**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MONITORAMENTO E RASTREAMENTO VEICULAR**

Pelo presente instrumento particular, em que são partes, de um lado, SEMPRE ALERTA MONITORAMENTO E RASTREAMENTO, sociedade com sede na Cidade de Campo Grande, Estado de Mato Grosso do Sul, na Rua Bororós, 430 - Bairro Tijuca II - CEP: 79094-150, inscrita no CNPJ. sob nº 15.112.181/0001-15, neste ato representada na forma de seu Contrato Social, doravante denominada “Contratada”; e, de outro lado, denominado “Contratante”, qualificado no termo de adesão abaixo, têm entre si justa e contratada a prestação de serviços de localização e monitoramento de veículos, que se regerá pelas seguintes cláusulas e condições:

{% if is\_pf %}

**1. DADOS DO CONTRATANTE - PF**

Nome Completo: {{ pf\_nome }}

CPF: {{ pf\_cpf }} RG: {{ pf\_rg }} Órgão Exp.: {{ pf\_rg\_orgao }}

Data de Nascimento: {{ pf\_nascimento }} Sexo: {{ pf\_sexo }}

Endereço: {{ pf\_endereco }}

Bairro: {{ pf\_bairro }} Cidade: {{ pf\_cidade }} UF: {{ pf\_uf }}

CEP: {{ pf\_cep }} E-mail: {{ pf\_email }}

Tel. Residencial: {{ pf\_tel\_res }} Tel. Comercial: {{ pf\_tel\_com }} Celular: {{ pf\_tel\_cel }}

{% endif %}

{% if is\_pj %}

**1. DADOS DO CONTRATANTE - PJ**

Razão Social: {{ pj\_razao\_social }}

Nome Fantasia: {{ pj\_nome\_fantasia }}

CNPJ: {{ pj\_cnpj }} Inscrição Estadual: {{ pj\_inscricao\_estadual }}

Data de Abertura: {{ pj\_data\_abertura }}

Endereço: {{ pj\_endereco }}

Bairro: {{ pj\_bairro }} Cidade: {{ pf\_cidade }} UF: {{ pj\_uf }}

CEP: {{ pj\_cep }} E-mail: {{ pj\_email }}

Tel. Comercial: {{ pj\_tel\_com }} Celular: {{ pj\_tel\_cel }}

{% endif %}

**2. DADOS DO VEÍCULO E EQUIPAMENTOS INSTALADOS**

{% for v in vehicles %}

Veículo {{ loop.index }}

2.1 Proprietário do Veículo

Nome/Razão Social: {{ v.veiculo\_proprietario\_nome }}

CPF/CNPJ: {{ v.veiculo\_proprietario\_doc }}

RG/IE: {{ v.veiculo\_proprietario\_rg\_ie }} Órgão Exp.: {{ v.veiculo\_proprietario\_orgao }}

2.2 Dados do Veículo

Placa: {{ v.veiculo\_placa }} Marca: {{ v.veiculo\_marca }}

Modelo: {{ v.veiculo\_modelo }} Cor: {{ v.veiculo\_cor }}

Ano Fabricação/Modelo: {{ v.veiculo\_ano\_fab }}/{{ v.veiculo\_ano\_modelo }}

Chassi: {{ v.veiculo\_chassi }} RENAVAM: {{ v.veiculo\_renavam }}

2.3 Equipamentos Instalados

Marca: {{ v.equip\_marca }} Modelo: {{ v.equip\_modelo }}

Acessórios: {{ v.acessorios\_str }}

{% endfor %}

**3. PLANO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

Plano Contratado: {{ plano\_nome }}

Valor da Instalação: R$ {{ instalacao\_valor }} ({{ instalacao\_pagamento }})

Valor da Mensalidade: R$ {{ plano\_valor\_mensalidade }}

Dia de Vencimento: {{ cond\_vencimento }}

Observações: {{ pagamento\_obs }}

**4. PESSOAS AUTORIZADAS (até 3)**

{% for p in authorized\_persons %}

Pessoa Autorizada {{ loop.index }}

Nome: {{ p.auth\_nome }}

CPF: {{ p.auth\_cpf }} RG: {{ p.auth\_rg }}

Notificar Emergência: {{ p.auth\_notificar }}

Telefones: Res. {{ p.auth\_tel\_res }} / Com. {{ p.auth\_tel\_com }} / Cel. {{ p.auth\_tel\_cel }}

Observações: {{ p.auth\_obs }}

{% endfor %}

**5. DO OBJETO E FINALIDADE**

5.1. DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto:

a) a cessão em comodato, pela Contratada ao Contratante, do Equipamento de rastreamento descrito no Termo de Adesão;

b) a prestação de Serviços de monitoramento e rastreamento do veículo indicado no Termo de Adesão.

5.2 Finalidade

Os serviços têm como finalidade exclusiva:

* Segurança do veículo;
* Auxílio em casos de roubo, furto ou emergência (mediante acionamento do Contratante).

5.3 Usuários Autorizados

O Contratante poderá indicar, no Termo de Adesão, até 03 (três) usuários adicionais, que deverão ser maiores de 18 anos. Estes usuários terão acesso limitado às funcionalidades básicas da plataforma de monitoramento (ex.: localização em tempo real) e estarão sujeitos às mesmas obrigações de sigilo e tratamento de dados aqui previstas.

5.4 Não Garantia de Resultado

O Contratante declara-se ciente e de acordo que a Contratada não garante a recuperação do veículo em caso de roubo ou furto. A efetividade do serviço depende de múltiplos fatores alheios ao controle da Contratada, incluindo, mas não se limitando a: correto funcionamento das redes de telecomunicação (celular, satélite) e sistemas de posicionamento global (GPS) de terceiros; condições climáticas adversas; existência de áreas de sombra ou sem cobertura de sinal (garagens subterrâneas, túneis, galpões com estrutura metálica densa, zonas rurais remotas); interferências intencionais por bloqueadores de sinal (jammers) ou blindagem eletrônica; ação ou omissão de autoridades policiais; tempestividade e precisão das informações fornecidas pelo Contratante no momento do acionamento; e estado de conservação e funcionamento do sistema elétrico do veículo. A Contratada empregará os melhores esforços e a tecnologia disponível para auxiliar na localização, mas o serviço configura uma obrigação de meio, e não de fim (resultado). A Contratada não se responsabiliza por eventuais insucessos na localização ou recuperação do veículo, nem por indenizações correspondentes ao valor do veículo ou de bens nele contidos. Este serviço não configura apólice de seguro, recomendando-se que o Contratante mantenha seguro vigente para o veículo.

**6. DOS SERVIÇOS**

6.1. Escopo dos Serviços: Os serviços prestados pela Contratada incluem, exclusivamente:

a) Monitoramento contínuo (24 horas por dia, 7 dias por semana) da posição do veículo via GPS e comunicação por tecnologia celular (GPRS/3G/4G) e/ou satelital, conforme o plano contratado;

b) Disponibilização de acesso à plataforma online ou aplicativo móvel para visualização da localização e histórico do veículo pelo Contratante e usuários autorizados;

c) Auxílio na localização do veículo em casos de roubo ou furto confirmados pelo Contratante;

d) Acionamento do botão de pânico (se disponível no equipamento e plano contratado), conforme procedimento descrito na Cláusula 6.5;

e) Comunicação às autoridades policiais competentes (Polícia Militar, Polícia Rodoviária Federal, etc.) sobre a ocorrência de roubo ou furto confirmado, fornecendo a última localização conhecida do veículo.

