativar e desativar os módulos de acionamento inteligente.

1.13.4. A CONTRATADA não será responsável por quaisquer danos ocorridos em decorrência de eventuais falhas provocadas por terceiros, que impossibilitem, total ou parcialmente, o funcionamento da automação, tais como: falhas da rede pública na distribuição de energia elétrica, indisponibilidade do IDC (Internet Data Center), indisponibilidade dos Backbones Nacionais/Internacionais, entre outros sem controle da CONTRATADA.

1.13.5. O aplicativo para utilização da automação disponibilizará relatório de registros de acessos, mas esse relatório não substitui nem afasta a obrigação de o CONTRATANTE manter procedimentos e/ou registros aos quais esteja legalmente obrigado, eximindo a CONTRATADA de qualquer obrigação e responsabilidade nesse sentido.

1.13.6. O valor (R\$) de consumo de energia elétrica informado pelo sistema servirá como base para a estimativa de cálculo de KW/h (quilowatt/hora) dos dispositivos de automação que estão conectados aos módulos inteligentes.

1.13.7. A CONTRATADA não é responsável pelo consumo maior do que aquele informado no sistema, sendo de responsabilidade do CONTRATANTE a verificação de sua rede interna de eletricidade.

1.13.8. A CONTRATADA não se responsabilizará por danos nos equipamentos eletroeletrônicos do CONTRATANTE, salvo se forem causados por culpa da CONTRATADA.

1.13.9. A CONTRATADA não é responsável por quaisquer danos causados em decorrência de acidentes, lesões leves, graves ou gravíssimas, falecimento, furto, roubo, sequestro ou qualquer outro evento que aconteça com o CONTRATANTE do Alarme Mais ou com o seu imóvel, em qualquer momento da execução deste Contrato, inclusive antes e/ou depois do acionamento do Chaveiro e/ou Botão de Alerta. A CONTRATADA não é sociedade seguradora e não faz parte do objeto deste Contrato a venda de qualquer modalidade de seguro, razão pela qual a CONTRATADA não será responsável, a qualquer tempo, a qualquer título, por ressarcir nem indenizar o CONTRATANTE por eventuais perdas e danos sofridos, de qualquer espécie.

II - Cláusulas Relativas aos Serviços Adicionais

2.1. Na ocasião da contratação do Alarme Mais, o **CONTRATANTE poderá optar, a seu exclusivo critério, pela contratação de serviços adicionais descritos na Proposta e detalhados abaixo, mediante o pagamento dos valores adicionais correspondentes, vigentes à época da contratação.** Na hipótese da contratação de serviços adicionais em momento posterior o CONTRATANTE deverá preencher Proposta específica.

a) Câmeras (Videomonitoramento)

2.2. Na ocasião da contratação do Serviço do Alarme Mais, o

CONTRATANTE poderá optar em adquirir câmeras para visualização das imagens do seu imóvel, para isso, esse item deve constar na Proposta .

2.2.1. A CONTRATADA em hipótese alguma terá acesso às imagens do local mesmo que solicitado pelo CONTRATANTE.

2.2.2. A(s) câmera(s) somente realiza(m) gravação(ões) quando houver ação (movimento) no ambiente monitorado.

b) Armazenamento de Imagens (Gravação na nuvem)

2.3. O CONTRATANTE poderá contratar serviço de Gravação na Nuvem que consiste na gravação das imagens da(s) câmera(s) interligada(s) e no seu armazenamento em servidores (próprios da CONTRATADA e/ou de terceiros) por um período definido pelo CONTRATANTE na Proposta.

2.4. Este serviço será cobrado conforme valores descritos na Proposta, de acordo com a opção do CONTRATANTE.

2.5. O CONTRATANTE que optar por este serviço de Gravação na Nuvem fica responsável em instalar uma conexão de internet banda larga com velocidade mínima de 10MB de Download e 2MB de Upload , suficiente para a transmissão das imagens de 1 (uma) câmera para o perfeito funcionamento da prestação dos serviços. Caso exista mais de uma câmera a velocidade mínima da banda larga deverá ser aumentada para o funcionamento dos serviços.

2.6. O CONTRATANTE não poderá responsabilizar a CONTRATADA caso não haja a gravação das imagens por qualquer problema ocorrido com a conexão de internet no local onde estão instalados os equipamentos.

