

# CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE MONITORAMENTO - ADT

## 1. DEFINIÇÕES

Os termos abaixo, quando empregados neste Contrato terão os significados seguintes:

**ADT** – Trata-se da ADT Serviços de Monitoramento Ltda., pessoa jurídica de Direito Privado, com sede na Rua Werner von Siemens, 111 - Prédio 20 - Térreo - Lapa de Baixo, CEP 05069-900, Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, registrada sob o CNPJ/MF nº. 18.294.169/0001-67 e com Inscrição Estadual de nº. 142.485.954.112.

**ADT Móvel** – Nome dado ao serviço de verificação de ocorrência que pode ser feito por veículo da ADT ou de terceiros por esta contratados. Trata-se de um serviço opcional que pode ser contratado pelo Cliente.

**Capa do Contrato** – Folha de rosto do Contrato, na qual serão inseridos os dados cadastrais do Cliente, modalidade dos Serviços contratada, forma de pagamento, Titular e Contatos designados pelo Cliente para fins de registro do Programa de Atendimento de Alarmes e assinatura das Partes deste Contrato.

**Central de Monitoramento** - Significa a central de recepção de alarmes mantida nas instalações da ADT.

**Cliente** – Trata-se do(s) contratante(s) dos Serviços, cujos dados cadastrais constam na Capa do Contrato.

**Contatos** – Pessoa(s) designada(s) pelo Cliente como contato para fins de registro no Programa de Atendimento de Alarmes, que poderá ser contatada pela ADT, nas ocasiões de Ocorrência, mediante o emprego do procedimento descrito na cláusula 9 deste Contrato.

**Contrato** – Significa o Contrato de Prestação de Serviços de Monitoramento e seus Anexo de Equipamentos e Anexo de Serviços, que fazem parte integrante deste.

**Equipamento(s)** – É o conjunto de itens descritos no Anexo de Equipamentos deste Contrato, podendo ser de propriedade do Cliente ou de propriedade da ADT (cedido em comodato), a depender do regime de contratação, para a prestação dos Serviços deste Contrato.

**Falha no Equipamento-** É um problema que gera o não monitoramento integral ou parcial do sistema de alarme. Exemplos: teclado apagado, sinais de falha do sistema, disparos falsos e falhas de comunicação.

**Informações para Providências de Serviços** – documento no qual serão inseridos dados cadastrais do Cliente, lista de Contatos para o PAA e procedimentos de Serviços Adicionais, quando contratados.

**Local Monitorado** – Trata-se do(s) imóvel(is) designado(s) pelo Cliente, no qual serão instalados os Equipamentos e para o qual serão prestados os serviços de monitoramento, ora contratados pelo Cliente.

**Meios de Comunicação** – Forma de transmissão de sinais de alarme a serem utilizados pelos Equipamentos, para a transmissão das Ocorrências à Central de Monitoramento, através de: serviço de telefonia fixa comutada, transmissão de dados via GPRS, transmissão de dados via banda larga TCP/IP e/ou rádio VHF.

**No Break-** Equipamento cuja função é evitar que o fornecimento de energia ao aparelho ligado à sua saída seja interrompido repentinamente, sendo o seu funcionamento limitado a período de tempo variável a depender de sua capacidade.

**Ocorrências** – Alarmes recebidos pela Central de Monitoramento transmitidos pelos Equipamentos, como por exemplo: intrusão, coação, emergência médica e arme e desarme do painel fora do horário previamente acordado, quando contratados pelo Cliente.

**Palavra Chave** – Código escolhido pelo Cliente como forma de identificação e segurança para identificação junto à ADT quando houver Ocorrência.

**Partes** - Trata-se do termo utilizado neste Contrato para mencionar a ADT e o Cliente em conjunto.

**Programa de Atendimento de Alarmes (denominado PAA)** – Conjunto de procedimentos a serem adotados pela ADT e solicitados pelo Cliente, descritos na cláusula 9 que serão adotados pela Central de Monitoramento da ADT após o recebimento de um alarme. Também farão parte do PAA uma lista de contatos, que serão informados pelo Cliente no ato da contratação dos Serviços no documento Informações para Providências de Serviços.

**Serviços** – Significam os serviços de monitoramento e tratamento das Ocorrências do Local Monitorado, conforme o presente Contrato, e Anexo de Serviços.

**Serviço de Atendimento ao Cliente (denominado SAC)** – Equipe de atendentes disponível pela ADT pela qual o Cliente poderá: (i) solicitar informações relativas aos Produtos e Serviços e (ii) alterar a contratação dos Produtos e Serviços.

**Titular** – O próprio Cliente ou pessoa designada pelo Cliente,. Esta(s) pessoa(s) também poderá alterar as condições de contratação dos Serviços, incluir outras pessoas como Titular, bem como proceder com a compra de Equipamentos e Serviços adicionais. Será feito contato com o Titular se os dados deste estiverem na lista de Contatos.

## **2. OBJETO**

2.1. O presente Contrato tem como objeto a regulação das condições aplicáveis à contratação dos Serviços a serem prestados pela ADT ao Cliente, durante a vigência do Contrato, na modalidade e abrangência escolhida pelo Cliente e exposta na Capa do Contrato.

