

# ANEXO DE SERVIÇOS

## SERVIÇOS ADICIONAIS

ESTA RELAÇÃO DE SERVIÇOS ADICIONAIS É PARTE INTEGRANTE DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MONITORAMENTO FIRMADO ENTRE A ADT E O CLIENTE.

Além dos Serviços de monitoramento, a ADT disponibiliza ao Cliente, mediante contratação específica os seguintes serviços complementares, sujeitos as condições de contratação específicas, abaixo:

### I. ADT AVISA

1. O serviço **ADT Avisa** consiste no envio de uma notificação ao Cliente sobre todas as ativações (fechamentos) e desativações (aberturas) do sistema de alarme instalado em seu imóvel monitorado.

a. **ADT Avisa:** as notificações são enviadas por SMS (mensagem de texto), a 01 (um) número de celular, e por e-mail, a até 02 (dois) endereços de e-mail.

2. As notificações informam o número do Contrato do Cliente, o tipo de evento (abertura ou fechamento), a data e o horário de sua ocorrência e o usuário que operou o sistema (desde que cadastrado).

3. Todas as informações de ativações e desativações do sistema de alarme são consolidadas no Relatório de Abertura e Fechamento, enviado mensalmente ao Cliente ao(s) endereço(s) de e-mail cadastrado(s) para envio de notificações de eventos. Os dados integrantes do Relatório permanecerão gravados na ADT por até 90 (noventa) dias a partir da data de sua emissão.

4. O Cliente pode consultar os eventos de abertura e fechamento no **Portal ADT & Você**, em seu computador (eventos das últimas 48 (quarenta e oito) horas), e no **Portal Mobile ADT & Você**, em seu smartphone (eventos dos últimos 30 (trinta) dias).

5. As ativações e desativações do sistema de alarme efetuadas remotamente por meio do **Portal**

**Mobile ADT & Você**<sup>1</sup> também são notificadas por SMS/e-mail, e constam no Relatório de Abertura e Fechamento.

6. A identificação nominal dos usuários no Relatório e nas notificações via SMS/e-mail é associada às senhas numéricas individuais cadastradas pelo Cliente no painel de alarme, conforme códigos de usuários indicados em seu Formulário de Cadastro de Usuários de Abertura e Fechamento. Em geral, podem ser cadastrados até 30 (trinta) usuários para manuseio do sistema, mas esse número pode sofrer variações em função das especificações técnicas do painel de alarme do Cliente. A ADT não se responsabiliza por identificação incorreta de usuários decorrente de cadastro errôneo ou uso indevido de senhas numéricas por parte do Cliente.

7. As atualizações cadastrais são de inteira responsabilidade do Cliente. Para alterações de usuários cadastrados, e-mails e números de celular, basta contatar a Serviço de Atendimento ao Cliente ADT. As solicitações de alteração de cadastro não poderão ser feitas aos técnicos que efetuarem instalações.

8. As mensagens SMS e os e-mails são enviados automaticamente, e não devem ser respondidos pelos destinatários, sendo certo que nenhuma ação será tomada pela ADT caso isso ocorra.

9. As mensagens SMS e e-mails de notificações poderão ser enviados com atraso em casos de manutenção programada nos sistemas envolvidos na prestação dos serviços.

10. Caso seja constatado pelos sistemas envolvidos na prestação dos serviços, durante o processo de envio, o não recebimento das notificações pelos destinatários, as mensagens SMS e e-mails poderão ser recebidos em multiplicidade.

11. O Cliente que possui anti-spam ou qualquer outro tipo de proteção para recebimento de e-mail deve incluir o endereço de e-mail da ADT em sua lista de endereços autorizados, para receber corretamente as notificações referentes ao serviço contratado.