2.7. Devido à natureza dos serviços prestados quanto à gravação na nuvem, a CONTRATADA não se responsabiliza por qualquer prejuízo sofrido decorrente de eventual vazamento de imagens e/ou perda das imagens armazenadas nos servidores.

2.8. A responsabilidade por gravar as imagens em um banco de dados próprio é do CONTRATANTE, a CONTRATADA não fará backup e/ou cópia das imagens do imóvel do CONTRATANTE.

2.9. A CONTRATADA não terá qualquer responsabilidade por falhas na prestação dos serviços que estejam fora de sua capacidade de controle, incluindo mas não se limitando a: Indisponibilidade do IDC (Internet Data Center), Indisponibilidade dos Backbones Nacionais/Internacionais, entre outros, sem controle da CONTRATADA.

c) Apoio Móvel

2.10. É o serviço opcional de atendimento em casos de disparo do sistema de alarme que poderá ser oferecido pela CONTRATADA quando o CONTRATANTE não confirmar o recebimento da mensagem via aplicativo. A oferta e respectiva contratação será avulsa, restrita ao específico disparo e realizada por ocasião do contato telefônico efetuado pela CONTRATADA com o CONTRATANTE (em decorrência da não confirmação do recebimento da mensagem de disparo via aplicativo), caso o contato telefônico possa ser efetivamente realizado e o CONTRATANTE se interesse pela contratação. O Apoio Móvel tem por intuito apoiar o CONTRATANTE na verificação da veracidade do sinal recebido na Central de Monitoramento 24 horas, antes de se comunicar à segurança pública para socorro ou outra intervenção condizente, caso haja sinais de invasão do local O apoio

será realizado por um fiscal de alarme designado pela CONTRATADA. **O fiscal de alarme tem a função de apoio ao cliente, meramente técnico e informativo, através da verificação externa do imóvel e comunicação por rádios e telefones celulares, não lhe cabendo o combate ou repressão à marginalidade.**

2.11. No serviço de apoio móvel, deverá o fiscal da CONTRATADA deslocar-se até o imóvel no prazo máximo de 60 (sessenta) minutos, a partir da ligação telefônica que der ciência ao CONTRATANTE sobre o acionamento do alarme e desde que o CONTRATANTE contrate o serviço de apoio móvel.

2.12. **Caso haja solicitação expressa do CONTRATANTE pela permanência do apoio móvel no local monitorado, após a realização da vistoria externa, será cobrada uma taxa adicional pela permanência do apoio móvel no local, vigente à época da ocorrência, limitada a um período máximo de permanência de 4 (quatro) horas ininterruptas.**

2.14. O CONTRATANTE declara-se ciente da responsabilidade de dispensar o apoio móvel, após o atendimento, através do preenchimento de Relatório de Atendimento, caso o CONTRATANTE tenha optado por este serviço. A realização de vistoria interna também é de sua total responsabilidade, bem como das pessoas indicadas pelo CONTRATANTE.

2.16. **O CONTRATANTE declara-se ciente de que a CONTRATADA não terá qualquer responsabilidade pela ocorrência de furto, roubo, sequestro ou qualquer outro evento que possa ocorrer com o CONTRATANTE e/ou no local indicado na Proposta no momento da execução do serviço do apoio móvel ou em qualquer outro momento, nem tampouco será responsável pela reparação de qualquer perda ou dano, de qualquer espécie.**

2.16.1. O CONTRATANTE declara-se ciente de que:

a) **A CONTRATADA não é responsável por quaisquer danos causados em decorrência de acidentes, lesões leves, graves ou gravíssimas, falecimento ou qualquer outro evento que aconteça com o CONTRATANTE do Alarme Mais;**

b) **A CONTRATADA não é sociedade seguradora e não faz parte do objeto deste Contrato a venda de qualquer modalidade de seguro, razão pela qual a CONTRATADA não será responsável, a qualquer tempo, a qualquer título, por ressarcir o CONTRATANTE por eventuais perdas e danos sofridos. O CONTRATANTE, se assim o desejar, deverá contratar separadamente e com sociedade seguradora de sua preferência seguro pessoal, residencial e de qualquer outra modalidade e ramo que julgue necessário e conveniente para garantia dos riscos e cobertura de perdas e danos.**

e) **Botão de Alerta (Porto Seguro Alerta)**

2.17. Para o envio dos sinais, o CONTRATANTE deverá acionar por meio de uma leve pressão sobre o botão durante o intervalo mínimo de 03 (três) segundos, conforme descrito no Manual do Usuário, ou poderá ser acionado pelo aplicativo desde que o usuário tenha pacote de transmissão de dados ativo em seu dispositivo eletrônico.

