

Termos de Utilização de Serviço de Rastreamento Veicular Natal **RVN RASTREAMENTO**, e o CLIENTE, denominado “ASSINANTE”, têm entre si, contratada a prestação de serviços de rastreamento veicular cujas condições particulares se descrevem neste documento:

1. OBJETO

1.1. Empoderar o “ASSINANTE” com um serviço de informação sobre localização geográfica dos seus veículos, através de acesso a aplicativos e/ou plataforma de sistema de rastreamento para esta finalidade fornecidos pela **RVN RASTREAMENTO**, sendo estes descritos abaixo:

1.1.1 Plataforma de rastreamento veicular / Acesso Web via computador;

1.1.2 Aplicativo para uso em celular/tablet (Android ou IOS);

1.1.3 Chip de celular GSM com característica M2M (Machine to Machine) para a comunicação entre o rastreador e a plataforma de rastreamento.

PARÁGRAFO 1º.

A RVN RASTREAMENTO em hipótese alguma se responsabilizará pelos eventuais danos ou perdas materiais que possam decorrer inerente a utilização do sistema, pois trata-se de apenas um serviço de apoio para localização ao veículo quando observado suas condições plenas de funcionamento no item 5.4

1.1.3 Será oferecido o suporte operacional sobre o funcionamento do sistema em horário comercial de segunda a sexta exceto feriados das 08:30 as 18:00 com tempo de resposta de até 2 horas a partir da última mensagem enviada, sempre através e tão somente por texto **WhatsApp (84) 98653-6896**. Este número não presta qualquer tipo de serviço de sinistro para localização de veículo sendo esta ação cabendo totalmente ao “ASSINANTE” e observados os planos no “ANEXO I”. Este número não tem disponibilidade para atendimento de chamadas.

1.1.4 Qualquer outro assunto não tratando-se de suporte técnico, deverão ser encaminhados via texto **WhatsApp (84) 98653-6896**. Este canal está disponível em horário comercial de segunda a sexta exceto feriados das 08:00 as 17:30 sem tempo de resposta definido.

PARÁGRAFO 2º.

A RVN RASTREAMENTO disponibiliza o serviço de atendimento operacional via Chat WhatsApp para eventuais ocorrências que possam surgir pertinentes ao aplicativo. A cordialidade deste atendimento é essencial para que o processo ocorra de forma adequada, nossos técnicos são treinados para que possam dar o melhor atendimento ao “ASSINANTE”, e que o mesmo seja dentro desta demanda. Qualquer comentário não pertinente a este procedimento e até mesmo **(GROSSERIAS OU CORRELACIONADAS)** não serão toleradas e serão causadoras do sumário encerramento do atendimento, cabendo até eventual cancelamento na prestação do serviço sem nenhum reembolso caso a **A RVN RASTREAMENTO** assim interpelar.

2. PRAZO E VIGÊNCIA

- 2.1. O “ASSINANTE” deverá comunicar à **RVN RASTREAMENTO**, a intenção de cancelamento do serviço de rastreamento com antecedência mínima de 1 (um) dia antes do próximo vencimento, esta solicitação deverá ser realizada enviando mensagens para o **whatsapp (84) 98653-6896**.
- 2.2. Os valores contratuais poderão ser atualizados a cada 12 (doze) meses pelo IGPM-FGV, ou outro índice que vier a substituí-lo.
- 2.3. A **RVN RASTREAMENTOS** se reserva no direito de interromper a prestação de serviço a qualquer momento, com obrigação de comunicar ao “ASSINANTE” que a situação irá ocorrer com antecedência de 5 dias antes do vencimento da fatura, e apresentando as justificativas.
- 2.4. O “ASSINANTE” possui prazo legal de 7 dias para desistência do serviço a partir do início de pagamento recorrente, e terá o valor da mensalidade integralmente reembolsado no prazo máximo de até 30 dias via reembolso bancário.
- 2.5. Em hipótese alguma será reembolsado qualquer valor pertinente ao serviço prestado após decorrido o prazo legal de desistência do serviço, independentemente da situação apresentada e/ou solicitando de cancelamento de ambas as partes.