## **3. VIGÊNCIA DO CONTRATO**

3.1. O Contrato entrará em vigor a partir da data de sua assinatura ou aceite através de contato telefônico gravado, momento em que o Cliente se compromete a pagar à ADT pela prestação dos Serviços. Por sua vez, a ADT se obriga a prestar os Serviços ao Cliente, a partir da data em que o Cliente conectar os Equipamentos instalados no Local Monitorado à sua Central de Monitoramento e esta passe a receber satisfatoriamente os sinais de alarme dos Equipamentos, permitindo o monitoramento contínuo do Local Monitorado.

**3.1.1. O presente Contrato estará sujeito à aceitação ou não por parte da ADT, que a manifestará após a análise tendo recebido o Contrato devidamente preenchido e assinado pelo Cliente ou o aceite via contato telefônico gravado.**

3.2. O presente Contrato terá a vigência condicionada à “Modalidade” de contratação, descrita na Capa do Contrato, seguindo as seguintes hipóteses:

a. Para a Modalidade “Venda” ou “Migração” dos Equipamentos, o presente Contrato vigorará por prazo indeterminado;

b. Para a Modalidade “Comodato”, total ou parcial, o presente Contrato vigorará pelo prazo mínimo de 36 (trinta e seis) meses ou 24 (vinte e quatro) meses conforme definido na Capa, contados da data de início da prestação de serviços, de acordo com a política de preços vigente.

3.3. Naquela contratação definida no item b, acima, o Contrato será renovado automaticamente por período indeterminado, salvo se o Cliente ou a ADT, notifique a outra parte, conforme Cláusula 17.1.1 deste Contrato, com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência do vencimento da Vigência Inicial.

## **4. FORMA DE PAGAMENTO**

4.1. Serão cobrados do Cliente, os valores relativos à prestação dos Serviços, na forma e data de pagamento descrita no campo “Forma de Pagamento” na Capa do Contrato. O Cliente declara que realizou a escolha da data de vencimento disponíveis que melhor lhe convêm, sendo que, a data de vencimento representará o dia que será cobrado ou debitado do Cliente os valores relativos aos Serviços, inicialmente, na forma de pagamento escolhida pelo Cliente. No caso da ADT se ver impossibilitada de cobrar o Cliente na forma escolhida, poderá a ADT emitir boleto bancário, relativo à parcela em aberto, mediante prévia comunicação ao Cliente.

4.2. Os valores a serem cobrados pela prestação dos Serviços, durante toda a Vigência do Contrato, serão reajustadas anualmente, conforme a variação do IGPM/FGV ou na falta ou proibição legal, pelo índice que melhor venha refletir a inflação do período. E, ainda, caso a periodicidade mínima de 01 (um) ano venha a ser modificada e, diante disto, seja permitida a liberdade de reajuste, as Partes deliberam que a periodicidade para tal reajuste passará a ser preferencialmente no menor prazo que a nova legislação vier a permitir a qualquer época de vigência deste Contrato. A ADT poderá propor aumento dos valores cobrados em um percentual superior ao IGPM/FGV, desde que o Cliente concorde expressamente em pagar tal aumento.

4.3. A falta de pagamento no prazo estipulado na Capa do Contrato sujeita o Cliente ao pagamento de Multa Moratória de 2% (dois por cento) sobre o débito em aberto e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês e rescisão do contrato conforme o disposto na Cláusula 16.1, se o atraso for superior a 30 (trinta) dias..

## **5. TRIBUTOS, DESPESAS, MULTAS E LICENÇAS**

5.1. Todos os tributos estão incluídos no valor dos Serviços ou Equipamentos mencionados na Capa deste Contrato, sendo que as Partes serão responsáveis, pelos pagamentos destes tributos de acordo com a legislação aplicável.

5.2. O Cliente será responsável por todas as despesas cobradas pelas prestadoras de serviços de telefonia, decorrentes da prestação dos Serviços do Local Monitorado, bem como quaisquer acréscimos nas despesas pelo consumo de energia elétrica e qualquer licença de construção ou qualquer contribuição necessária conforme a legislação ou regulamentação vigente para monitorar ou manter os equipamentos no Local Monitorado.

5.3. O Cliente entende e se obriga a obter e/ou renovar todas as licenças aplicáveis ou que sejam requeridas pelos órgãos do governo com relação aos Equipamentos e/ou Serviços.

## **6. SERVIÇO DE MONITORAMENTO DESDE A CENTRAL DE MONITORAMENTO**

6.1. A ADT concorda em prestar os Serviços de forma contínua através de sua Central de Monitoramento. Para efeitos deste Contrato, os Serviços de monitoramento consistem na recepção e análise dos sinais de alarme emitidos pelo Equipamento, e, nos termos deste Contrato, também, envidar seus melhores esforços para informar por via telefônica aos Contatos indicados pelo Cliente. ADT apenas entrará em contato com as autoridades competentes nos casos em que não conseguir entrar em contato com o Cliente/Contatos ou quando solicitado pelo Cliente/Contato.

6.2. Nas hipóteses em que o Cliente também contratar os serviços da ADT Móvel, a ADT reserva-se o direito de usar o veículo de sua propriedade ou de terceiros contratados pela ADT, para a verificação de ocorrências, na forma descrita na Cláusula 9 deste Contrato.