12. A ADT não se responsabiliza pelo não recebimento dos e-mails pelo Cliente e demais usuários, nem por atraso na entrega dos mesmos em virtude de qualquer fato ou situação que seja oriundo de, mas não se limitando a:

- a. Falha em equipamentos e/ou sistemas dos servidores de e-mail ou dos provedores de internet adotados pelo Cliente;
- b. Manutenção programada nos sistemas dos servidores de e-mail ou dos provedores de internet adotados pelo Cliente;
- c. Caixa de e-mail do Cliente cheia;
- d. Falha de transmissão;
- e. Qualquer outra impossibilidade ou restrição técnica oriunda da tecnologia e/ou serviços do

---

<sup>1</sup> Consulte-nos para conhecer a relação de painéis de alarme compatíveis com esta funcionalidade.

servidor de e-mail ou empresa de internet adotada pelo Cliente.

13. A ADT não monitora a confirmação de leitura do e-mail pelos destinatários.

14. O serviço ADT Avisa não contempla como providência o envio de veículo ao Local Monitorado.

15. O serviço ADT Avisa somente poderá ser prestados mediante a contratação do serviço ADT Monitoramento, descrito na Cláusula 6º das Condições de Contratação dos Serviços de Monitoramento..

### **Particularidades do serviço ADT Avisa**

16. O cadastro de números de celular adicionais é possível mediante acréscimo de valor à mensalidade do serviço, conforme Tabela de Preços de Serviços vigente à época, limitado a até 02 (dois) números de celular adicionais.

17. A ADT reserva-se o direito de suspender o envio de SMS se o número de ativações e desativações for superior a 300 (trezentos) em um único mês, o que será caracterizado como uso indevido do sistema de alarme. O envio de SMS será retomado no mês seguinte à suspensão.

18. A ADT não monitora a confirmação de leitura da mensagem pelos destinatários.

19. A ADT não se responsabiliza pelo não recebimento das mensagens de texto pelo Cliente e demais usuários, nem por atraso na entrega das mesmas em virtude de qualquer fato ou situação que seja oriundo de, mas não se limitando a:

- a. Ausência ou degradação de cobertura das operadoras de telefonia celular, permanente ou temporária;
- b. Falha em equipamentos e/ou sistemas das operadoras de telefonia celular;
- c. Manutenção programada nos sistemas das operadoras de telefonia celular;
- d. Caixa de mensagens do celular do Cliente cheia;
- e. Aparelho celular desligado ou inoperante;
- f. Falha de transmissão;
- g. Bloqueio do serviço móvel celular, na condição de inativo de usuário do Sistema Pré-Pago, destinatário em área de cobertura analógica, destinatário fora da área de cobertura das operadoras, destinatário portador de estação móvel analógica ou qualquer outra impossibilidade ou restrição técnica oriunda da tecnologia e/ou serviços de empresa de telefonia ou internet adotada pelo Cliente.

20. O serviço ADT Avisa não é disponibilizado para condomínios.

## **II. ADT CHECK UP**

O serviço ADT Check UP consiste na realização de testes de comunicação periodicamente, entre o local monitorado e a Central de Monitoramento 24 horas ADT, caso seja constatado alguma anormalidade o cliente é notificado. Esta notificação poderá ser realizada por contato telefônico e/ou envio de e-mail.

A ADT não se responsabiliza pelas providências que deverão ser tomadas após a notificação e não entrará em contato para informar o retorno da comunicação.

## **III. ADT CONTROLE**

### **Os dados de acesso à sua empresa na tela do seu celular.**

1. O serviço ADT Controle consiste no registro e notificação ao Cliente de aberturas (desativações) e fechamentos (ativações) do sistema de alarme não efetuados, efetuados por usuário não cadastrado ou efetuados fora do horário estabelecido pelo Cliente, respeitando-se uma tolerância programável. A notificação dessas ocorrências se dá instantaneamente via SMS (mensagem de texto via celular) e e-mail, para o(s) número(s) de celular e endereço(s) de e-mail previamente cadastrados pelo Cliente junto à ADT, informando qual foi o evento, a data e o horário de sua ocorrência, e o usuário que operou o sistema, caso houver. Além disso, todas as ocorrências são informadas no Relatório ADT Controle.

2. O Cliente poderá cadastrar 01 (um) número de celular e até 02 (dois) endereços de e-mail para os quais serão enviadas as notificações. O cadastro de números de celular adicionais é possível mediante acréscimo de valor à mensalidade do serviço, conforme Tabela de Preços de Serviços vigente à época, limitado a até 02 (dois) números de celular adicionais.