6.2. Serviços Não Incluídos: O presente contrato não inclui, entre outros: serviços de escolta armada, negociação com criminosos, recuperação física do veículo (que é atribuição das autoridades policiais), manutenção mecânica ou elétrica do veículo, seguro contra roubo, furto ou acidentes, ou quaisquer relatórios ou funcionalidades não expressamente descritas no plano contratado. Serviços adicionais, como cercas virtuais complexas ou relatórios personalizados, poderão ser contratados mediante aditivo contratual e pagamento de valor adicional, se disponíveis.

6.3. Limitações Técnicas: Além das limitações descritas na Cláusula 5.4, o serviço pode apresentar indisponibilidade ou imprecisão temporária devido a:

a) Manutenção programada nos sistemas da Contratada ou de seus fornecedores de tecnologia (comunicação, mapas, etc.), que será, sempre que possível, comunicada com antecedência;

b) Falhas na rede elétrica do veículo que impeçam o funcionamento do equipamento;

c) Veículo desligado por longos períodos (conforme especificação do equipamento quanto à bateria interna);

d) Atos de vandalismo, sabotagem ou remoção não autorizada do equipamento por terceiros;

e) Casos fortuitos ou de força maior, como desastres naturais, falhas generalizadas em redes de telecomunicação, ou atos de autoridade (ex.: intervenção em frequências de rastreamento, ordens judiciais).

6.4. Acesso e Segurança da Informação:

a) Os dados de acesso à plataforma (login e senha) serão fornecidos ao Contratante em até 24 horas úteis após a instalação e ativação do serviço. O Contratante é o único responsável pela guarda e sigilo de seus dados de acesso, devendo alterá-los periodicamente e não os compartilhar com terceiros não autorizados. A Contratada adota medidas de segurança para proteger a plataforma e os dados, como criptografia e logs de acesso, e recomenda fortemente a ativação da autenticação em duas etapas, quando disponível.

b) Para validação de identidade em acionamentos ou solicitações, a Contratada poderá solicitar dados pessoais (CPF, RG, palavra-chave previamente cadastrada) estritamente necessários à confirmação. A Contratada envidará esforços para utilizar métodos seguros de autenticação.

6.5. Procedimento em Caso de Roubo/Furto ou Pânico:

a) Roubo/Furto: Ao constatar o roubo ou furto do veículo, o Contratante (ou pessoa autorizada) deverá contatar imediatamente a CENTRAL DE EMERGÊNCIAS 24h da Contratada, pelos canais informados, e registrar Boletim de Ocorrência junto à autoridade policial competente o mais rápido possível. Após a confirmação do evento e fornecimento dos dados necessários (incluindo número do B.O., se já disponível), a Contratada iniciará os procedimentos de rastreamento e comunicará a última localização conhecida às autoridades policiais indicadas pelo Contratante ou conforme fluxo estabelecido.

b) Botão de Pânico (se aplicável): O acionamento do botão de pânico pelo Contratante enviará um alerta silencioso à Central da Contratada. A Contratada tentará contato telefônico com o Contratante e/ou pessoas autorizadas (conforme cadastro) para confirmar a emergência. Caso o contato seja infrutífero após 3 (três) tentativas em 5 (cinco) minutos, ou se a emergência for confirmada, a Contratada acionará as autoridades policiais competentes, informando a localização do veículo. O Contratante reconhece que a tentativa de contato prévio visa evitar falsos alarmes, mas que em situações de coação, pode não ser possível atender ou confirmar a emergência.

6.6. Falsa Notificação: Em caso de acionamento da Central de Atendimento ou do botão de pânico que se revele comprovadamente indevido ou falso (sem situação real de roubo, furto ou emergência), por culpa ou dolo do Contratante ou seus usuários autorizados, o Contratante deverá reembolsar à Contratada os custos operacionais comprovadamente incorridos em razão do falso alarme (ex: custos telefônicos, deslocamento de equipe de apoio, se houver). Adicionalmente, poderá ser cobrada uma taxa administrativa por falsa notificação no valor de duas mensalidades do plano vigente, para cobrir os transtornos administrativos e operacionais gerados. Este valor não será cumulativo com o reembolso de custos, prevalecendo o maior.

**7. DO VEÍCULO E DA LEGITIMIDADE DO CONTRATANTE**

7.1. Declaração de Propriedade/Posse Legítima: O Contratante declara, sob as penas da lei civil e criminal, ser o legítimo proprietário ou possuidor autorizado do veículo descrito no Termo de Adesão, possuindo plenos poderes para contratar os serviços objeto deste instrumento para o referido bem. O Contratante assume total responsabilidade pela veracidade desta declaração e das informações cadastrais do veículo, isentando a Contratada de qualquer ônus, reclamação, litígio ou responsabilidade decorrente da eventual contestação de propriedade, posse ou autorização por terceiros. A Contratada reserva-se o direito de solicitar, a qualquer tempo, documentação comprobatória da propriedade ou posse legítima do veículo.

7.2. Contratante Não Proprietário: Caso o Contratante não seja o proprietário registral do veículo, deverá apresentar à Contratada, no ato da contratação:

a) Autorização expressa do proprietário, por escrito, conforme modelo fornecido pela Contratada ou em formato livre que contenha minimamente nome completo, CPF/CNPJ do proprietário, dados do veículo (placa, chassi) e a clara autorização para instalação e monitoramento;

b) Cópia simples do Certificado de Registro do Veículo (CRV) ou documento equivalente, exclusivamente para fins de conferência dos dados, sendo vedado o armazenamento desta cópia pela Contratada após a conferência, em respeito à LGPD. A Contratada registrará internamente a data e o responsável pela conferência;

c) O Contratante não proprietário assume responsabilidade solidária com o proprietário por todas as obrigações decorrentes deste contrato, isentando a Contratada de qualquer disputa entre eles.

7.3. Transferência de Titularidade do Veículo:

a) O Contratante deverá comunicar formalmente à Contratada sobre a venda ou qualquer forma de transferência definitiva da propriedade ou posse do veículo a terceiros, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da efetivação da transferência;

b) Caso o novo proprietário/possuidor tenha interesse em continuar com os serviços, deverá celebrar novo contrato com a Contratada ou firmar termo de cessão contratual (se aplicável e aceito pela Contratada), sujeitando-se a análise cadastral e aceitação dos termos e condições vigentes. Poderá ser cobrada uma taxa administrativa de transferência, no valor equivalente a duas mensalidades vigentes, destinada a cobrir os custos de reconfiguração do sistema, atualização cadastral e eventual nova vistoria, se necessária;

c) Enquanto não houver a formalização da rescisão contratual (conforme Cláusula 13ª) ou da transferência para o novo titular (conforme item 'b'), o Contratante original permanecerá integralmente responsável por todas as obrigações contratuais, incluindo pagamentos e a guarda do equipamento.