2.18. **O CONTRATANTE aceita e reconhece que não faz parte do escopo destas Condições Gerais e que, portanto,**

a CONTRATADA não estará obrigada a, em qualquer hipótese, realizar qualquer contato telefônico com o local onde os equipamentos do Alarme Mais estão instalados ou com ambulâncias, bombeiros, autoridades policiais e afins para verificar o motivo do acionamento do Botão de Alerta.

2.19. **A CONTRATADA não é responsável pelo funcionamento na hipótese de o CONTRATANTE afastar o Botão de Alerta a uma distância superior a 15 (quinze) metros da Central Integradora instalada no imóvel. Nesse caso haverá perda dos sinais emitidos pelo dispositivo, impossibilitando a prestação do Serviço.**

2.20. **O CONTRATANTE declara-se ciente de que a CONTRATADA não é responsável por quaisquer danos causados em decorrência de acidentes, lesões leves, graves ou gravíssimas, falecimento ou qualquer outro evento que aconteça com o CONTRATANTE do Alarme Mais, antes e/ou depois do acionamento do Botão de Alerta. A CONTRATADA não é sociedade seguradora e não faz parte do objeto deste Contrato a venda de qualquer modalidade de seguro, razão pela qual a CONTRATADA não será responsável, a qualquer tempo, a qualquer título, por ressarcir o CONTRATANTE por eventuais perdas e danos sofridos. O CONTRATANTE, se assim o desejar, deverá contratar separadamente e com sociedade seguradora de sua preferência seguro pessoal para cobertura de perdas e danos.**

2.20.1. **A responsabilidade por acionar o Botão de Alerta é exclusivamente do CONTRATANTE. As obrigações da CONTRATADA serão cumpridas pela comunicação através de ligação telefônica ou mensagem (SMS) para as pessoas indicadas no Cadastro.**

2.20.2. **A CONTRATADA não será responsável caso, por qualquer razão, as pessoas indicadas no Cadastro não recebam ou recebam com atraso a comunicação a respeito do acionamento do Botão de Alerta em decorrência de falhas na prestação dos serviços de telefonia fixa ou de telefonia móvel causados direta ou indiretamente por terceiros.**

III - Serviços de Manutenção de Equipamentos Alarme Mais

3.1. **Caso o CONTRATANTE opte pelo Serviço de Manutenção de Equipamentos, a CONTRATADA será a única e exclusiva responsável pela prestação do serviço de manutenção dos equipamentos utilizados pelo CONTRATANTE no âmbito destas Condições Gerais, de acordo com os critérios técnicos dos produtos. Cabe ao CONTRATANTE facilitar, por todos os meios, o acesso da CONTRATADA aos equipamentos e zelar por sua integridade.**

3.2. **Fica vedada ao CONTRATANTE, por seus prepostos e/ou por terceiros por ele contratados, a execução do Serviço de Manutenção de Equipamentos, reparo e/ou quaisquer modificações nos equipamentos utilizados na prestação do Serviço do Alarme Mais sem a prévia e expressa autorização da CONTRATADA.**

3.3. **O CONTRATANTE obriga-se a realizar testes mensais para verificar o funcionamento dos equipamentos do Alarme Mais, conforme determinações definidas no Manual do Usuário, bem como a comunicar à CONTRATADA a**

respeito de todas as ocorrências e defeitos nos equipamentos que possam afetar o seu correto funcionamento. Nesta hipótese, após realizada a devida comunicação pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá promover os reparos necessários, de acordo com as seguintes condições:

- i. O atendimento ocorrerá em até 2 (dois) dias úteis após a solicitação nos canais de atendimento;
- ii. O atendimento será feito em horário comercial das 08h00 às 18h00 e;
- iii. A CONTRATADA não prestará serviços de manutenção em finais de semana e/ou em feriados, exceto em caráter emergencial, cuja definição ficará também a critério da CONTRATADA, ocasião em que o CONTRATANTE deverá pagar o valor correspondente à visita técnica de plantão, conforme tabela de preços vigentes na data do evento.