3. Os horários de abertura e fechamento e as respectivas tolerâncias serão estabelecidos pelo Cliente, devendo ser determinados horários fixos para cada dia da semana. O Cliente também deverá indicar os dias inativos do imóvel, isto é, datas excepcionais (feriados) em que se prevê que o sistema de alarme não será ativado ou desativado, e nos quais uma notificação será enviada pela ADT caso qualquer evento de abertura ou fechamento do imóvel ocorra.

4. A ADT reserva-se o direito de alterar a tolerância dos horários de abertura e fechamento ou até mesmo suspender o serviço, mediante aviso prévio ao Cliente, se for constatado que não são respeitados os horários fixos pré-definidos de abertura e/ou fechamento, com índices de aberturas e/ou fechamentos indevidos superiores a 20% (vinte por cento) no mês, durante 03 (três) meses consecutivos. Recomenda-se que todos os usuários sejam informados sobre os

horários cadastrados nas Informações para Providências de Serviços e instruídos sobre o correto manuseio do sistema, de forma a evitarem-se eventos indevidos.

5. Este serviço não contempla como providência o envio de veículo ao Local Monitorado..

6. A ADT não monitora a confirmação de leitura da mensagem pelos destinatários.

7. As mensagens SMS e os e-mails são enviados automaticamente, e não devem ser respondidos pelos destinatários, sendo certo que nenhuma ação será tomada pela ADT caso isso ocorra.

8. O Relatório ADT Controle, que apresenta todas as ocorrências, será enviado mensalmente ao Cliente ao(s) endereço(s) de e-mail cadastrado(s) para envio de notificações de eventos. Os dados integrantes do Relatório permanecerão gravados na ADT por até 90 (noventa) dias a partir da data de sua emissão.

9. A identificação nominal dos usuários no Relatório e nas notificações via SMS/e-mail é associada às senhas numéricas individuais cadastradas pelo Cliente no painel de alarme, conforme códigos de usuários indicados. A(s) senha(s) de ativação e desativação do sistema de alarme que não possuir(írem) identificação nominal a ela(s) associada caracterizará(ão) "Usuário não Cadastrado". Em geral, podem ser cadastrados até 30 (trinta) usuários para manuseio do sistema, mas esse número pode sofrer variações em função das especificações técnicas do painel de alarme do Cliente.

10. Os eventos de Abertura Especial e Fechamento Especial referem-se, respectivamente, à desativação e ativação do sistema de alarme por meio de controle remoto ou, para Fechamento Especial, botão de atalho do teclado, por Clientes que dispuserem de tais recursos em seu sistema de alarme. Nesses casos, como a ativação e a desativação são efetuadas sem o uso de senhas numéricas, os eventos referentes a essas ocorrências não possuem identificação nominal de usuário.

11. O Cliente poderá optar, que sejam desconsiderados aberturas e fechamentos efetuados fora do horário pelo Código Mestre, devido ao fato desse código ser associado, geralmente, à pessoa responsável pelo imóvel.

12. O Cliente poderá optar, que sejam monitorados somente os eventos gerados fora do horário programado, isto é, entre o fechamento do imóvel e a próxima abertura prevista. Neste caso, para ativações e desativações do sistema efetuadas durante o período compreendido entre a abertura e o fechamento do imóvel em um mesmo dia, nenhuma notificação será enviada.

13. As atualizações cadastrais, bem como a comunicação à ADT de novos horários de abertura e fechamento, são de inteira responsabilidade do Cliente. Para alterações provisórias, bastará uma comunicação prévia, através de contato telefônico com a Central de Monitoramento 24 horas ADT, para informar o remanejamento do horário. As mudanças por tempo indeterminado

deverão ser comunicadas por escrito (fax, e-mail ou carta) e confirmadas por intermédio de contato estabelecido pela Central de Monitoramento 24 horas ADT, durante o qual deverá ser fornecida a senha verbal do Cliente.