7.4. Retirada do Equipamento em Caso de Transferência sem Continuidade: Caso o novo proprietário/possuidor não tenha interesse na continuidade dos serviços e o Contratante original não possua outro veículo para o qual deseje transferir o equipamento (conforme Cláusula 8.2), o Contratante deverá agendar e possibilitar a retirada do equipamento pela Contratada ou técnico autorizado, em até 15 (quinze) dias após a comunicação da transferência do veículo (item 7.3.a), sob pena de ser considerado depositário infiel e arcar com a indenização prevista na Cláusula 13.5.

**8. DOS EQUIPAMENTOS**

8.1. Cessão em Comodato: Os equipamentos de rastreamento e seus acessórios, descritos no Termo de Adesão, são cedidos ao Contratante em regime de comodato gratuito, permanecendo como propriedade exclusiva e insubstituível da Contratada durante toda a vigência contratual. O Contratante assume a condição de fiel depositário do equipamento, obrigando-se a:

a) Utilizá-lo estritamente para os fins previstos neste contrato e conforme as orientações do Manual do Cliente (disponibilizado física ou digitalmente);

b) Zelar pela sua integridade e conservação, protegendo-o contra danos, perdas, furtos, roubos e violações;

c) Permitir o acesso ao veículo para instalação, manutenção, vistoria ou retirada do equipamento exclusivamente por técnicos autorizados pela Contratada;

d) Não violar os lacres, modificar, remover, reparar, ceder, alugar, emprestar ou permitir que terceiros não autorizados manipulem o equipamento sob qualquer pretexto.

e) Comunicar imediatamente à Contratada qualquer defeito, dano, mau funcionamento, furto ou roubo do equipamento.

8.2. Transferência do Equipamento para Outro Veículo do Contratante:

a) Caso o Contratante deseje transferir o equipamento para outro veículo de sua propriedade ou posse legítima, deverá solicitar formalmente à Contratada com antecedência mínima de 05 (cinco) dias.

b) A transferência estará sujeita à viabilidade técnica (compatibilidade do novo veículo), à disponibilidade de agenda da equipe técnica e ao pagamento de uma taxa de reinstalação, no valor de duas mensalidades vigentes, destinada a cobrir os custos de desinstalação, nova instalação, configuração e testes.

c) O Contratante deverá apresentar a documentação do novo veículo conforme Cláusula 7.1 ou 7.2.

8.3. Garantia do Equipamento em Comodato: A Contratada garante o funcionamento do equipamento cedido em comodato contra defeitos de fabricação pelo prazo de 12 (doze) meses, contados da data da instalação. Esta garantia não cobre:

a) Danos causados por mau uso, negligência, imperícia, acidentes de trânsito, instalação ou remoção por terceiros não autorizados, violação de lacres, sobrecarga elétrica, contato com líquidos, ou descumprimento das orientações do Manual do Cliente;

b) Defeitos decorrentes do desgaste natural de peças ou da bateria interna (se houver, após o período de vida útil estimado);

c) Problemas causados por falhas no sistema elétrico do veículo.

d) Em caso de defeito coberto pela garantia, a Contratada providenciará a análise em até 5 (cinco) dias úteis e o reparo ou substituição do equipamento em até 15 (quinze) dias úteis após a constatação do defeito, sem ônus para o Contratante, ressalvados eventuais custos de deslocamento conforme Cláusula 8.5.

8.4. Indenização por Dano, Perda, Furto ou Roubo do Equipamento: Em caso de dano (não coberto pela garantia), perda, furto, roubo ou não devolução do equipamento ao final do contrato ou em caso de rescisão, o Contratante deverá indenizar a Contratada pelo valor de mercado de reposição do equipamento, comprovado por nota fiscal de aquisição recente pela Contratada ou por orçamento de fornecedor idôneo. Sobre este valor, poderá incidir multa administrativa de 10% (dez por cento) caso fique comprovada culpa, negligência ou dolo do Contratante no evento que levou ao dano, perda ou não devolução.

8.5. Assistência Técnica:

a) Necessitando de assistência técnica para o equipamento, o Contratante deverá contatar a Central de Atendimento da Contratada.

b) Para atendimentos na cidade sede da Contratada (Campo Grande/MS), o suporte técnico presencial será realizado em até 48 (quarenta e oito) horas úteis, mediante agendamento.

c) Para atendimentos em outras localidades, a Contratada indicará um parceiro técnico credenciado ou avaliará o envio de técnico próprio. O prazo para início do atendimento poderá ser superior, a depender da localidade e disponibilidade. Eventuais custos de deslocamento do técnico (se fora do perímetro urbano da sede ou da base do parceiro) ou de contratação de terceiros para reparos específicos deverão ser pré-aprovados por escrito (e-mail ou plataforma) pelo Contratante, exceto se o defeito for coberto pela garantia (Cláusula 8.3)

**9. DO SIGILO E DA PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)**

As partes se obrigam a manter sigilo sobre todas as informações comerciais, técnicas e dados pessoais a que tiverem acesso em razão deste contrato, utilizando-as exclusivamente para os fins aqui estabelecidos.

9.1. Tratamento de Dados Pessoais: A Contratada realizará o tratamento dos dados pessoais do Contratante (e de seus usuários autorizados e motoristas, se aplicável) estritamente necessários para a execução deste contrato, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 - LGPD) e demais legislações aplicáveis.

9.2. Principais Aspectos do Tratamento:

a) Dados Coletados: Dados cadastrais (nome, CPF/CNPJ, endereço, contato), dados do veículo (placa, chassi, modelo), dados de localização (GPS), dados de telemetria (velocidade, ignição, etc., conforme equipamento), dados de acesso à plataforma, dados de comunicação com a central.

b) Finalidades: Prestação dos serviços de monitoramento e rastreamento, segurança do veículo e do Contratante, comunicação em emergências, faturamento e cobrança, cumprimento de obrigações legais/regulatórias, comunicação com autoridades em caso de roubo/furto confirmado ou acionamento de pânico.

c) Base Legal: Execução de contrato, cumprimento de obrigação legal, legítimo interesse da Contratada e de terceiros (segurança), consentimento (para finalidades específicas, se houver).

d) Compartilhamento: Os dados poderão ser compartilhados com: autoridades policiais (em caso de roubo/furto/pânico), prestadores de serviço essenciais (telecomunicações, plataforma, armazenamento em nuvem, assistência técnica), órgãos reguladores, e mediante ordem judicial. O compartilhamento será sempre limitado ao mínimo necessário e documentado.

e) Armazenamento: Os dados serão armazenados enquanto o contrato estiver vigente e, após o término, pelo prazo necessário para cumprimento de obrigações legais ou regulatórias (geralmente 5 anos para fins fiscais e contratuais) ou para exercício regular de direitos em processo judicial/administrativo.

f) Direitos do Titular: O Contratante (e demais titulares) pode exercer seus direitos de acesso, correção, anonimização, bloqueio, eliminação, portabilidade, informação sobre compartilhamento e revogação de consentimento (quando aplicável).

g) Medidas de Segurança: A Contratada adota medidas técnicas e administrativas para proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão. O Contratante é responsável por obter o consentimento necessário de eventuais motoristas ou usuários do veículo para a coleta de dados de localização e monitoramento, informando-os sobre os termos deste contrato e da Política de Privacidade.