6.3. O Cliente reconhece e concorda que:

- a. a transmissão de sinais de alarme reportando Ocorrências poderá ser realizada através de quaisquer dos Meios em que o Equipamento possa se comunicar com a Central de Monitoramento da ADT. Poderá(ão), ainda, ser instalado(s) meios alternativos ou adicionais como forma suplementar de comunicação em conformidade com a solicitação do Cliente;
- b. a comunicação de Ocorrência pela Central de Monitoramento, aos Contatos ou as autoridades competentes será realizada através de serviço de telefonia, não estando a ADT obrigada a utilizar qualquer outro serviço de comunicação;
- c. considerando-se que as linhas de conexão entre Local Monitorado e a Central de Monitoramento dependem dos Meios, que são administrados por empresas terceiras, a ADT não garante que a transmissão de sinais de alarme à/ou dos Equipamentos pelo(s) Meios não possam ser afetados por alguma interrupção de seus respectivos serviços. Logo, na falta da disponibilidade de conexão entre os Equipamentos e a Central de Monitoramento em virtude de falha nos Meios está fora do controle e responsabilidade da ADT;
- d. os usos das frequências de rádio e os serviços de telefonia, fixa ou móvel, são controlados pelo Ministério das Telecomunicações e pela ANATEL, sendo que mudanças nas regras, regulamentos e políticas do setor podem implicar na desconexão dos dispositivos que, eventualmente, estejam sendo utilizados para a transmissão dos sinais de alarme;

- e. os Serviços somente serão prestados quando os Equipamentos estiverem acionados, com sua fonte de energia com carga suficiente para garantir o pleno funcionamento dos Equipamentos, assim como com pleno acesso ao(s) Meio(s). Após a instalação dos Equipamentos, o Cliente será responsável pelo cuidado com os equipamentos;
- f. a ADT não se responsabiliza pelas ações ou omissões do Titular e dos Contatos, quando este(s) notificado(s) da Ocorrência pela ADT, não tomar qualquer providência, tampouco quanto ao tempo de resposta das autoridades competentes, após o recebimento da notícia da respectiva Ocorrência.

6.4. O Cliente é responsável pela instalação e manutenção da rede de telefonia fixa diretamente com a Concessionária que o atende. O Cliente reconhece que a ADT não é responsável pela ativação, interrupção, operação ou falta de operação da Concessionária em relação a sua linha telefônica, inclusive, os cabos de transmissão até os Equipamentos. Os custos de instalação, ligação e retirada do aparelho telefônico, bem como das tarifas telefônicas aplicáveis serão faturados diretamente ao Cliente pelo prestador de tais serviços, com exceção do serviço GPRS, quando adquirido pelo cliente, cujo valor estará incluso na mensalidade da ADT.

6.5. Nas redes de telefonia nas quais hajam mais equipamentos instalados à linha telefônica, tais como, modem de acesso à Internet, PABX, fax(es) ou outros, deverá o Cliente proceder com a instalação de filtro(s) e demais equipamentos que se façam necessários, para evitar quaisquer conflitos ou problemas que impeçam a transmissão de sinais de alarme entre os Equipamentos e a Central de Monitoramento.

6.6. A ADT procederá com a programação do Equipamento previamente a sua instalação, logo, o Cliente reconhece, que poderá existir a necessidade de mudanças na programação do Equipamento pelos seguintes motivos, mas não a estes limitados: (i) solicitação do próprio Cliente; (ii) solicitação da ADT; (iii) adequação do Equipamento aos equipamentos empregados na rede da ADT; (iv) outros para que a ADT possa prestar os Serviços de forma mais eficiente. Em todos os casos, deverá o Cliente aceitar as alterações sugeridas pela ADT, podendo em caso de não aceitação, a ADT rescindir o Contrato sem necessidade de prévia notificação ao Cliente.

6.7. O Cliente reconhece que na hipótese de o Equipamento transmitir constantemente sinais de alarme que a ADT identifique como sinais impropriedades ou de alarmes falsos, o Cliente deverá entrar em contato com o SAC, para que as providências necessárias sejam tomadas, sendo de sua responsabilidade quaisquer custos adicionais incidentes na conta telefônica ou inconveniência com terceiros.

6.8. Além do serviço de monitoramento básico, podem ser contratados outros serviços complementares indicados no Anexo de Serviços deste Contrato, cuja contratação poderá ser solicitada pelo(s) Titular(es), mediante contato com o SAC.

## **7. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE COM RELAÇÃO AO USO DO(S) EQUIPAMENTO(S)**

7.1. O Cliente deverá seguir todas as instruções e procedimentos fornecidos pela ADT para a operação do Equipamento e a prestação dos Serviços para o Local Monitorado. O Cliente deverá testar o Equipamento periodicamente pelo menos uma vez a cada três meses seguindo as instruções transmitidas pelo técnico da ADT e constantes do Manual do Equipamento ao Cliente. O Cliente concorda em manter o Equipamento ligado, íntegro, não retirá-lo do local onde for instalado ou de qualquer forma modificar o Equipamento, nem permitir que terceiros o façam. Fica acordado ainda que o Equipamento deverá permanecer no endereço e com o mesmo arranjo físico do ambiente em que tenha sido originalmente instalado e qualquer remoção ou alteração no mesmo decorrente de qualquer procedimento como pintura, modificação, inclusão de obstrução, reforma ou qualquer outro, só poderá ser feito pela ADT ou por quem a ADT indicar e pago em conformidade com as tarifas da ADT vigentes à época para esses serviços. Caso os Equipamentos sejam modificados, alterados ou obstruídos, a ADT NÃO SERÁ RESPONSÁVEL POR NENHUMA GARANTIA OU SERVIÇO SEGUNDO OS TERMOS DESTES CONTRATOS.