14. A ADT não se responsabiliza pelo não recebimento das mensagens de texto pelo Cliente e demais usuários nem por atraso na entrega das mesmas em virtude de qualquer fato ou situação que seja oriundo de, mas não se limitando a:

- a) Ausência ou degradação de cobertura das operadoras de telefonia celular, permanente ou temporária;
- b) Falha em equipamentos e/ou sistemas das operadoras de telefonia celular;
- c) Manutenção programada nos sistemas das operadoras de telefonia celular;
- d) Caixa de mensagens do celular do Cliente cheia;
- e) Aparelho celular desligado ou inoperante;
- f) Falha de transmissão;
- g) Bloqueio do serviço móvel celular, na condição de inativo de usuário do Sistema Pré-Pago, destinatário em área de cobertura analógica, destinatário fora da área de cobertura das operadoras, destinatário portador de estação móvel analógica ou qualquer outra impossibilidade ou restrição técnica oriunda da tecnologia utilizada e/ou serviço de empresa de telefonia ou internet adotada pelo Cliente.

15. As mensagens SMS e e-mails informando as notificações poderão ser enviados com atraso em casos de manutenção programada nos sistemas envolvidos na prestação do serviço.

16. As mensagens SMS e e-mails de notificação dos eventos poderão ser recebidos em multiplicidade caso seja constatado pelos sistemas envolvidos na prestação do serviço, durante o processo de envio, o não recebimento das notificações pelos destinatários.

17. O Cliente que possui anti-spam ou qualquer outro tipo de proteção para recebimento de e-mail deve incluir o endereço de e-mail da ADT em sua lista de endereços autorizados, para receber corretamente as notificações referentes ao serviço contratado.

18. Este serviço não está disponível para residências e condomínios.

19. O serviço ADT Controle somente poderá ser prestado mediante a contratação do serviço ADT Monitoramento, descrito na Cláusula 6º das Condições de Contratação dos Serviços de Monitoramento.

#### **IV. ADT Manutenção - Alarme**

1. O serviço ADT Manutenção - Alarme é constituído pelo fornecimento de mão de obra qualificada para a execução dos serviços, visando à conservação e reparos que permitam o funcionamento dos equipamentos e do sistema de monitoramento.
2. O serviço ADT Manutenção - Alarme refere-se exclusivamente aos equipamentos que gerem sinal na Central de Monitoramento 24 horas ADT e que sejam adquiridos por meio de parceiros autorizados ou diretamente da ADT e instalados por técnicos credenciados. Os equipamentos adquiridos de terceiros que necessitem ser trocados podem ser substituídos por equipamentos equivalentes, caso a ADT os possua em sua linha de produtos, e serão cobrados conforme tabela vigente na época, com aprovação prévia de orçamento pelo Cliente.
3. A ADT não se responsabilizará pela instalação de equipamentos adquiridos de terceiros nem pela garantia de funcionamento desses.
4. A taxa mensal cobrada pelo Serviço ADT Manutenção - Alarme refere-se apenas à mão de obra dos equipamentos instalados anteriormente. Caso seja necessária a troca de qualquer equipamento, peça ou fiação, o Cliente deverá solicitar orçamento específico, estando sujeito à disponibilidade de estoque.
5. Caso ocorram sucessivos alarmes falsos em razão de defeitos nos equipamentos ou peças, será elaborado um orçamento para solução do problema. Caso o orçamento não seja aprovado pelo Cliente, a ADT continuará prestando o serviço de monitoramento nos demais equipamentos, entretanto, o equipamento defeituoso será desativado do sistema.
6. Todas as solicitações de manutenção devem ser realizadas através de contato telefônico com a Serviço de Atendimento ao Cliente ADT e serão prestados de segunda à sexta-feira, entre às 8:30 e às 17:30hs, exceto feriados, uma vez que o Titular notifique a ADT da existência de um problema com o Equipamento. Nesses casos, a ADT solicitará ao Titular que realize determinados procedimentos que objetivarão reestabelecer o funcionamento do Equipamento. Caso fique constatada a necessidade de envio de um técnico ao Local Monitorado, este será enviado de acordo com a disponibilidade da agenda do SAC e do Cliente e no caso de comprometimento total do sistema de alarme em até 72 (setenta e duas) horas a contar do momento de cientificação da ADT da avaria no Equipamento. Fora dos prazos descritos, ou nos casos de urgência, será aberto um atendimento de plantão, sendo efetuado pela ADT mediante o pagamento da importância equivalente ao valor de uma visita técnica de plantão, conforme Tabela Geral de Preços da ADT em vigor, que será cobrada através de boleto bancário.
7. Os serviços relativos à ADT Manutenção incluem apenas a visita técnica para verificação de falhas, sendo que não havendo qualquer falha a visita técnica será cobrada separadamente.
8. Em havendo a necessidade de troca de Equipamento, caso a ADT entenda que deva haver a reposição de elementos do sistema de alarme (equipamentos ou periféricos), o ônus pela substituição será da ADT, apenas no caso dos equipamentos cedidos em comodato, salvo se constatado mau uso dos Equipamentos e danos causados por dolo ou culpa do Cliente ou terceiro. No caso da modalidade “Compra” ou “Migração”, a reposição deverá ser paga pelo Cliente.