**10. DAS LIMITAÇÕES TÉCNICAS E EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE**

10.1. Das Limitações: Além das limitações já mencionadas (Cláusulas 5.4 e 6.3), a Contratada não se responsabiliza por falhas, interrupções ou impossibilidade de prestação dos serviços decorrentes de:

a) Atos de vandalismo, sabotagem, furto, roubo ou remoção não autorizada do equipamento por terceiros;

b) Falhas na rede elétrica do veículo ou do local onde este se encontra;

c) Obsolescência tecnológica ou descontinuidade de serviços de redes de comunicação de terceiros (operadoras de celular, satélite);

d) Ordens judiciais ou administrativas que impeçam o rastreamento ou determinem o desligamento do serviço;

e) Inação, demora ou limitações operacionais das autoridades policiais ou de outros órgãos públicos no atendimento a ocorrências;

f) Fornecimento de informações incorretas, incompletas ou tardias pelo Contratante à Central de Atendimento em situações de emergência.

10.2. Esforço Comercialmente Razoável: A Contratada compromete-se a empregar esforço comercialmente razoável na prestação dos serviços, o que inclui: manter seus sistemas e plataforma operantes (ressalvadas manutenções e limitações de terceiros), disponibilizar Central de Atendimento 24h, utilizar os sistemas de localização disponíveis, tentar contato com o cliente conforme procedimento acordado e, se confirmado o evento e solicitado, comunicar às autoridades competentes via telefone ou sistema dedicado, fornecendo a última localização conhecida e dados pertinentes.

10.3. Reiteração da Não Garantia de Resultado e Ausência de Seguro: 0 Contratante reitera sua ciência de que a recuperação do veículo não é garantida, que o serviço não substitui seguro veicular e que a Contratada não indenizará o valor do veículo ou de bens nele contidos em caso de roubo, furto, acidentes ou qualquer outro sinistro.

**11. DO PAGAMENTO, ATRASOS E INADIMPLEMENTO**

11.1. Dos Pagamentos: O Contratante pagará à Contratada os valores referentes à instalação e às mensalidades do plano de serviços contratado, conforme especificado no Termo de Adesão, nas datas de vencimento acordadas.

11.2. Dos Atrasos: Em caso de atraso no pagamento de qualquer parcela, sobre o valor devido incidirão:

a) Multa moratória de 2% (dois por cento);

b) Juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die;

c) Correção monetária pelo IPCA/IBGE ou índice oficial que o substitua, calculada pro rata die.

11.3. Do Inadimplemento: O não pagamento da mensalidade na data de vencimento poderá acarretar:

a) Após 10 (dez) dias de atraso: Notificação formal ao Contratante (por e-mail com confirmação de leitura ou plataforma de mensagens WhatsApp) e suspensão do acesso à plataforma web e aplicativo de monitoramento. Permanecendo os serviços de localização ativa pela Central.

b) Após 30 (trinta) dias de atraso: Possibilidade de envio do débito para protesto em cartório e inscrição do nome do Contratante nos cadastros de proteção ao crédito (SPC, Serasa), após prévia comunicação conforme Art. 43 do CDC.

c) Após 90 (noventa) dias de atraso: O contrato poderá ser considerado rescindido de pleno direito pela Contratada por culpa do Contratante, independentemente de nova notificação, aplicando-se as penalidades previstas na Cláusula 13, sem prejuízo da cobrança de todos os valores vencidos e encargos até a data da efetiva rescisão.

11.4. Meios de Pagamento: Os pagamentos serão realizados em espécie, por boleto bancário, via chave PIX informada pela contratada ou cartão débito/crédito. [cite: 196] [cite\_start]A não recepção do boleto não isenta o Contratante da obrigação de pagamento, devendo este solicitar a segunda via à Contratada antes do vencimento.

11.5. Reajuste Anual: O valor da mensalidade será reajustado anualmente, na data de aniversário do contrato, pela variação acumulada do IPCA/IBGE no período, ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo.

11.6. Revisão por Alteração Tributária: Caso ocorra aumento comprovado da carga tributária (criação ou majoração de impostos/contribuições) incidente diretamente sobre os serviços objeto deste contrato, a Contratada poderá revisar o valor da mensalidade para restabelecer 0 equilíbrio econômico-financeiro, mediante comunicação prévia ao Contratante com 30 (trinta) dias de antecedência, apresentando a devida justificativa e planilha de cálculo.

**12. DO PRAZO E VIGÊNCIA**

12.1. Do Prazo: O presente contrato vigorará pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, contados da data de ativação dos serviços, conforme especificado no Termo de Adesão.

12.2. Renovação Automática: Após o prazo inicial, o contrato será renovado automaticamente por períodos iguais e sucessivos, caso não haja manifestação contrária por qualquer das partes, por escrito (e-mail ou plataforma online), com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do término do período vigente.

12.3. Da Renovação com Isenção de Multa Rescisória: Em caso de renovação do presente contrato após o prazo de 24 (vinte e quatro) meses de vigência inicial, o Contratante ficará isento da multa rescisória prevista na Cláusula 13.2, caso opte pelo cancelamento antecipado da renovação. Não obstante a isenção da multa rescisória, o Contratante será responsável pelas despesas de desinstalação do equipamento, conforme valores e condições descritos na cláusula 13.3.

12.4. Reajuste na Renovação: Nas renovações automáticas, o valor da mensalidade será reajustado conforme o índice previsto na Cláusula 11.5.

12.5. Direito de Arrependimento: O Contratante poderá exercer o direito de arrependimento no prazo de 7 (sete) dias corridos a contar da data da assinatura do Termo de Adesão ou da ativação dos serviços (o que ocorrer por último), caso a contratação tenha ocorrido fora do estabelecimento comercial da Contratada (ex: por telefone, internet). A manifestação de arrependimento deverá ser feita por qualquer meio inequívoco (e-mail, telefone com protocolo, plataforma) e isentará o Contratante de multas, sendo devidos apenas os valores proporcionais aos dias de serviço eventualmente utilizados e os custos de instalação, se já realizada.

**13. DA RESCISÃO CONTRATUAL**

13.1. Rescisão Imotivada: Qualquer das partes poderá rescindir o presente contrato, a qualquer tempo e sem necessidade de justificativa, mediante comunicação formal à outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

13.2. Multa por Rescisão Antecipada pelo Contratante: Caso a rescisão imotivada ocorra por iniciativa do Contratante antes de completado o prazo inicial de vigência de 24 meses (Cláusula 12.1), e desde que não haja descumprimento contratual por parte da Contratada que justifique a rescisão, será devida pelo Contratante uma multa rescisória compensatória, correspondente a 30% (trinta por cento) do valor total das mensalidades restantes até o final do prazo contratual inicial de 24 meses.

13.3. Taxa de Desinstalação: Independentemente da multa rescisória acima em qualquer hipótese de rescisão contratual (imotivada, motivada por culpa do Contratante, ou término do prazo sem renovação), o Contratante deverá arcar com o pagamento de uma taxa fixa de desinstalação do equipamento, no valor de R$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), destinada a cobrir os custos operacionais da retirada do equipamento do veículo (deslocamento de técnico, mão de obra). Esta taxa deverá ser paga no ato da solicitação da rescisão ou será incluída no último boleto de cobrança.