7.2. Os equipamentos têm garantia de 1 ano, a contar da data da instalação, baterias e pilhas não estão inclusas na garantia. Todavia, a garantia só se aplica com o cumprimento da cláusula acima, sem que tenha ocorrido o rompimento do lacre do painel de alarme e após análise técnica do fabricante, constatando que não houve mau uso, nem incidência de raios, descargas elétricas provenientes de instalações elétricas ou telefônicas ou outros eventos atribuíveis a casos fortuitos ou força maior.

7.2.1. O serviço de troca de baterias e pilhas ocorrerá apenas após a aprovação de orçamento pelo Cliente.

7.3. No caso de Equipamentos obtidos na Modalidade Comodato, a garantia será válida durante todo o prazo de Vigência do Contrato e terá a mesma condição da Cláusula 7.2 deste Contrato, com exceção do caso fortuito e força maior, condições nas quais a ADT substituirá o Equipamento. Nas outras condições, além de o Cliente se responsabilizar pela substituição, deverá ressarcir a ADT no valor dos danos causados ao Equipamento.

## **8. OS TITULARES DO PAA**

8.1. Na data de assinatura deste Contrato, o Cliente deverá fornecer à ADT algumas informações relativas àqueles, que o Titular deseja que sejam contatados sempre que se estiver diante de uma Ocorrência (“Contatos”). Tais informações deverão ser mantidas sempre atualizadas pelo Titular, cujas alterações deverão ser realizadas por escrito ou através do SAC. Ademais, a ADT não estará obrigada a contatar outras pessoas, que não sejam aquelas informadas pelo Titular no PAA, ficando expressamente acordado, que a ADT não terá qualquer responsabilidade por quaisquer perdas, danos ou prejuízos incorridos pelo Cliente como resultado da omissão e/ou demora na ação da pessoa indicada no PAA, após esta ser contatada.

8.1.1. A rescisão do contrato só pode ser solicitada por um Titular do Contrato.

8.1.2. O Titular deverá apresetar senha e contra senha para realizar quaisquer alterações e modificações em seus cadastro.

## **9. PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO DE ALARME**

9.1. No caso de a Central de Monitoramento da ADT receber os sinais de alarme do Equipamento do Cliente, a ADT fará uma chamada telefônica ao Local Monitorado seguindo o procedimento abaixo:

a. No caso do alarme não ser causado por uma invasão ou emergência real e a ligação ser atendida, a pessoa que atender a ligação, deverá constar da lista de contatos e informar unicamente a palavra chave de verificação do Cliente e por não se tratar de uma emergência não solicitará auxílio. Se confirmada a palavra chave de verificação e não houver a solicitação de auxílio, a ADT somente registrará a ocorrência em seus arquivos e não fará nenhuma ligação aos contatos autorizados na PAA e nem as autoridades competentes.

b. Caso a chamada feita ao Local Monitorado tenha resposta: (i) ocupada; (ii) não tenha resposta; (iii) a pessoa que atendeu à chamada não informe corretamente a palavra chave de verificação do Cliente; (iv) a pessoa que responder a chamada solicite auxílio, a ADT envidará seus melhores esforços para informar por via telefônica a um dos Contatos no PAA do Cliente, mediante telefonemas seguindo a ordem de prioridade indicada pelo Cliente ou após esgotados aqueles constantes no PAA, a ADT envidará todos os esforços para entrar em contato com as autoridades competentes e, em seguida, o cliente ou contato deverá reiterar este contato, sendo que este é um procedimento solicitado pelas autoridades competentes. Ressalvamos que a ADT não garante que as autoridades competentes responderão ao chamado ou à tentativa de contato, a ADT não assegura, nem garante que ante um chamado ao Departamento de Polícia, este envie um veículo ao Local Monitorado tampouco, que em caso de ter sido enviado, chegue em tempo e forma para prevenir e/ou evitar qualquer ameaça, sinistro, ato ilícito ou de insegurança que possa ocorrer ao Cliente ou um terceiro. O Cliente aceita que a falta de atuação policial ou atuação tardia ante uma ligação da ADT se encontra fora da esfera de ação e responsabilidade da ADT, motivo pelo qual, o Cliente libera a ADT de qualquer responsabilidade ou conseqüências de qualquer natureza que possa derivar da falta do envio da polícia, demora em sua chegada ao Local Monitorado e com a atuação em geral da polícia.

b1. Nos casos em que o Cliente contratar o serviço ADT Móvel, a ADT enviará um veículo de verificação para o Local Monitorado, conforme descrição no Anexo de Serviços.

9.2. Uma vez que uma das pessoas indicadas no PAA seja notificada do evento, a ADT não terá qualquer responsabilidade adicional em telefonar para os outros números indicados pelo Cliente no PAA, a não ser que seja especificamente solicitado no contato realizado.

9.3. Procedimentos específicos das seguintes modalidades de Ocorrência:

a. Alarme de invasão: Somente válido, quando o Local Monitorado contenha dentre os Equipamentos, aqueles necessários para a detecção desta modalidade de Ocorrência e que estejam ativados. Caso o Local Monitorado seja ameaçado, como por exemplo, mas não limitado a, casos de arrombamento de portas ou janelas que possuam

sensores, o Equipamento emitirá automaticamente à Central de Monitoramento da ADT, um sinal correspondente ao alarme de invasão. Caso a Central de Monitoramento da ADT receba um sinal de alarme de invasão, a ADT iniciará o procedimento descrito na Cláusula 9.1.