9. Também, o Cliente obriga-se a permitir o acesso da ADT ao Local Monitorado e ao Equipamento utilizado para a prestação dos Serviços por este Contrato. A qualquer tempo, a ADT reserva-se o direito de deixar de prestar o serviço de manutenção caso sua capacidade para realizar o serviço de manutenção esteja afetada por atos ou omissões do Cliente, pela condição do Local Monitorado ou caso o Cliente se recuse a substituir ou adicionar ao sistema Equipamento indicado pela ADT.

10. A obrigação da ADT de prestar os serviços de substituição ou reparo, conforme as condições deste Contrato, estarão ainda sujeitas à disponibilidade da respectiva peça ou componente. Caso a peça ou componente esteja em falta, a ADT poderá oferecer produto similar nas suas características e funcionalidade. O termo "reparo", como utilizado neste Contrato, em nenhuma circunstância deverá ser interpretado como manutenção preventiva ou inspeção anual.

11. Os serviços de instalação dos equipamentos, bem como as visitas de manutenção têm garantia de 90 (noventa) dias a contar da data da prestação do serviço.

12. O Cliente deve impedir a interferência de terceiros nos equipamentos e suas instalações, e assegurar aos técnicos credenciados pela ADT livre acesso aos equipamentos e componentes do sistema de alarme. Caso seja constatada a interferência de terceiros, serão cancelados os prazos de garantia e/ou contrato de manutenção.

13. A ADT está eximida de qualquer responsabilidade pelo não fornecimento dos serviços contratados na ocorrência de caso fortuito ou força maior, que impeçam ou inviabilizem a realização do mesmo.

14. Quando o Cliente solicitar a visita de um técnico autorizado, a ADT lhe informará uma senha que deverá ser fornecida pelo técnico no momento da visita. Nunca autorize a entrada de técnicos que informem a senha incorreta ou hesitem em informá-la. Caso isso aconteça, entre em contato conosco imediatamente.

15. O serviço ADT Manutenção - Alarme somente pode ser prestado mediante a contratação do serviço ADT Monitoramento, descrito na Cláusula 6º das Condições de Contratação dos Serviços de Monitoramento..

## **V. ADT Móvel**

1. O serviço ADT Móvel constitui-se no envio de um veículo, seja automóvel ou motocicleta, ao local monitorado, sempre que a Central de Monitoramento 24 horas ADT, após o recebimento de um sinal proveniente do sistema de alarme, não conseguir contato com as pessoas credenciadas nas Informações para Providências de Serviços ou se, mesmo conseguindo contato, não obtiver a senha verbal previamente cadastrada.

2. O serviço ADT Móvel se dará apenas após a execução dos procedimentos descritos no item 1 do Serviço de Monitoramento de Alarme. Ressalva-se que imprevistos como intempéries da natureza, casos fortuitos ou de força maior, congestionamentos, acidentes, bloqueios de acesso, número excessivo de acionamentos



advindos de fenômenos da natureza entre outros, podem implicar em um tempo maior de atendimento.