13.4. Rescisão por Culpa: O contrato poderá ser rescindido de pleno direito, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial (além da hipótese de inadimplência prevista na Cláusula 11.3.c), nas seguintes situações:

a) Por culpa do Contratante: violação de qualquer obrigação contratual, especialmente as relativas ao uso e guarda do equipamento (Cláusula 8.1), fornecimento de informações falsas, utilização do serviço para fins ilícitos. Neste caso, aplicar-se-ão a multa rescisória (Cláusula 13.2, se dentro do prazo inicial e conforme opção escolhida), a taxa de desinstalação (Cláusula 13.3) e a indenização por equipamento (Cláusula 13.5, se aplicável), além da cobrança de débitos pendentes.

b) Por culpa da Contratada: descumprimento injustificado de obrigações essenciais do contrato, como a interrupção prolongada e não justificada dos serviços (fora das hipóteses de limitação técnica) ou falha grave e comprovada na prestação do suporte. Neste caso, o Contratante ficará isento da multa rescisória e da taxa de desinstalação, tendo direito à devolução de valores eventualmente pagos por períodos não usufruídos.

13.5. Devolução do Equipamento: Em todas as hipóteses de rescisão ou término do contrato, o Contratante obriga-se a disponibilizar o veículo para a retirada do equipamento cedido em comodato, em local e data a serem agendados com a Contratada, no prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos contados da data da efetiva rescisão ou término. O equipamento deverá ser devolvido em bom estado de conservação e funcionamento, ressalvado o desgaste natural pelo uso regular. Caso o Contratante não disponibilize o veículo ou o equipamento não seja devolvido no prazo estipulado, ou seja, devolvido danificado (por razões não cobertas pela garantia), o Contratante será considerado infiel depositário e deverá indenizar a Contratada conforme previsto na Cláusula 8.4 (valor de mercado de reposição do equipamento, acrescido de multa administrativa de 10% em caso de não devolução injustificada após notificação).

13.6. Obrigações Remanescentes: A rescisão do contrato, por qualquer motivo, não exime o Contratante do pagamento de todas as obrigações vencidas até a data da rescisão (mensalidades, encargos moratórios, taxas, indenizações), nem o isenta do cumprimento das obrigações de devolução do equipamento e pagamento da taxa de desinstalação. A Contratada fica autorizada a realizar a cobrança administrativa e/ou judicial dos valores devidos e a inscrever o nome do devedor nos cadastros de proteção ao crédito, observada a legislação aplicável.

13.7. Suspensão Imediata: A Contratada poderá suspender imediatamente o acesso à plataforma e os serviços de monitoramento ativo assim que formalizada a rescisão contratual, inclusive por inadimplência.

**14. DAS DISPOSições GERAIS**

14.1. Prevalência: Em caso de divergência entre as cláusulas deste Contrato e quaisquer termos de adesão, propostas comerciais, anúncios ou outros documentos, prevalecerão as disposições deste Contrato, que representa o acordo integral entre as partes, ressalvados os direitos indisponíveis do consumidor previstos no Código de Defesa do Consumidor.

14.2. Atualização Cadastral: O Contratante obriga-se a manter seus dados cadastrais (endereço, telefone, e-mail) sempre atualizados junto à Contratada, comunicando qualquer alteração no prazo máximo de 15 (quinze) dias, por escrito ou meio eletrônico idôneo (plataforma, e-mail validado). A Contratada não se responsabiliza por falhas na comunicação ou na prestação dos serviços decorrentes de dados cadastrais desatualizados. A suspensão de serviços por este motivo só ocorrerá como último recurso, se a desatualização comprovadamente impedir a prestação do serviço ou comunicação essencial, após tentativa de contato.

14.3. Leitura e Compreensão: O Contratante declara ter lido, compreendido e recebido cópia deste Contrato e do Termo de Adesão, concordando com todas as suas cláusulas e condições. Declara, ainda, estar ciente de que pode solicitar esclarecimentos sobre qualquer cláusula e requerer revisão contratual em caso de onerosidade excessiva ou desequilíbrio superveniente, conforme legislação aplicável (CDC e Código Civil).

14.4. Tolerância: A tolerância por qualquer das partes quanto ao descumprimento de qualquer obrigação aqui prevista não constituirá novação, renúncia ou precedente, podendo a parte prejudicada exigir o cumprimento da obrigação a qualquer tempo.

14.5. Validade das Cláusulas: Se qualquer cláusula ou disposição deste Contrato for considerada nula, inválida ou inexequível por decisão judicial ou administrativa, as demais cláusulas permanecerão em pleno vigor e efeito.

14.6. Obrigatoriedade: Este Contrato obriga as partes, seus herdeiros e sucessores a qualquer título.

14.7. Modificações: Qualquer alteração ou aditamento a este Contrato só terá validade se formalizado por escrito (Termo Aditivo) ou por meio eletrônico idôneo com aceite formal das partes (ex: aceite em nova versão na plataforma online), conforme legislação sobre assinatura eletrônica (MP 2.200-2/2001 e Lei nº 14.063/2020).

14.8. Cessão do Contrato pela Contratada: A Contratada poderá ceder ou transferir os direitos e obrigações decorrentes deste contrato a empresas de seu grupo econômico, afiliadas ou a terceiros, desde que:

a) Comunique o Contratante formalmente com antecedência mínima de 30 (trinta) dias;

b) Garanta que o cessionário possua capacidade técnica e financeira para cumprir o contrato e observe integralmente a Política de Privacidade e a LGPD;

c) Permaneça solidariamente responsável pelas obrigações contratuais perante o Contratante pelo prazo de 90 (noventa) dias após a efetivação da cessão.

14.9. Comunicações: Todas as comunicações entre as partes relativas a este contrato deverão ser feitas preferencialmente por escrito, através dos endereços físicos ou eletrônicos (e-mails) cadastrados no Termo de Adesão ou atualizados conforme Cláusula 14.2, ou através da plataforma de mensagens whatsapp da Contratada.

14.10. Assinatura Eletrônica: As partes reconhecem a validade jurídica da assinatura deste contrato e do Termo de Adesão por meios eletrônicos (assinatura digital com certificado ICP-Brasil, assinatura eletrônica avançada ou qualificada via plataformas de mercado, ou aceite eletrônico inequívoco na plataforma da Contratada), nos termos da legislação vigente.

**15. DO FORO**

Fica eleito o foro da Comarca de Campo Grande, Estado de Mato Grosso do Sul, para dirimir quaisquer dúvidas, litígios ou questões oriundas do presente contrato, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

15.1. Exceção para Consumidor: Caso o Contratante se enquadre na definição legal de consumidor (pessoa física ou jurídica destinatária final do serviço), poderá optar por ajuizar eventual ação judicial no foro de seu próprio domicílio, conforme lhe faculta o Art. 101, I, do Código de Defesa do Consumidor.

E, por estarem assim justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento (ou manifestam seu aceite eletrônico), juntamente com o Termo de Adesão, em 2 (duas) vias de igual teor e forma (se físico) ou em formato eletrônico seguro, para um só efeito.