3. PAGAMENTO

- 3.1. Mensalmente será debitado o valor da mensalidade por meio de pagamento de cartão de crédito ou boleto (pagamento recorrente por assinatura), devendo o ASSINANTE atualizar as informações quando necessário de forma a não interromper a assinatura. A primeira parcela deverá ser paga no ato da assinatura para que o plano entre em vigor e/ou pós-pago em 30 dias conforme planos anteriormente existentes.
- 3.2. O atraso no pagamento das mensalidades pelo ASSINANTE acarretará na incidência de multa de 2% (dois por cento) e juros de 1% (um por cento) ao mês ou fração, calculado sobre o valor em atraso devidamente atualizado pelo IGPM-FGV, ou outro índice que vier a substituí-lo.
- 3.3. Caso o atraso de pagamento seja superior a 5 dias, a **RVN RASTREAMENTO** poderá efetuar a suspensão do serviço de rastreamento veicular sem aviso prévio.
- 3.4. Caso ocorrer a suspensão do serviço o prazo máximo de regularização será de até 20 dias a contar do vencimento original, após este período o serviço será efetivamente cancelado e o chip M2M inutilizado junto a operadora, sem possibilidade de reativação do mesmo.
- 3.4. Caso o sistema já esteja bloqueado e o pagamento seja realizado até a data limite total, a liberação poderá ocorrer em até 3 dias úteis, devido a compensação do boleto.

4. OBRIGAÇÕES DO “ASSINANTE”

- 4.1. Responsabilizar-se pela aquisição e/ou instalação e/ou manutenção do equipamento (rastreador) em seu veículo a ser rastreado, se responsabilizando em 100% dos custos gerados em qualquer circunstância, observando as condições do “ANEXO I”

PARÁGRAFO ÚNICO

Em caso o "ASSINANTE" possuir qualquer equipamento em comodato com a **RVN RASTREAMENTO**, a manutenção ficará inteiramente sobre a responsabilidade da **RVN RASTREAMENTO**, observando sempre as condições de utilização adequadas do equipamento, e em caso de mau uso a **RVN RASTREAMENTO** poderá impor ao "ASSINANTE" as custas pertinentes a manutenção e até mesmo a compra de um novo equipamento, e ainda, em caso de cancelamento do serviço independentemente da situação o "ASSINANTE", terá o prazo máximo de devolução do equipamento estipulado em até 15 dias úteis da sua da notificação. Findado este período e a não devolução do equipamento será imposto ao "ASSINANTE" o custo de reparação de patrimônio no valor de R\$ 200,00 mais todas custas extras de juros e mora por dia de atraso da fatura emitida, incluindo ações judiciais por danos materiais caso necessário para restituição do bem não devolvido.

4.2. Possuir celular smartphone (Android ou IOS), com conexão internet para a utilização do aplicativo de rastreamento veicular, bem como, o recebimento de alarmes configurados oriundo do rastreador, visto que toda comunicação entre rastreador veicular X plataforma de rastreamento X aplicativo do celular é realizada através da internet.

4.3. Tomar todas as ações necessárias de rastreamento, bloqueio do veículo (caso houver) e acionamento das autoridades policiais com objetivo de recuperação do veículo, sempre observando o item 5.4 deste termo e as condições dos planos no "ANEXO I"

4.4. Acompanhar e reportar qualquer anomalia na operação do sistema, observando os termos no item 5.4 deste termo.

4.5. Estar atento ao envio de faturas e vencimento das mensalidades, pois não emitimos avisos de cobrança, desta forma o serviço poderá sofrer restrições e até mesmo cancelamento sem aviso prévio por falta de pagamento.

5. EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE

5.1. A **RVN RASTREAMENTO** não realiza ações de ativação de bloqueio veicular, quando este acessório estiver instalado, e, em caso algum, se responsabiliza por consequências diretas ou indiretas ocasionadas em virtude do bloqueio enviado, pois é uma ação realizada inteiramente pelo "ASSINANTE".

5.2. O ASSINANTE está ciente de que a **RVN RASTREAMENTO** não se responsabiliza por eventual perda de garantia do veículo, nem por tempos de pane motivados pela funcionalidade de bloqueio do rastreador e seus componentes.

5.3. O ASSINANTE está ciente de que a **RVN RASTREAMENTO** não se responsabiliza por indenização decorrentes de eventuais danos ou prejuízos diretos ou indiretos em função do uso do serviço de rastreamento e seu funcionamento, sendo este não caracteriza em hipótese alguma um serviço de seguro ou similar, não prevendo nenhum reembolso ao bem rastreado em qualquer circunstância.