3.4. A prestação do Serviço de Manutenção de Equipamentos não inclui consertos e/ou a substituição de peças que apresentem defeitos em decorrência de anormalidades climáticas, descargas elétricas, roubos/furtos, incêndios, inundações, sabotagens, caso fortuito, força maior, manejo inadequado dos equipamentos, interferência de terceiros ou do final de vida útil das peças. Nessas hipóteses, o CONTRATANTE deverá arcar com todas as despesas de conserto e/ou substituição das peças, mediante o pagamento de valor adicional em contrapartida às peças substituídas, conforme tabela de preços vigentes à época dos reparos.

3.5. A prestação do Serviço de Manutenção de Equipamentos não se confunde com a prestação de serviços de quaisquer um dos demais serviços indicados nestas Condições Gerais razão pela qual será cobrado valor adicional do CONTRATANTE para a prestação do Serviço de Manutenção de Equipamentos, quando o CONTRATANTE solicitar atendimentos (ordens de serviços) em número superior aos previstos no pacote básico do Alarme Mais, estabelecidos no item 3.6 abaixo.

3.6. A prestação do Serviço de Manutenção dos Equipamentos do Alarme Mais, inclui:

- i. Central Integradora, Câmera, Módulos Acionadores, Sensores de Movimento, Sensores Magnéticos e Chaveiro;
- ii. **até 04 (quatro) ordens de serviço por vigência (12 meses) para os equipamentos instalados em imóveis empresariais ou que sejam usados para fins não residenciais,** sendo as demais cobradas conforme tabela vigente da época da contratação; e
- iii. **até 02 (duas) ordens de serviço por vigência (12 meses) para os equipamentos instalados em imóveis estritamente residenciais,** sendo as demais cobradas conforme tabela vigente da época da contratação.

3.6.1. Caso queira, o CONTRATANTE poderá contratar serviço de manutenção extra para ter direito a atendimento de ordens de serviços em número superior aos previstos no pacote básico do Alarme Mais, especificados nos incisos "ii" e "iii" da cláusula anterior.

3.7. A prestação do Serviço de Manutenção dos Equipamentos, NÃO inclui:

- a. substituição e/ou inclusão de canaletas, fiação e acessórios em geral;
- b. reinstalação ou remanejamento de equipamentos em geral; e
- c. substituição de peças e/ou de equipamentos defeituosos que não forem passíveis de reparo.

3.8. Se durante a prestação do Serviço de Manutenção dos Equipamentos a CONTRATADA identificar a necessidade de substituição total ou parcial dos equipamentos adquiridos pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA apresentará ao CONTRATANTE orçamento, com base na tabela de preços vigente à época do atendimento, e, com a aprovação prévia do CONTRATANTE, realizará a substituição dos equipamentos defeituosos.

3.9. O CONTRATANTE deverá garantir o acesso de representantes da CONTRATADA no local em que os equipamentos do Alarme Mais estiverem instalados para a prestação dos Serviços de Manutenção de Equipamentos e, se houver interesse, poderá designar pessoa de sua confiança para acompanhá-los.

3.10. Os serviços de manutenção de equipamentos do Alarme Mais serão realizados pela CONTRATADA durante toda a vigência destas Condições Gerais.

3.11. Os CONTRATANTES dos serviços objeto deste Contrato (Alarme Mais), desde que relativos a imóveis estritamente residenciais, poderão ser agraciados pela CONTRATADA, caso queiram e a título exclusivamente promocional, com um seguro residencial (produto Residência Habitual) da Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais, com benefício consistente na oferta de um plano de serviços de manutenção residencial (Plano de serviços Conforto - Rede Refenciada, conforme Condições Gerais da Seguradora vigentes quando da contratação do seguro), cujo prêmio (preço do seguro) será pago pela CONTRATADA, desde que tudo esteja em conformidade com o disposto abaixo.