Campo Grande, MS, {{data\_contrato}}

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

CONTRATADA: SEMPRE ALERTA MONITORAMENTO E RASTREAMENTO

(Representante Legal)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

CONTRATANTE: {% if is\_pf %}{{pf\_nome}}{% endif %}{% if is\_pj %}{{pj\_razao\_social}}{% endif %}

(Assinatura física ou indicação de aceite eletrônico)

CPF/CNPJ: {% if is\_pf %}{{pf\_cpf}}{% endif %}{% if is\_pj %}{{pj\_cnpj}}{% endif %}

Testemunhas (se assinatura física):

Nome: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.

2.

ANEXO I

GLOSSÁRIO DE TERMOS TÉCNICOS

Termo Definição

GPS "Sistema de Posicionamento Global (Global Positioning System), tecnologia que utiliza satélites para determinar a localização precisa de um veículo em tempo real."

Rastreamento "Monitoramento contínuo da posição do veículo por meio de sinais de GPS e/ou radiofrequência, transmitidos para uma central de controle."

Radiofrequência "Tecnologia complementar ao GPS que utiliza ondas eletromagnéticas para rastreamento em áreas com limitações de sinal de satélite (ex.: túneis)."

Botão de Pânico "Dispositivo acionável pelo usuário em situações de emergência (roubo, sequestro), que envia um alerta imediato à central de monitoramento."

Cobertura "Áreas geográficas onde os serviços de rastreamento e monitoramento estão disponíveis, dependentes da infraestrutura de redes de telecomunicações e satélites. |"

Bloqueador de Sinal "Dispositivo ilegal que interfere nos sinais de GPS ou radiofrequência, impedindo o rastreamento do veículo."

Ignição "Estado do sistema de partida do veículo (ligado/desligado). O rastreamento pode ser limitado se a ignição estiver desligada."

LGPD "Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018), que regula o tratamento de dados pessoais pelo Contratada, garantindo privacidade e segurança."

Comodato "Regime de empréstimo gratuito dos equipamentos de rastreamento, onde a propriedade permanece com a Contratada."

CRV "Certificado de Registro de Veículo, documento que comprova a propriedade legal do veículo."

RENAVAM "Registro Nacional de Veículos Automotores, número único que identifica o veículo perante os órgãos de trânsito."

IPCA "Índice de Preços ao Consumidor Amplo, utilizado para reajustes anuais dos valores contratuais."

Dados de Acesso "Usuário e Senha pessoal fornecida ao Contratante para acessar o sistema de monitoramento e acionar serviços emergenciais."

Central de Emergências "Setor da Contratada responsável por receber alertas, validar ocorrências e acionar autoridades quando necessário."

Casos Fortuitos "Eventos imprevisíveis e inevitáveis (ex.: desastres naturais, falhas em redes de telecomunicação) que podem interromper temporariamente os serviços."

Força Maior "Situações externas e incontroláveis (ex.: atos de autoridade, guerras) que isentam a Contratada de responsabilidade por falhas no serviço."

Assistência Técnica "Serviços de manutenção, reparo ou substituição dos equipamentos, realizados exclusivamente por técnicos autorizados."

Autenticação em Duas Etapas "Método de segurança que exige duas formas de validação (ex.: senha + código SMS) para acessar o sistema."

MANUAL DO CLIENTE

Manual do Cliente | Segurança Veicular Sempre Alerta

Sua tranquilidade é a nossa prioridade.

Bem-vindo à família Sempre Alerta! Estamos felizes por você ter escolhido nossos serviços para proteger seu veículo. Este manual foi elaborado para fornecer todas as informações necessárias sobre como utilizar seu sistema de rastreamento, acionar nossa Central de Emergências e cuidar do seu equipamento. Guarde-o em local seguro para referência futura.

Índice

Boas-Vindas e Apresentação

Nossos Serviços Incluídos

Instalação e Verificação Inicial

Entendendo Seu Equipamento

Acesso ao Sistema Online e Aplicativo

5.1 Download e Instalação do Aplicativo

5.2 Acesso e Funções Principais

5.3 Gerenciando Alertas e Notificações

Como Acionar Nossos Serviços

6.1 Em Caso de Roubo ou Furto

6.2 Utilizando o Botão de Pânico (se instalado)

6.3 Outras Situações de Emergência (Suporte Localização)

6.4 Testando Seu Sistema

Cuidados com o Equipamento e Manutenção

Faturamento e Pagamentos

Obrigações do Cliente

Perguntas Frequentes (FAQ)

Contatos Importantes e Canais de Atendimento

Política de Privacidade (LGPD)

Procedimentos de Transferência e Cancelamento

Considerações Finais

1. Boas-Vindas e Apresentação

Prezado(a) Cliente,

Agradecemos imensamente por confiar à Sempre Alerta a segurança do seu bem mais precioso: seu veículo. Sabemos a importância de sentir-se protegido e é por isso que investimos em tecnologia de ponta e uma equipe dedicada para oferecer a você o melhor serviço de rastreamento e pronta resposta.

Este manual é o seu guia rápido para entender e utilizar ao máximo os benefícios da sua contratação. Em caso de qualquer dúvida não esclarecida aqui, nossa equipe de atendimento está à sua disposição.

Conte conosco para manter seu veículo sempre alerta e você, mais tranquilo!

2. Nossos Serviços Incluídos

Ao contratar a Sempre Alerta, você tem acesso a um conjunto de serviços projetados para a sua segurança:

Rastreamento Veicular: Localização precisa do veículo em tempo real via tecnologia GPS e/ou Radiofrequência.

Central de Emergências 24h: Atendimento especializado para situações de roubo, furto ou outras emergências relacionadas à localização do veículo.

Acesso ao Sistema Online/Aplicativo: Plataforma web e mobile para visualização da localização, histórico, criação de cercas virtuais, pontos de interesse e relatórios.

Suporte Técnico: Apoio para questões relacionadas ao funcionamento do equipamento.

Suporte Administrativo/Financeiro: Canais para tratar de assuntos contratuais e financeiros.

Detalhes específicos da cobertura e planos contratados estão dispostos em seu Contrato de Prestação de Serviços.

3. Instalação e Verificação Inicial

Seu equipamento de rastreamento foi instalado por técnicos qualificados da Sempre Alerta. O dispositivo é discretamente posicionado para garantir a sua segurança e não interferir no funcionamento normal do veículo.

Após a instalação, siga estes passos simples para verificar:

Confirme o Sinal: Acesse o aplicativo SSX Mobile com seus dados de acesso.

Verifique a Localização: Certifique-se de que a localização mostrada no mapa corresponde aproximadamente à localização atual do seu veículo.

Teste Básico (Opcional): Se desejar, entre em contato com nossa Central de Atendimento (não a de Emergências) e informe que gostaria de realizar um teste rápido para confirmar a comunicação do seu dispositivo.

Qualquer anomalia na instalação ou no sinal deve ser imediatamente comunicada ao Atendimento Técnico.

4. Entendendo Seu Equipamento

O sistema Sempre Alerta consiste em um ou mais dispositivos eletrônicos instalados em seu veículo. Estes equipamentos são responsáveis por captar e transmitir a localização e, dependendo do plano, outras informações (como status de ignição, velocidade, etc.).

Dispositivo Principal: Geralmente instalado de forma oculta.