5.4. O ASSINANTE está ciente de que a tratando-se de um sistema de tecnologia GPRS para comunicação de dados de rastreamento, o sistema eventualmente poderá ficar fora de operação, devido a situações não oriundas a empresa **RVN RASTREAMENTO** tais como:

- Sombra de sinal de operadora celular;
- Falha sistêmica de operadora de celular
- Falha de equipamento de rastreamento;
- Falha de conexão de Satélite do equipamento GPS;
- Instalações inadequadas ou falhas de componentes do veículo (bateria, reguladores de tensão, e outros).

5.5. Conforme item 5.4 , estas falhas podem gerar uma não operação de todo o sistema, causando uma queda de eficiência de serviço ou até uma parada total, caracterizada por 10% a 15% de sua operação total de funcionamento.

5.6. O ASSINANTE fica ciente de que:

- O Sistema manda sempre a última informação válida ou seja: Quando o veículo estiver com os dois sistemas operacionais (GPS e GPRS). Podendo ocorrer situações que o mesmo encontra-se em locais cobertos e/ou sem possibilidade de sinal operadora GPRS para comunicação, desta forma a informação repassada ao nosso aplicativo será a última válida.
- Eventualmente podem ocorrer perda de sinal tanto em GPS ou GPRS principalmente com o veículo em movimento e/ou regiões muito afastadas de grandes centros e/ou rodovias, sendo esta situação ocorrendo dentro de uma normalidade e padrões, desta forma o veículo poderá ficar sem transmitir uma posição ou posições por um período de tempo. O rastreador tentará sempre estabelecer uma nova conexão de dados e/ou então até a operadora normalizar a comunicação ou cobertura no local.
- O veículo quando desligado, irá tentar enviar uma posição a cada hora E/OU MAIS. Caso não seja possível, ele fará uma nova tentativa na próxima hora seguinte e assim sucessivamente, conforme a configuração vigente do equipamento.
- Rastreadores não interferem em e não tem relação alguma com:
 1. SISTEMAS DE ALARMES DO VEÍCULO;
 2. DIREÇÃO HIDRÁULICA;
 3. VIDROS ELETRICOS;
 4. FARÓIS E LANTERNAS EM GERAL;
 5. CAMBIO;
 6. DIREÇÃO HIDRAULICA;
 7. FREIOS;
 8. AR CONDICIONADO;
 9. RADIOS E SISTEMAS DE SOM;
 10. FALHAS INTERMITENTES DO VEICULO;
 11. APAGÃO DE TODO O SISTEMA ELÉTRICO DO VEÍCULO;
- SITUAÇÕES QUE PODEM INTERFERIR NO FUNCIONAMENTO DO VEÍCULO E NÃO TEM RELAÇÃO COM O EQUIPAMENTO DE RASTREAMENTO;
 1. DESCONEXÃO OU AFROUXAMENTO DE CONECTORES DA BATERIA;
 2. BATERIA FRACA OU JÁ COM VIDA ÚTIL COMPROMETIDA;
 3. FALHA NA BOMBA DE COMBUSTÍVEL;
 4. QUEIMA DE ALGUM FUSÍVEL DO VEÍCULO;

5. MAU CONTATO NO SISTEMA DE CHAVE (BUJÃO);
6. ATERRAMENTO DE ALGUM SISTEMA ELETRÔNICO DO VEÍCULO;
7. QUEIMA OU CURTO DE RELE AUXILIAR DE CORTE PARA RECEBER COMANDO DO RASTREADOR;
8. MANUTENÇÃO OU CORTE INDEVIDO DE ALGUM FIO ESSENCIAL PARA O FUNCIONAMENTO;
9. COMBUSTÍVEL DE MÁ QUALIDADE;
10. ALARMES ORIGINAIS OU INSTALADOS POR TERCEIROS;
11. FIAÇÃO INADEQUADA PARA INSTALAÇÃO DO DISPOSITIVO;

5.7. Em caso de troca de ativo, o ASSINANTE é responsável pelo serviço de desinstalação e Instalação de novo equipamento de rastreamento, devendo comunicar a **RVN RASTREAMENTO** para fins de atualização cadastral na plataforma de rastreamento.