3. A vistoria somente será realizada na parte térrea externa do imóvel monitorado, sendo que o condutor do veículo não poderá adentrar no imóvel onde ocorreu o disparo.

4. O tempo de permanência do veículo no local monitorado será, no máximo, de 30 (trinta) minutos para as ocorrências em que realmente forem constatadas anormalidades ou tentativa de intrusão. Não havendo responsável para contato no local, serão tomadas as providências normais conforme as Informações para Providências de Serviços do Cliente..

5. O serviço ADT Móvel não caracteriza serviço de ronda ostensiva ou armada, e têm a finalidade apenas de efetuar vistorias externas ao imóvel na tentativa de identificar e informar sinais externos de intrusão, sendo que os condutores do ADT Móvel não estão autorizados a abordar qualquer pessoa.

6. O serviço ADT Móvel somente pode ser prestado mediante a contratação do serviço ADT Monitoramento, descrito na Cláusula 6º das Condições de Contratação dos Serviços de Monitoramento..

7. O serviço ADT Móvel está restrito às regiões (zonas) onde esse serviço esse é oferecido.

## **VI. ADT PROTEÇÃO GARANTIDA**

1. O serviço ADT Proteção Garantida é oferecido em parceria com a Ace Seguradora S.A. (“Seguradora”) e a Animointerface Consultoria, Mkt e Corretora de Seguros S/C Ltda. (“Corretora”), sendo a ADT mera intermediadora entre Cliente, Corretora e Seguradora.

2. No caso de contratação deste produto, exclusivamente após evento relacionado ao recebimento na Central de Monitoramento 24 horas ADT de um sinal de intrusão, botão de pânico ou descarga elétrica o Cliente tem direito às indenizações dos sinistros pagas diretamente e exclusivamente pela Seguradora, conforme os limites da opção de seguro escolhida na capa do Contrato, em um prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, a contar da data de recebimento pela Corretora e aprovação de todos os documentos a seguir relacionados:

- (i) Aviso de Sinistro;
- (ii) Boletim de Ocorrência;
- (iii) Relatório da Ocorrência emitido pela Central de Monitoramento 24 horas ADT;
- (iv) 3 Orçamentos;
- (v) Comprovantes de existência do bem (ex: Nota Fiscal);
- (vi) Manual do Produto ou assemelhados quando pessoa física;
- (vii) Ficha de ativos e Controle de estoque quando pessoa jurídica e
- (viii) Laudo do Corpo de Bombeiros em caso de incêndio.

Em caso de Sinistro o Cliente deverá seguir os seguintes procedimentos:

- (i) comunicar imediatamente à ADT o pedido de indenização do sinistro, que transmitirá as informações à Corretora, que por sua vez fará contato com o Cliente em até 48 horas;
- (ii) tomar as providências consideráveis inadiáveis para resguardar os interesses comuns e minorar os prejuízos, preservando o local, os bens sinistrados e/ou as partes danificadas para a competente vistoria e avaliação dos prejuízos;
- (iii) franquear ao representante da Seguradora o acesso ao local do sinistro e prestar-lhe as informações e os esclarecimentos solicitados, colocando-lhe à disposição a documentação para comprovação ou apuração dos prejuízos, inclusive escrita contábil;
- (iv) entregar à Corretora todos os documentos pertinentes à reclamação anteriormente descritos, necessários para o processo de regulação do sinistro e apuração dos correspondentes prejuízos.