Antenas: Para captação de sinais GPS e/ou de comunicação (GSM/Radiofrequência).

Botão de Pânico (Opcional): Um pequeno botão discreto, se contratado, para acionamento manual em emergências.

É fundamental que você:

NUNCA tente localizar, remover ou alterar os equipamentos por conta própria. Isso pode danificá-los, invalidar a garantia e comprometer a segurança do veículo.

Comunique a Sempre Alerta sempre que o veículo passar por manutenções elétricas, mecânicas profundas ou instalação de acessórios que possam, em teoria, interferir no chicote elétrico ou local de instalação do rastreador.

5. Acesso ao Sistema Online e Aplicativo

Você tem total controle e visibilidade sobre seu veículo através da nossa plataforma online e do aplicativo mobile.

5.1 Download e Instalação do Aplicativo

Nome do Aplicativo: SSX Mobile

Disponível para: Android (Google Play Store) e iOS (Apple App Store).

5.2 Acesso e Funções Principais

Dados de Acesso: Seu Nome de Usuário (Login) e Senha Inicial foram enviados a você por e-mail, SMS, ou outro meio digital. Recomendamos que você altere sua senha inicial no primeiro acesso por motivos de segurança.

Plataforma Web: Você pode acessar o sistema completo através de um navegador web em https://www.semprealertams.com.br.

Funções Principais (Aplicativo e Web):

Localização em Tempo Real: Veja onde seu veículo está no mapa, com informações como velocidade e status (parado/em movimento).

Histórico de Rotas: Visualize os trajetos percorridos em períodos anteriores.

Cercas Virtuais: Crie áreas no mapa e seja notificado quando o veículo entrar ou sair delas.

Pontos de Interesse: Marque locais importantes (casa, trabalho, etc.) no mapa.

Relatórios: Acesse relatórios de percurso, paradas, velocidade, etc.

Notificações: Receba alertas configurados diretamente no seu smartphone ou e-mail.

5.3 Gerenciando Alertas e Notificações

Configurar alertas é uma excelente forma de monitorar o uso do seu veículo. Você pode ser notificado sobre:

Entrada/Saída de cercas virtuais.

Ignição Ligada/Desligada.

Excesso de velocidade.

Botão de Pânico acionado.

Falha na alimentação do veículo/rastreador

Entre outros.

Personalize suas notificações através das configurações do sistema (via web ou aplicativo).

6. Como Acionar Nossos Serviços

Em uma situação de emergência, manter a calma e agir rapidamente é crucial. Siga os procedimentos abaixo:

6.1 Em Caso de Roubo ou Furto do Veículo:

Este é o procedimento mais crítico. Ligue IMEDIATAMENTE para a Central de Emergências!

Ligue Imediatamente: Disque para o número da Central de Emergências 24h: 67-3027.7265 / 67-99250.1722. Não perca tempo tentando localizar pelo aplicativo ou ligando para outros números.

Identifique-se: Informe seu Nome Completo e CPF do Contratante.

Forneça os Dados do Veículo: Diga a Placa, Modelo e Cor do veículo roubado/furtado.

Detalhe o Ocorrido: Informe o Local Aproximado (rua, bairro, cidade) onde a ocorrência aconteceu, a Hora Aproximada do fato e Qualquer Detalhe Relevante (ex: quantos assaltantes, direção que seguiram, se você estava no veículo, se o veículo tem avarias visíveis).

Siga as Instruções: Permaneça na linha e siga estritamente as orientações do operador da Central. Ele iniciará o processo de rastreamento e acionamento das autoridades policial.

Registo Policial (Opcional, mas recomendado): Após acionar a Central Sempre Alerta, é altamente recomendável registrar um Boletim de Ocorrência (BO) junto à polícia o mais rápido possível.

Importante: O sucesso da recuperação depende diretamente da rapidez e precisão das informações fornecidas.

6.2 Utilizando o Botão de Pânico (se instalado):

O botão de pânico é um recurso discreto para ser usado em situações de perigo iminente (ex: assalto a bordo, sequestro).

Pressione o Botão: Pressione o botão de pânico discretamente por aproximadamente 3 segundos ou conforme orientação na instalação.

Aguarde Contato: A Central de Emergências receberá o alerta e tentará entrar em contato com você ou com os telefones de contato cadastrados para confirmar a situação e tomar as medidas cabíveis.

Esteja Pronto para Atender: Mantenha seu telefone por perto e esteja pronto para atender a chamada da Central, mesmo que seja apenas para confirmar que está tudo bem e foi um toque acidental.

6.3 Outras Situações de Emergência (Suporte Localização):

Se você ou um familiar estiver em alguma situação de emergência (não relacionada diretamente a roubo/furto do veículo, como uma pane em local perigoso, ou a necessidade de enviar socorro para alguém no veículo em um local desconhecido) e precisar da localização exata do veículo para auxiliar o socorro (polícia, ambulância, reboque), você pode contatar a Central de Emergências.

Ligue para a Central de Emergências 24h.

Identifique-se e forneça os dados do veículo.

Explique a situação e solicite a localização precisa do veículo.

A Central fornecerá a localização e poderá auxiliar no contato com as autoridades competentes, se necessário e dentro do escopo do serviço contratado.

A Sempre Alerta não presta serviços de socorro médico, mecânico ou reboque diretamente, a menos que especificado em contrato. O suporte nesta situação se refere a fornecer a informação de localização para que você acione os serviços de emergência adequados.

6.4 Testando Seu Sistema

Recomendamos que você teste o acionamento do sistema periodicamente para garantir que ele está funcionando corretamente e para se familiarizar com o procedimento.

Para testar a comunicação do dispositivo: Siga o passo 3 da Seção 3 (Ligue para o Atendimento para solicitar um teste de comunicação).

Para testar o Botão de Pânico (se instalado): Ligue para a Central de Emergências, informe que deseja fazer um TESTE DE BOTÃO DE PÂNICO, e siga as instruções do operador. Não acione o botão sem avisar que é um teste, para evitar mobilizações desnecessárias.

7. Cuidados com o Equipamento e Manutenção

Seu equipamento Sempre Alerta é robusto, mas requer alguns cuidados:

Não Tamperar: Em hipótese alguma tente remover, danificar ou manipular os dispositivos instalados no veículo. Isso pode gerar custos para reparo/substituição e suspender a garantia.

Serviços no Veículo: Sempre informe seu mecânico ou eletricista sobre a presença do sistema de rastreamento antes de realizar qualquer serviço no veículo que envolva o sistema elétrico ou desmontagem interna. Se necessário, oriente o profissional a contatar a Sempre Alerta para obter informações sobre a localização do equipamento e evitar danos.

Problemas com o Equipamento: Caso note qualquer anomalia no funcionamento do rastreador (ex: não aparece no mapa, alertas incorretos, etc.), entre em contato imediatamente com o Atendimento Técnico.

Substituição de Bateria (Interna): Alguns equipamentos possuem uma bateria interna de backup. A necessidade de troca ou manutenção desta bateria geralmente é monitorada pela Sempre Alerta e agendada conforme necessário, sem custo adicional (a menos que o problema seja causado por mau uso).