**b. Alarme de Pânico:** Somente válido, quando os Equipamentos contiverem Botão de Pânico necessário para proteção a esta modalidade de Ocorrência.

Nestes casos, quando o Cliente se sentir de qualquer maneira ameaçado, o mesmo deverá acionar no teclado o botão correspondente ao alarme de pânico ou no botão de pânico do chaveiro sem fio. Caso a Central de Monitoramento da ADT receba um sinal de alarme de pânico, a ADT iniciará o procedimento descrito na Cláusula 9.1.

**c. Alarme de Fogo:** Somente válido, quando os Equipamentos proverem a funcionalidade de detecção e monitoramento de fumaça e calor necessário para proteção a esta modalidade de Ocorrência. Caso o Cliente tenha solicitado a instalação no Local Monitorado de Equipamentos de detecção de fumaça e calor e estes estejam conectados aos Equipamentos, na eventualidade de a Central de Monitoramento da ADT receber um sinal de alarme de fogo provenientes deste detectores ou do acionamento do botão de fogo no teclado, a ADT iniciará o procedimento descrito na Cláusula 9.1.

**d. Outros serviços opcionais:** Caso sejam contratados outros serviços opcionais para resposta ao monitoramento de sinais de alarme recebidos, as cláusulas a serem seguidas serão aquelas constantes das Condições de Contratação dos Serviços de Monitoramento ADT disponível no site [www.adt.com.br](http://www.adt.com.br).

**e.** O Cliente, neste ato, autoriza a ADT a fornecer as informações relativas às pessoas indicadas no PAA para as autoridades competentes, se assim for solicitado. Pelo presente Contrato, o Cliente exonera a ADT de qualquer responsabilidade pela divulgação desta informação.

## **10. DANO OU DESTRUIÇÃO DA CENTRAL DE MONITORAMENTO**

10.1. O Cliente reconhece que as obrigações da ADT decorrentes do presente Contrato serão suspensas e/ou canceladas e a ADT ficará exonerada automaticamente da prestação dos Serviços, sem a necessidade de notificação ao Cliente e sem quaisquer responsabilidades adicionais perante o Cliente, nas hipóteses de destruição, falha ou danos aos Meios ou conexões da Central de Monitoramento ou da própria Central de Monitoramento, por motivos não imputáveis à ADT, uma vez que a ADT ficará impossibilitada de prestar os serviços.

## **11. MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS**

11.1. Salvo nos casos em que o Cliente contratar os serviços ADT Manutenção, cujas condições serão reguladas pelo Anexo de Serviços do Contrato, o Cliente será inteiramente responsável pela manutenção e outros custos decorrentes relativos aos Equipamentos necessários à prestação dos Serviços de Monitoramento, inclusive visitas técnicas. A manutenção dos Equipamentos deverá ser solicitada diretamente mediante solicitação do Cliente ao SAC

11.2. Caso o Cliente realize a manutenção dos Equipamentos, mediante o emprego de mão-de-obra não autorizada pela ADT, a ADT se desobriga da responsabilidade quanto à qualidade e continuidade da prestação dos Serviços.

11.3. O Cliente declara saber que, o emprego de mão-de-obra não autorizada na manutenção dos Equipamentos, poderá danificar ou mesmo diminuir as funcionalidades dos Equipamentos, bem como acarretará a perda da garantia dos Equipamentos ou de manutenção previamente realizada.

11.4. Os Equipamentos cedidos aos Clientes em regime de Comodato deverão ser reparados por técnicos da ADT, nas condições descritas no item ADT Manutenção no Anexo de Serviços. Caso a ADT constate que os Equipamentos foram objeto de manutenção por terceiro não autorizado pela ADT, poderá a ADT cobrar do Cliente o valor equivalente ao valor de venda ao consumidor do Equipamento ao tempo da constatação.

## **12. ASPECTOS MÉDICOS**

12.1. O Cliente reconhece que a ADT não terá nenhuma responsabilidade derivada dos Serviços associados com a notificação ou envio de paramédicos, médicos e outro pessoal médico e/ou serviço de ambulância pelo recebimento

de um sinal de Ocorrência na Central de Monitoramento da ADT, sendo que todos os custos dos Serviços eventualmente prestados por terceiros decorrentes de tal notificação serão suportados exclusivamente pelo Cliente.

### **13. CESSÃO e ALTERAÇÃO DO LOCAL MONITORADO**

13.1. O Cliente não poderá ceder, no todo ou em parte, este Contrato, a menos que mediante prévio consentimento da ADT, mediante contato telefônico gravado com o SAC através do qual fornecerá as informações necessárias para tal transferência, sendo que após referida transferência o Contrato estará disponível ao Novo Titular no site [www.adt.com.br](http://www.adt.com.br). A ADT, por sua vez, poderá ceder este Contrato a qualquer pessoa, empresa ou sociedade, sem necessidade de notificação prévia ao Cliente sobre tal cessão.

13.2. ADT terá ainda o direito de subcontratar qualquer instalação e/ou serviço, incluindo, mas não se limitando, aos serviços de instalação do Equipamento, de monitoramento, de verificação de ocorrências e/ou de manutenção. O Cliente reconhece que o estabelecido neste Contrato é também aplicável aos subcontratados, prestadores de serviços autorizados e outros, estando o Cliente obrigado pelos termos deste Contrato da mesma maneira como se os serviços fossem prestados diretamente pela ADT.