3.11.1. Para os fins desta disposição, fica certo e ajustado que:

a) Somente serão agraciados com o pagamento do prêmio do seguro referido acima, os CONTRATANTES que contrarem o serviço objeto deste Contrato (Alarme Mais) durante o período em que a promoção que prevê a oferta gratuita do seguro estiver em vigor;

b) A disponibilidade dos serviços do plano (Plano de serviços Conforto - Rede Refenciada) poderá variar de região para região, conforme rede de atendimento existente para o local do risco, ou seja, local residencial monitorado. **A CONTRATADA fica eximida de qualquer obrigação e responsabilidade em caso de indisponibilidade do serviço para o respectivo imóvel;**

c) O seguro referido acima terá como público destinatário exclusivamente os CONTRATANTES do Alarme Mais para imóveis utilizados para fins estritamente residenciais, razão pela qual a CONTRATADA não estará obrigada a estender a promoção a CONTRATANTES do Alarme Mais para imóveis utilizados parcial ou totalmente para fins empresariais ou quaisquer outras atividades ou usos que não sejam estritamente residenciais;

d) A vigência do seguro acima referido, que se iniciará após a data da instalação dos equipamentos necessários à prestação do serviço do Alarme Mais, será mantida enquanto estiver em vigor a prestação do serviço do Alarme Mais. **Se, por qualquer razão, o contrato de prestação de serviço de monitoramento objeto destas Condições Gerais for extinto, a CONTRATADA estará desobrigada da realização do pagamento do prêmio (preço) do seguro residencial que foi concedido promocionalmente, cabendo ao CONTRATANTE realizá-lo, caso tenha interesse na manutenção da respectiva cobertura securitária;**

e) A oferta gratuita do seguro residencial aos CONTRATANTES do Alarme Mais para imóveis usados para fins exclusivamente residenciais, conforme previsto acima, não torna a CONTRATADA obrigada e/ou responsável à reparação de eventuais danos e/ou indenizações. Por consequência, ratificando o disposto nas cláusulas 1.13.9, 2.16 e

2.16.1 deste instrumento, a **CONTRATADA não é responsável por quaisquer danos causados em decorrência de acidentes, lesões leves, graves ou gravíssimas, falecimento, furto, roubo, sequestro ou qualquer outro evento que aconteça com o CONTRATANTE do Alarme Mais ou com o seu imóvel, em qualquer momento da execução deste Contrato, inclusive antes e/ou depois do acionamento do Chaveiro e/ou Botão de Alerta. A CONTRATADA não é sociedade seguradora e não faz parte do objeto deste Contrato a venda de qualquer modalidade de seguro, razão pela qual a CONTRATADA não será responsável, a qualquer tempo, a qualquer título, por ressarcir o CONTRATANTE por eventuais perdas e danos sofridos, de qualquer espécie;** f) Os serviços de manutenção de equipamentos do Alarme Mais não se confundem com os serviços de manutenção residencial cobertos pelo seguro. Para maiores esclarecimentos a respeito dos serviços disponíveis em virtude do seguro, bem como dos demais conteúdos contratuais, consulte as Condições Gerais do Porto Seguro Residência, disponível no site da seguradora: www.portoseguro.com.br.

IV - Cláusulas Gerais

4.1. Pela contratação de qualquer um dos serviços indicados nestas Condições Gerais, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA mensalmente o valor indicado na Proposta, o qual será reajustado na menor periodicidade permitida em lei (atualmente doze meses), de acordo com a variação positiva do IGP/M da FGV. A primeira parcela vencerá após a data da instalação dos equipamentos necessários à prestação do serviço de monitoramento/rastreamento, em data de vencimento a ser definida de comum acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA. As demais parcelas vencerão sempre no mesmo dia de cada mês subsequente.

4.1.1. O atraso no pagamento da mensalidade implicará a cobrança de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso e juros moratórios de 2% (dois por cento) ao mês ou fração.

4.1.2. Ainda, o atraso no pagamento da mensalidade, ensejará, independentemente de aviso prévio da CONTRATADA, a suspensão de uso do aplicativo Alarme Mais, bem como de quaisquer outros serviços destas Condições Gerais até a regularização integral dos pagamentos dos serviços e as penalidades incidentes.

4.1.3. Sem prejuízo da suspensão do serviço referida na disposição antecedente, a CONTRATADA notificará o CONTRATANTE para que realize o pagamento do valor vencido e não pago. Findo o prazo adicional para pagamento, o Contrato será automaticamente rescindido, respondendo o CONTRATANTE pelas penalidades contratualmente previstas e pelas demais responsabilidades legais.