8. Obrigações do Cliente

Para garantir a eficácia do serviço e o bom relacionamento, o cliente tem as seguintes responsabilidades:

Manter Dados Cadastrais Atualizados: Informe imediatamente à Sempre Alerta qualquer mudança no seu endereço, telefone, e-mail ou lista de contatos de emergência.

Realizar os Pagamentos em Dia: Cumprir com as obrigações financeiras conforme o contrato.

Não Compartilhar Dados de Acesso: O login e senha do sistema online/aplicativo são pessoais. Não os compartilhe com terceiros não autorizados.

Comunicar Transferência de Propriedade do Veículo: Caso venda ou transfira a propriedade do veículo, você deve comunicar a Sempre Alerta imediatamente para que possamos orientá-lo sobre os procedimentos contratuais (transferência do serviço ou cancelamento).

Utilizar o Serviço de Forma Responsável: O sistema de rastreamento destina-se à segurança do veículo e uso pessoal/profissional legítimo, conforme contrato.

Reportar Suspeita de Tamperação: Se suspeitar que o equipamento foi manipulado ou danificado, entre em contato com o Atendimento Técnico.

9. Perguntas Frequentes (FAQ)

9.1 O rastreamento funciona sem internet?

Sim, a localização é captada principalmente via GPS (que não necessita de internet no veículo) ou Radiofrequência (independente de sinal de celular). A transmissão dos dados para a Central e para o seu aplicativo utiliza a rede de celular (GSM) ou outras tecnologias de comunicação. Áreas sem cobertura de sinal de celular podem temporariamente impedir a visualização online, mas o dispositivo continua rastreando (os dados são enviados assim que o sinal é reestabelecido) e, em muitos casos, a Radiofrequência continua ativa para recuperação.

9.2 Posso transferir o equipamento para outro veículo?

Sim, é possível transferir o equipamento para outro veículo de sua propriedade, mediante análise técnica da compatibilidade e o pagamento de uma taxa de serviço pela reinstalação. Entre em contato com o setor Administrativo/Comercial para verificar a viabilidade e os valores.

9.4 A Sempre Alerta tem seguro contra roubo/furto?

A Sempre Alerta é uma empresa de rastreamento e recuperação veicular. Nossos serviços visam auxiliar na localização e recuperação do veículo roubado/furtado. Não somos uma seguradora e o contrato de rastreamento não substitui um seguro automotivo.

9.5 O que fazer se o veículo estiver em uma área de difícil acesso ou sem sinal?

Nossa Central de Emergências possui procedimentos e tecnologias complementares (como Radiofrequência, se aplicável) para atuar mesmo em locais com baixo sinal GPS/GSM. É fundamental acionar a Central imediatamente para que possamos empregar todas as ferramentas disponíveis.

9.6 Quantas pessoas podem ter acesso ao aplicativo?

Geralmente, a conta principal é vinculada ao CPF do contratante. É possível que haja a opção de criar subusuários ou compartilhar o acesso, dependendo da configuração da plataforma e do plano contratado. Consulte nosso Atendimento Administrativo.

9.7 Meu veículo ficou sem bateria. Isso afeta o rastreador?

O rastreador é alimentado pela bateria do veículo. Se a bateria do veículo descarregar completamente, o rastreador deixará de transmitir dados após o consumo total de sua bateria interna de backup (se possuir). Em caso de roubo/furto nesta situação, a recuperação pode ser mais desafiadora. Mantenha a bateria do seu veículo em boas condições.

10. Contatos Importantes e Canais de Atendimento

Sempre que precisar, utilize os canais de atendimento corretos para agilizar a sua solicitação:

Setor Telefone Principal Horário de Atendimento E-mail Principais Assuntos

Central de Emergências (Roubo/Furto/Pânico/Suporte/Localização) 67 3027.7265 / 67 99250.1722 "24 horas, 7 dias por semana" Sem e-mail para emergências "Roubo, Furto, Acionamento Pânico, Emergência de Localização"

Atendimento Técnico 67 3027.7265 / 67 99893.2375 Segunda a sábado em horário comercial. suporte@semprealertams.com.br "Problemas com equipamento, Sinal, Instalação, Manutenção"

Administrativo / Financeiro 67 3027.7265 / 67 99250.1722 Segunda a sábado em horário comercial. administrativo@semprealertams.com.br "Faturamento, Pagamentos, Contrato, Cadastro, 2ª Via Boleto"

Comercial 67 3027.7265 / 67 99250.1722 Segunda a sábado em horário comercial. vendas@semprealertams.com.br "Planos, Serviços Adicionais, Transferência de Equipamento"

Mantenha esta lista de contatos sempre acessível! Em caso de emergência, o telefone é o canal mais rápido.

11. Política de Privacidade (LGPD)

A Sempre Alerta leva a sério a proteção dos seus dados. Em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 - LGPD), informamos que seus dados pessoais e de localização do veículo são coletados e tratados exclusivamente para a prestação dos serviços contratados (rastreamento, monitoramento, recuperação) e para fins administrativos e de faturamento.

Compartilhamos informações de localização do seu veículo apenas em situações estritamente necessárias para a execução do serviço (ex: com autoridades policiais em caso de roubo/furto) ou quando legalmente exigido (ex: por autoridades policiais mediante ordem judicial em uma investigação).

Você tem direitos garantidos pela LGPD, como acesso aos seus dados, correção, exclusão (sujeito1 a requisitos legais e contratuais) e portabilidade.

Para exercer seus direitos ou obter mais informações sobre nossa política de privacidade, entre em contato conosco através dos canais de atendimento ou consulte a política completa em nosso site.

13. Procedimentos de Transferência e Cancelamento

Transferência de Veículo/Propriedade: Se você vender seu veículo ou transferir a propriedade para outra pessoa, entre em contato com nosso setor Administrativo/Comercial antes de realizar a transferência do bem. Existem procedimentos contratuais a serem seguidos que podem envolver a transferência do contrato para o novo proprietário (se ele tiver interesse e for aprovado), a reinstalação do equipamento em outro veículo de sua propriedade ou o cancelamento do serviço.

Cancelamento do Serviço: Caso deseje cancelar o contrato, entre em contato com o setor Administrativo/Financeiro ou Comercial. O cancelamento geralmente requer um aviso prévio e pode estar sujeito a multas ou taxas, conforme estabelecido em seu Contrato de Prestação de Serviços, especialmente se houver fidelidade. Você será orientado sobre os procedimentos necessários, incluindo a desinstalação do equipamento.

É fundamental seguir os procedimentos formais de transferência ou cancelamento para evitar cobranças indevidas e garantir o encerramento correto das obrigações contratuais.

14. Considerações Finais

Este manual é um guia prático. O documento que rege formalmente a prestação de serviços entre você e a Sempre Alerta é o Contrato de Prestação de Serviços, que foi assinado no momento da contratação. Em caso de qualquer divergência, o Contrato prevalecerá.

Agradecemos novamente por escolher a Sempre Alerta. Esperamos que você nunca precise utilizar nossos serviços de emergência, mas tenha a certeza de que nossa equipe estará sempre pronta para atendê-lo quando necessário.

Dirija com segurança e conte com a Sempre Alerta para sua tranquilidade!

Sempre Alerta – Sua segurança em primeiro lugar!

Manual atualizado em 01/2025. Versão 1.0.