13.3. Antes de alterar o Local Monitorado, o Titular ou locais de instalação dos Equipamentos, o Titular deverá informar a ADT. No caso de alteração do Local Monitorado, a ADT se reserva no direito de cobrar taxa de retirada e reinstalação, alterar as condições de contratação em virtude das particularidades do pretendido local, incluído, mas não limitado a requisitar quaisquer modificações relativas a preço, Equipamentos mínimos exigíveis e diferentes cláusulas contratuais.

### **14. LIMITE DE RESPONSABILIDADE**

14.1. A ADT NÃO GARANTE QUE O SERVIÇO OU EQUIPAMENTO FORNECIDO IRÁ PREVENIR NEM IMPEDIR QUALQUER SINISTRO OU OCORRÊNCIA, UMA VEZ QUE O EQUIPAMENTO OU SERVIÇO FORNECIDO TEM COMO FUNCIONALIDADES APENAS A DETECÇÃO OU ADVERTÊNCIA DE SINISTROS OU OCORRÊNCIAS. Ademais, o Cliente declara expressamente conhecer que a atividade de monitoramento desempenhada pela ADT neste Contrato, se trata de uma obrigação de meio, e jamais de resultado, sendo que, a ADT caberá, somente, envidar os melhores esforços, mediante a realização com diligência das obrigações as quais se obriga neste Contrato. Também, a ADT não se responsabiliza pelo tempo de resposta de qualquer autoridade competente, caso os mesmos sejam notificados da Ocorrência no Local Monitorado, independentemente da chamada para a Ocorrência ter emanado da pessoa indicada pelo Cliente no PAA, ou contato direto da própria ADT. Dessa forma, a ADT não terá qualquer responsabilidade em relação ao Cliente pela ocorrência de um sinistro no Local Monitorado. O Cliente reconhece expressamente que a ADT não é uma companhia seguradora e que, portanto, a ADT não será responsável em tempo algum pelo ressarcimento ao Cliente de perdas e danos ocasionados pela ocorrência de qualquer sinistro, devendo o Cliente, se assim o desejar, contratar separadamente o serviço Proteção Garantida previsto no Anexo de Serviços.

14.2. No serviço Vídeo Alerta a ADT não assume responsabilidade pela interrupção dos serviços de transmissão de imagens causados por caso fortuito ou força maior, falha na disponibilidade de conexão da internet ou insuficiência de velocidade desta, indisponibilidade de linha telefônica, falta de energia, destruição, manutenção ou indisponibilidade do modem de internet do Cliente, falha ou danos aos meios ou conexões do Equipamento à estação de gravação por motivos não imputáveis à ADT bem como pela falta de energia, salvo quando contratado o serviço Falta de Energia. No caso de aquisição de *no break* pelo Cliente, ocorrida a falta de energia, a ADT não se responsabiliza pelo funcionamento do Vídeo Alerta após esgotar o tempo de funcionamento do *no break*.

14.3. No serviço Proteção Garantida ADT, a ADT figura como Intermediadora entre o Cliente e a Seguradora, sendo, a ADT apenas mandatária do Cliente frente à Seguradora. Portanto a ADT não é responsável pela inadimplência do Cliente, bem como não é responsável pela inadimplência da Seguradora quanto ao pagamento das indenizações ao Cliente quando da ocorrência do sinistro. No caso de inadimplemento por parte do Cliente a cobertura do seguro será suspensa, sendo que os valores em atraso não poderão ser quitados após o sinistro para reativação do seguro. Após o Cliente quitar os débitos em atraso a cobertura do seguro será reativada.

14.4. Por sua vez, no serviço Falha de Energia a ADT não é responsável por possíveis danos que a falta de energia poderá causar ao Cliente. Ademais a ADT não será responsável por quaisquer perdas ou danos oriundos da falta de energia (i) devido a alguma falha interna do sistema de comunicação ou (ii) impossibilidade de aviso aos Contatos.

14.5. No serviço ADT Te Acompanha a ADT fornece recomendações ou medidas genéricas de segurança com objetivo de prevenir potenciais atos ilícitos ou de insegurança de forma a gerar a oportunidade da entrada e saída do Cliente de seu imóvel de forma segura, mas não garante que isso aconteça. O Cliente reconhece que diante de sua ligação ao número de telefone indicado ou qualquer outra linha que venha a ser utilizada pela ADT para a prestação deste serviço, a ADT não pode garantir um tempo mínimo de resposta das pessoas e/ou o envio da polícia ao local. A ADT não garante nem assegura que o serviço ADT Te Acompanha impedirá os sinistros, atos ilícitos ou de insegurança que motivem o uso deste serviço por parte do Cliente. O Cliente entende e aceita que a ADT assume uma obrigação de meios e não de resultados. Em virtude disso, a ADT não assegura, assume compromisso nem garante que ante um chamado ao Departamento de Polícia, este envie um veículo ao Local Monitorado tampouco, que em caso de ter sido enviado, chegue em tempo e forma para prevenir e/ou evitar qualquer ameaça, sinistro, ato ilícito ou de insegurança que possa ocorrer ao Cliente ou um terceiro. O Cliente aceita que a falta de atuação policial ou atuação tardia ante uma ligação da ADT se encontra fora da esfera de ação e responsabilidade da ADT, motivo pelo qual, o Cliente libera a ADT de qualquer responsabilidade ou conseqüências de qualquer natureza que possa derivar da falta do envio da polícia, demora em sua chegada ao Local Monitorado e com a atuação em geral da polícia. ADT em nenhum caso responderá frente ao Cliente ou a terceiros por delitos e/ou faltas cometidas dentro ou fora do Local Monitorado durante a entrada ou saída do mesmo por parte do Cliente, familiares ou terceiros. ADT em nenhum caso responderá frente ao Cliente ou a terceiros por roubo, furto, ou alagamento do local, nem por ilícito algum cometido no local Monitorado e/ou contra o Cliente ou de pessoa alguma direta ou indiretamente ligada ao Cliente, nem contra terceiros e/ou seus bens durante a entrada ou saída às mesmas e/ou em qualquer outra circunstância.