3. O serviço ADT Proteção Garantida possui duas modalidades:

### **3.1. ADT Proteção Garantida - Opção 1**

- Até R\$ 50.000,00, para os prejuízos decorrentes de incêndio, queda de raio ou explosão nos imóveis monitorados. A cobertura para incêndio garante os prejuízos materiais somente quando for decorrente de intrusão ou tentativa de intrusão, e desde que tenha havido o sinal na Central de Monitoramento 24 horas ADT.
- Até R\$ 7.500,00, para bens subtraídos (roubo ou furto qualificado) dos imóveis monitorados, com sinal de alarme na Central de Monitoramento 24 horas ADT.
- Até R\$ 2.000,00 para reparos definitivos de danos causados ao imóvel monitorado durante uma intrusão ou tentativa, com acionamento na Central de Monitoramento 24 horas ADT. Abrange os danos causados a portas, janelas, fechaduras, componentes do sistema de segurança e outras partes do imóvel ou seu conteúdo. Fornecimento de Mão de Obra Especializada para realizar reparos emergenciais até o limite de R\$350,00 por evento.
- Até R\$ 2.000,00 para reparos necessários no sistema de segurança de seu cliente em decorrência de acidente elétrico, inclusive queda de raio, desde que no terreno do local monitorado, no caso de não contratação do ADT Manutenção a mão de obra será cobrada separadamente.
- Reembolso de um Vigilante que ficará protegendo o imóvel por até 48 horas até que os reparos emergenciais de contenção sejam concluídos e/ou os responsáveis pelo imóvel do cliente sejam localizados. Para acionamento do vigilante é necessária a presença do Titular ou Contatos autorizados no local.

### **3.2. ADT Proteção Garantida - Opção 2**

- Até R\$ 50.000,00, para os prejuízos decorrentes de incêndio, queda de raio ou explosão nos imóveis monitorados. A cobertura para incêndio garante os prejuízos materiais somente quando for decorrente de intrusão ou tentativa de intrusão, e desde que tenha havido o sinal na Central de Monitoramento 24 horas ADT.

■ Até R\$ 15.000,00, para bens subtraídos (roubo ou furto qualificado) dos imóveis monitorados, com sinal de alarme na Central de Monitoramento 24 horas ADT.

■ Até R\$ 2.000,00 para reparos definitivos de danos causados ao imóvel monitorado durante uma intrusão ou tentativa com acionamento na Central de Monitoramento 24 horas ADT. Abrange os danos causados a portas, janelas, fechaduras, componentes do sistema de segurança e outras partes do imóvel ou seu conteúdo. Fornecimento de Mão de Obra Especializada para realizar reparos emergenciais até o limite de R\$350,00 por evento.

■ Até R\$ 2.000,00 para reparos necessários no sistema de segurança de seu cliente em decorrência de acidente elétrico, inclusive queda de raio, desde que no terreno do local monitorado, no caso de não contratação do ADT Manutenção a mão de obra será cobrada separadamente.

■ Reembolso de um Vigilante que ficará protegendo o imóvel até 48 horas até que os reparos emergenciais de contenção sejam concluídos e/ou os responsáveis pelo imóvel do cliente sejam localizados. Para acionamento do vigilante é necessária a presença do Titular ou Contatos autorizados no local.

#### 4. Bens não compreendidos no seguro:

■ Furto simples caracterizado pelo simples desaparecimento de bens sem que existam vestígios de arrombamento e outras ocorrências que não gerem sinal de alarme na Central de Monitoramento 24 horas ADT.

■ Dinheiro, cheques, títulos ou quaisquer papéis que representem valores.

■ Jóias, pedras preciosas ou semi-preciosas, metais nobres, relógios, quadros, tapetes orientais, livros, documentos raros, antiguidades, salvo se fizer parte do acervo de mercadorias do estabelecimento monitorado.

■ Software, banco de dados e projetos.

■ Bicicletas, veículos motorizados e suas peças e acessórios, salvo quando for mercadoria própria inerente ao ramo de negócio do estabelecimento monitorado.

■ Bens deixados ao ar livre.

■ Quaisquer indenizações a imóveis que não estejam sendo monitorados, que estejam em construção e/ou reforma ou em decorrência do desligamento do sistema de segurança por ação de terceiros ou por parte do proprietário. Ainda quando da indisponibilidade da linha telefônica do Cliente, não possuindo este a contratação de GPRS, não haverá o sinal de alarme na Central de Monitoramento 24 horas ADT, logo a indenização não se aplica.

■ Limite de duas indenizações por cliente/estabelecimento monitorado por ano, não podendo ser duas no mesmo mês. Alcançado o limite o serviço é automaticamente

cancelado por um ano contado da data do pagamento de indenização da segunda ocorrência.