4.1.4. A notificação objeto da disposição anterior poderá ser feita por qualquer das formas disponíveis, inclusive por meio de aviso encaminhado pelo próprio aplicativo do Alarme Mais.

4.2. O CONTRATANTE poderá efetuar o pagamento previsto nesta cláusula através das formas de pagamentos vigentes à época, tais como: cartão de crédito desbloqueado e com saldo suficiente para cobrança; boleto bancário ou débito automático em conta bancária de sua titularidade, desde que existente nas instituições financeiras onde a CONTRATADA é cadastrada, mantendo na referida conta saldo suficiente que permita a realização de tal operação e arcando com

os respectivos custos. **A ausência de recebimento e/ou o extravio do boleto bancário emitido pela CONTRATADA não exime o CONTRATANTE de efetuar o pagamento da mensalidade na data de vencimento.**

4.2.1. Na hipótese de não recebimento ou extravio do boleto bancário, de insuficiência de fundos ou de qualquer outro motivo que impossibilite a realização do débito automático previsto acima, o CONTRATANTE ficará sujeito aos efeitos e às penalidades previstas neste Contrato.

4.3. O CONTRATANTE aceita e reconhece que a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, poderá emitir duplicata mercantil por indicação para pagamento da mensalidade, sendo que, na hipótese de inadimplemento do CONTRATANTE, poderá a CONTRATADA levar o respectivo título a protesto no competente cartório de protestos.

4.4. Os valores relativos aos serviços contratados incluem os tributos incidentes na época de assinatura deste Contrato. Eventuais alterações ou criações de tributos sujeitarão à CONTRATANTE, a partir da data em que tais novos encargos entrarem em vigor, a revisão do valor pago à CONTRATADA a título de contraprestação pelos serviços prestados, de modo a manter o equilíbrio financeiro deste Contrato.

4.4.1. Os preços dos serviços também serão alterados na hipótese de ocorrer, a qualquer tempo, a pedido do CONTRATANTE, alteração na quantidade de equipamentos contratados.

4.5. A prestação do serviço, desde que a proposta tenha sido aceita pela CONTRATADA, vigorará pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses a contar da data da instalação dos equipamentos.

4.5.1. Após decorrido o prazo de vigência de 24 (vinte e quatro) meses, o Contrato passará a vigorar por tempo indeterminado, e nestas circunstâncias, para a rescisão unilateral do Contrato (denúncia), se fará necessária notificação por escrito de uma Parte a outra nesse sentido com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

4.5.2. Durante o prazo de vigência de 24 (vinte e quatro) meses deste Contrato, o CONTRATANTE, caso opte por resilir (denunciar) o Contrato, ficará obrigado a pagar à CONTRATADA, a título de multa compensatória, o equivalente a 50% (cinquenta por cento) sobre o total dos valores das mensalidades vincendas até o encerramento do prazo de vigência do Contrato.

4.6. Este Contrato poderá ser considerado rescindido imediatamente e de pleno direito por qualquer das Partes, a qualquer tempo e sem a necessidade de interpelação judicial, bastando simples notificação escrita nesse sentido, sempre que qualquer delas incidir em uma ou mais das hipóteses abaixo, sem prejuízo da obrigação da Parte infratora indenizar à Parte inocente por eventuais perdas, danos, custas, despesas processuais, honorários advocatícios e sucumbências:

i. requerimento ou decretação de recuperação judicial ou extrajudicial, dissolução ou liquidação judicial ou extrajudicial, requerimento ou decretação de falência ou insolvência de qualquer das Partes;

ii. ausência de comunicação do CONTRATANTE, por escrito, a respeito de qualquer alteração nos dados cadastrais do CONTRATANTE ou dos BENEFICIÁRIOS, notadamente os necessários à sua imediata localização na hipótese de Disparo de Alarme;

iii. utilização dos serviços contratados pelo CONTRATANTE em

desacordo com este Contrato e/ou omitir informações de interesse da CONTRATADA;

iv. caso o CONTRATANTE deixe de pagar as prestações avençadas na data de vencimento originário e, mesmo tendo sido notificado a regularizar o pagamento, deixe de fazê-lo. Neste caso a CONTRATADA poderá cancelar o contrato, sem prejuízo da cobrança de eventuais taxas e encargos, inclusive multa contratual, previstas neste Contrato, e da obrigação de ressarcimento da CONTRATADA pela CONTRATANTE por conta das perdas e danos sofridos; e

v. transferência pelo CONTRATANTE dos direitos e/ou obrigações previstos nestas Condições Gerais, no todo ou em parte, a título oneroso ou não, sem o consentimento prévio e expresso da CONTRATADA.

vi. descumprimento, total ou parcial, de qualquer cláusula ou condição contida neste instrumento e seu anexo.