14.5.1. ADT realizará seus melhores esforços para proporcionar ao Cliente o ADT Te Acompanha nas melhores condições e qualidade possíveis, dentro de suas possibilidades técnicas e táticas. No entanto, a ADT declara que o serviço ADT Te Acompanha funciona na dependência de redes de telecomunicações providas por outras empresas, por isso a prestação pode ser afetada, interrompida ou condicionada por circunstâncias de capacidade, disponibilidade ou funcionamento inerentes a estas redes, circunstâncias todas elas fora do alcance e responsabilidade da ADT. Por tal motivo, o Cliente entende e reconhece que a ADT não assume responsabilidade pela impossibilidade de estabelecer comunicação com a ADT mediante a linha de telefone indicada para esse serviço, associada ao serviço por quaisquer causas alheias à ADT, como poderia ser, como por exemplo, falhas de energia, interrupção ou falta de disponibilidade do serviço telefônico e/ou congestionamento das linhas telefônicas em virtude do volume de chamadas ou qualquer outra condição que esteja fora do controle da ADT.

## **15. INDENIZAÇÃO DE TERCEIROS**

15.1. Caso algum terceiro, em decorrência dos Serviços prestados pela ADT ao Cliente, se sinta prejudicado e/ou lesado, moral ou materialmente como por exemplo, mas não limitado a, disparo de sirenes, recebimento de chamadas, conforme o disposto no PAA, e/ou movimentações decorrentes do ADT Móvel, nos casos aplicáveis, o Cliente será o único responsável perante tais terceiros, devendo indenizar a ADT por quaisquer despesas incorridas pela mesma em decorrência de tais reclamações de terceiros.

15.2. No serviço Vídeo-Alerta o Cliente tem ciência de que o direito à imagem é constitucionalmente protegido, sendo que o Cliente reconhece e concorda ser o único responsável pela utilização das imagens recebidas através de seu computador pessoal, ficando única e exclusivamente responsável por quaisquer danos materiais e morais que atinjam terceiros.

## **16. DESCUMPRIMENTO e TÉRMINO**

16.1. A ADT poderá encerrar a prestação dos Serviços conforme este Contrato, a qualquer tempo, mediante notificação ao endereço de faturamento do Cliente, sem cumprir período de prévio aviso, em casos de: (a) violação por parte do Cliente de qualquer das disposições neste Contrato; (b) parcelas com o pagamento em atraso na forma da Cláusula 4.3; (c) uso indevido do Equipamento pelo Cliente, (d) destruição ou danos à Central de Monitoramento e/ou dos Meios, de modo que os Serviços não possam mais ser prestados, (e) no caso de a ADT receber um número excessivo de sinais falsos de alarme, sejam intencionais ou não, ou, caso o Equipamento seja operado de forma inadequada ou for objeto de abuso, (f) em caso de não colocação pelo Cliente das placas/adesivos que informam que o ambiente está sendo filmado, conforme orientação da ADT; (g) em caso de exibição, divulgação ou publicação indevida das imagens gravadas pelo Vídeo-Alerta; (h) em caso de inadimplemento por parte do Cliente no Proteção Garantida ADT, nessa hipótese a cobertura do seguro será suspensa, sendo que os valores em atraso não poderão ser quitados após o sinistro; (g) nos casos de força maior ou casos fortuitos e (h) no caso de falecimento do Cliente.

16.1.1. Com exceção do caso descrito na Cláusula 4.3, a ADT por seu exclusivo critério, poderá entrar em contato o Cliente concedendo o prazo de 10 dias para cumprimento de obrigação prevista no Contrato que não esteja sendo cumprida, antes de efetuar a efetiva rescisão do Contrato. A efetiva rescisão do Contrato não significará a desobrigação do Cliente, quanto ao cumprimento de quaisquer outras obrigações contratuais porventura pendentes, tais como, mas não limitadas a: devolução dos Equipamentos, quando cedidos em regime de Comodato e parcelas em atraso.

16.1.2. Na hipótese de término deste Contrato, pelos motivos expostos na Cláusula 16.1, a ADT terá de imediato o direito de desligar, por via remota, a conexão existente entre o Equipamento do Cliente e a Central de Monitoramento da ADT, sem necessidade de notificação prévia ao Cliente.

16.2. As Partes poderão rescindir o presente Contrato, sem justo motivo, mediante notificação na forma prevista na Cláusula 17.1.1 com aviso prévio de 30 (trinta) dias, contados da data do recebimento da notificação. Entende-se como justo motivo as hipóteses previstas na Cláusula 16.1 deste Contrato, bem como o não funcionamento do Equipamento ou da falta de prestação de serviços.