5.8. A **RVN RASTREAMENTO** não realiza nenhum monitoramento ativo de veículo rastreado, cabendo esta ação exclusivamente ao "ASSINANTE", bem como ações a serem tomadas em caso de ocorrências de furto e roubo, inclusive acionamento das autoridades policiais. Este serviço será prestado somente caso o plano contratado dispor desta alternativa em prestação de serviço e valores conforme informações no "ANEXO I" ao final deste termo.

6. PERMANENCIA

6.1. O presente Termos de Uso entra em vigor na data da assinatura através do site <https://rastreadorveicularnatal.com/> e/ou início de cobranças recorrentes sem prazo final determinado.

7. CONFORMIDADE DE UTILIZAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS

A **RVN RASTREAMENTO** poderá publicar regras específicas para cada serviço, subordinadas aos princípios gerais deste documento, sem prejuízo das disposições constantes dos contratos celebrados. Na ausência de regras específicas para um dado serviço ou em caso de conflito entre essas, os termos deste presente documento prevalecerão

7.1 A **RVN RASTREAMENTO** não se responsabiliza por práticas maliciosas ou pelo mau uso de conteúdo de outros sites, bem como por falhas na segurança de dados ou ilegalidades cometidas por terceiros, sejam estes parceiros comerciais ou não. Assim, a **RVN RASTREAMENTO** se compromete a oferecer o melhor em termos de segurança aos serviços que cada "ASSINANTE", adquirindo ativos modernos e efetivos, aplicando metodologias designadas como melhores práticas e adotando providências disponíveis no estado da arte em prol da segurança da informação.

7.2 A **RVN RASTREAMENTO** coleta dados indispensáveis ao funcionamento das aplicações, como nome e CPF (ou Razão Social e CNPJ, no caso de Pessoas Jurídicas), endereço, e-mail, telefones para contato, entre outros, além das informações dos veículos a serem rastreados como marca, modelo, placa, ano, chassi, RENAVAM e demais informações pertinentes ao processo de rastreamento. O titular pode optar por não conceder alguma dessas informações, desde que não comprometam o mínimo possível para que as atividades de rastreamento sejam efetuadas. A **RVN RASTREAMENTO** pode, ainda, coletar e armazenar informações sobre a navegação do titular, como endereço IP, páginas acessadas, tempo de permanência e características de

dispositivos móveis. Informações de outras fontes, cadastros de parceiros ou de outros órgãos também podem ser somados à nossa base de dados.

7.3 Cookies e tecnologias semelhantes a **RVN RASTREAMENTO** pode se utilizar de cookies e tecnologias semelhantes, que são pequenos pacotes de dados enviados para o navegador e que ficam armazenados no dispositivo. Estes permitem entender melhor o comportamento dos usuários, informando quais páginas e conteúdo de nossos sites foram visitados, além de contribuir para a eficácia na distribuição de conteúdo. A maior parte dos navegadores são predefinidos para aceitar cookies de forma automática. Nas configurações é possível alterar essa regra, porém, com os cookies desativados algumas funcionalidades do site podem não funcionar da forma mais adequada.

7.4 Todos os dados pessoais dos usuários e de navegação são armazenados em bancos de dados próprios e reservados, proporcionando a segurança das informações coletadas.

7.5 A **RVN RASTREAMENTO** pode, ainda, usar essas informações para fins de comunicação com os usuários e clientes. As informações também poderão ser usadas em auditorias, análises estatísticas, ciência de dados, desenvolvimento e melhoria de serviços prestados pela empresa.

7.6 A **RVN RASTREAMENTO** não repassará a terceiros, parceiros ou em qualquer negociação comercial, as informações coletadas. Toda e qualquer informação a respeito dos clientes e usuários da **RVN RASTREAMENTO** somente serão repassadas mediante aprovação expressa destes ou por ordem judicial.

8. CIENCIA DOS TERMOS.

8.1. O “ASSINANTE” fica totalmente de acordo, que a partir do pagamento da primeira mensalidade de assinatura do plano, está sujeito a todas suas cláusulas e anexos deste TERMO DE UTILIZAÇÃO.

ASSINANTE	MENSALIDADE	MÊS/ANO
NOME	55,00	00/2024

Obs.: não nos responsabilizamos pela recuperação dos seus veículos, apenas damos auxílio em caso de roubo ou furto. **Nosso whatsapp (84) 98653-6896.**