4.7. Na hipótese de o CONTRATANTE desejar mudar o endereço do imóvel onde estão instalados os equipamentos do Alarme Mais, o CONTRATANTE deverá notificar a CONTRATADA com antecedência mínima de 30 (trinta) dias para que esta possa tomar as providências cabíveis para alteração das informações em seu banco de dados.

4.8. O CONTRATANTE declara-se ciente e autoriza expressamente a CONTRATADA a gravar todas as conversas telefônicas realizadas entre as Partes. O CONTRATANTE poderá obter cópia da respectiva gravação no prazo de até 3 (três) dias úteis a contar de sua solicitação.

4.9. As Partes declaram e reconhecem que este Contrato não estabelece qualquer forma de associação, franquia, consórcio, joint venture, vínculo empregatício, societário ou solidariedade entre seus signatários que não as expressamente dispostas neste Contrato, nem confere às Partes autorização ou mandato para praticar quaisquer atos, contratar ou assumir obrigações em nome uma da outra. Cada Parte será responsável, particularmente e com exclusividade, pelo cumprimento de suas respectivas obrigações comerciais, contratuais, trabalhistas, sociais, previdenciárias e infortunistas.

4.10. Qualquer tolerância das Partes em relação às cláusulas e condições deste instrumento, ou mesmo o retardamento da exigibilidade de direitos, não importará em precedente, novação e/ou alteração deste Contrato, cujos termos permanecerão vigentes com sua redação original e exigíveis a qualquer tempo.

4.11. Todas as comunicações, notificações e/ou avisos decorrentes deste instrumento deverão ser feitos por escrito através de correio, e-mail ou por qualquer meio em que seja possível confirmar o recebimento pelo destinatário, exceto nos casos de aviso a respeito do acionamento do Botão de Alerta, que serão sempre feitos por meio de contato telefônico ou SMS.

4.12. Este instrumento obriga as Partes, seus sucessores e herdeiros, em todas as suas cláusulas, termos e condições, a qualquer tempo, respondendo a Parte infratora pelas despesas com custas processuais, honorários advocatícios e demais cominações cabíveis no caso de procedimento judicial incorridas pela Parte inocente, sem prejuízo da obrigação da Parte infratora de indenizar a Parte inocente por todas as perdas e danos sofridos, facultado ainda à Parte inocente considerar este contrato imediatamente rescindido.

4.13. A nulidade total ou parcial de qualquer cláusula e/ou condição prevista neste instrumento e seus anexos não afetará nem desobrigará o cumprimento das demais, que continuarão vigentes com sua

redação inalterada e produzirão todos os seus efeitos.

4.14. Qualquer alteração nas disposições contidas neste instrumento e seus anexos somente será válida e eficaz se devidamente formalizada por escrito entre as Partes. Fica expressamente pactuado que compromissos e/ou acordos verbais não obrigarão as Partes, sendo considerados inexistentes para os fins deste Contrato.

4.15. Os equipamentos adquiridos pelo CONTRATANTE da CONTRATADA tem prazo de garantia de 1 (um) ano, já incluso o prazo legalmente exigível, contado a partir da data de entrega dos equipamentos ao CONTRATANTE.

4.16. O prazo de garantia dos serviços de instalação e manutenção será de 90 (noventa) dias corridos contados da data de execução do respectivo serviço.

V - Foro

5.1. Fica eleito o foro de domicílio do CONTRATANTE para dirimir quaisquer dúvidas e/ou questões oriundas destas condições gerais.

VI - Registro

6.1. Estas Condições Gerais do Contrato do Alarme Mais estão registradas perante ao 4º Cartório de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo. Sob o nº 5.310.989.