16.2.1. Nos casos de não funcionamento do Equipamento ou falta de prestação de Serviços, o Cliente deverá notificar a ADT na forma prevista na Cláusula 17.1.1 e conceder o prazo de 10 (dez) dias para regularização de tal situação antes de rescindir o Contrato com justo motivo.

16.2.2. No caso de contratação mediante a escolha pelo Cliente da Modalidade de Comodato dos Equipamentos, fica desde já estabelecido que, caso o Contrato venha a ser rescindido por iniciativa do Cliente sem justo motivo ou por iniciativa da ADT com justo motivo antes do término do período da Vigência Inicial, o Cliente estará obrigado ao pagamento de uma multa rescisória no valor equivalente a 23% (vinte e três por cento) das mensalidades contratadas a vencer, além do direito da ADT em proceder a retirada dos Equipamentos. Neste ato, o Cliente, após formalizada a rescisão contratual, autoriza a ADT a proceder ao débito da multa anteriormente mencionada em boleto conta corrente ou cartão de crédito, conforme opção de pagamento constante neste Contrato.

16.2.3. No caso de contratação mediante as modalidades “Venda” ou “Migração”, não será aplicada a multa rescisória prevista na Cláusula 16.2.2, para Comodato parcial, contudo, haverá a aplicação da multa prevista na Cláusula 16.2.2. De qualquer forma, o procedimento de notificação com aviso prévio de 30 (trinta) dias, contados da data do recebimento da notificação deverá ser seguido.

16.2.4. Durante os dias de aviso prévio, os serviços serão prestados e cobrados normalmente, salvo se o Cliente concordar com o cancelamento imediato da prestação dos serviços subsistindo, neste caso, quaisquer valores em aberto e a multa prevista na cláusula 16.2.2.

## **17. DISPOSIÇÕES GERAIS**

17.1. Todas as notificações conforme este Contrato serão feitas por escrito e datadas via postal ou e-mail ou, ainda, através do SAC via contato telefônico gravado. As notificações escritas serão endereçadas à ADT ou ao Cliente, aos respectivos endereços que constam no preâmbulo deste Contrato. O Cliente e a ADT notificarão um ao outro, por escrito, ou, ainda através de contato telefônico gravado no SAC pelo Titular, sobre qualquer mudança de endereço para envio das notificações conforme este Contrato. As notificações entrarão em vigor 5 (cinco) dias após terem sido recebidas.

17.1.1. As notificações para a rescisão do Contrato deverão ser feitas por escrito, assinadas e datadas via postal ou através do SAC pelo Cliente, via contato telefônico gravado, o qual deverá confirmar dados para a notificação ter validade.

17.2. A Capa do Contrato, as Condições Gerais de Contratação dos Serviços de Monitoramento – ADT, os Anexos de Equipamentos e Anexo de Serviços, constituem o Contrato, que se trata do acordo integral entre as Partes, relativos a esta contratação dos Serviços, prevalecendo sobre qualquer outro documento ou acordo verbal anteriormente firmado entre as Partes. Nenhuma alteração, renúncia ou quitação será considerada válida, a menos que efetuada por escrito e assinada por ambas as Partes.

17.3. Se qualquer disposição deste Contrato ou de seus Anexos for declarada inválida, ilegal ou inexecutável, a validade e a executabilidade das disposições remanescentes não serão afetadas por tal declaração.

17.4. A aceitação, por qualquer das Partes, do não cumprimento, pela outra, de qualquer cláusula ou disposições deste Contrato, a qualquer tempo, será interpretada como mera liberalidade, não implicando em renúncia do direito de exigir o fiel cumprimento das obrigações aqui pactuadas.

17.5. Este Contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil. Na eventualidade de alguma cláusula ser considerada nula por algum tribunal ou autoridade, este Contrato não será anulado sendo que as demais disposições permanecerão em vigor.

17.6. A Configuração dos Equipamentos e, qualquer outro documento aplicável que seja incorporado posteriormente a este Contrato são e serão parte integrante do mesmo.

17.7. A ADT manterá uma Central de Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) que poderá ser contatada através do número 4004-1077 pela qual o Cliente poderá solicitar e ter acesso a informações sobre: (i) produtos e serviços oferecidos pela ADT; (ii) eventuais falhas ocorridas e (iii) registro de reclamações referentes a estes produtos e serviços (iv) cancelamento e (v) transferência de titularidade. Todos os contatos efetuados através da Central de Monitoramento e do SAC são gravados, estando o Cliente e seus Contatos cientes e de acordo.

17.8. Os Serviços adicionais descritos no Anexo de Serviços, poderão ser contratados pelo Titular, mediante contato com o SAC, mediante a aceitação das condições gerais de contratação de cada serviço específico, os quais, quando contratados pelo Titular, serão considerados para todos os fins como Anexos ao presente Contrato e por conseguinte como parte integrante deste.

17.9. Em havendo conflito na interpretação relativa ao conteúdo da Capa do Contrato, Condições Gerais de Contratação dos Serviços de Monitoramento – ADT, demais Anexos e aditivos, deverão prevalecer as disposições contidas nas Condições Gerais de Contratação dos Serviços de Monitoramento – ADT.

Este Contrato encontra-se disponível atualizado em sua íntegra no site: [www.adt.com.br](http://www.adt.com.br)

São Paulo, 18 de Julho de 2018.

**ADT SERVIÇOS DE MONITORAMENTO LTDA.**