5. Início da validade: Para Clientes que já constam como Clientes da ADT para outros serviços, o início da validade do serviço Proteção Garantida dar-se-á no dia útil subsequente ao pagamento da 1ª mensalidade. Para novos Clientes o início será a partir da ativação da contratação.

6. As cláusulas acima contêm apenas uma breve descrição das coberturas e garantias do ADT Proteção Garantida que é garantido pela ACE Seguradora S/A, CNPJ: 03.502.099/0001-18- Processos Susep: 15.414.002.553/2003-63 e 15.414.004409/2005-23, administrado pela AnimoInterface Consultoria MKT e Corretora de Seguros Ltda - CNPJ: 04.095.549/0001-68. O Cliente ao aderir ao Proteção Garantida ADT receberá o Certificado de Seguro contendo os seus dados pessoais, o endereço da empresa/residência monitorada, as coberturas contratadas, a data de início de vigência da cobertura individual, as importâncias seguradas máximas por cobertura e outros dados relacionados ao seguro. As Condições Gerais do Plano de Residência Monitorada e do Plano de Empresa Monitorada aprovadas pela Susep constam no site da Corretora: [www.ifaseg.com.br-Programas-Programa](http://www.ifaseg.com.br-Programas-Programa) de Monitoramento Garantido.

7. O serviço ADT Proteção Garantida somente pode ser prestado mediante a contratação do serviço ADT Monitoramento, descrito na Cláusula 6º das Condições de Contratação dos Serviços de Monitoramento.

## **VII. ADT RELATÓRIO**

1. O serviço ADT Relatório é um informe contendo os eventos de abertura (desativação) e fechamento (ativação), com as datas e horários em que foram efetuados e com a identificação dos usuários que os fizeram. Além disso, inclui indicadores que favorecem o gerenciamento do sistema de alarme do imóvel.

2. A remessa do Relatório será efetuada mensalmente pela ADT ao Cliente, sendo enviado ao e-mail (endereço eletrônico) cadastrado previamente pelo Cliente, ficando os dados gravados pelo prazo de até 90 (noventa) dias, após o envio do Relatório. Opcionalmente, o Cliente também poderá cadastrar um segundo e-mail para envio do Relatório.

3. Em geral, o número máximo de usuários que podem ser cadastrados para manuseio do sistema e consequente identificação no relatório é limitado a 30 (trinta). No entanto, pode haver variações, de acordo com as especificações técnicas do painel de alarme adquirido pelo Cliente.

4. O serviço ADT Relatório somente poderá ser prestado mediante a contratação do serviço ADT Monitoramento, descrito na Cláusula 6º das Condições de Contratação dos Serviços de Monitoramento.!

5. A ADT se reserva o direito de suspender o serviço se for constatado um número excessivo de eventos de abertura (desativação) e fechamento (ativação), com índices de aberturas e/ou fechamentos indevidos maiores que 20% (vinte por cento) no mês, durante 3 (três) meses consecutivos.

## **VIII. ADT Comunicação Segura**

1. O ADT Comunicação Segura é um serviço que permite a comunicação via rede de dados sem fio entre o sistema de alarme instalado no imóvel do Cliente e a Central de Monitoramento 24 horas ADT, por meio da tecnologia GSM/GPRS. Quando combinado com a linha telefônica fixa, o ADT Comunicação Segura passa a ser o primeiro meio de comunicação do sistema de alarme, sendo que o segundo meio de comunicação (linha backup) é o telefone fixo, que utiliza a rede convencional, oferecida pela concessionária de serviço de telefonia local (PSTN).

2. O ADT Comunicação Segura via GPRS funciona mesmo que o Cliente não tenha telefone fixo ou internet. Neste caso, porém, o Cliente não possuirá um segundo meio de comunicação, isto é, a linha backup. Isto significa que o Cliente dependerá apenas do serviço do ADT Comunicação Segura via GPRS. Caso esta via deixe de funcionar por qualquer motivo, não haverá o recebimento de sinais de alarme pela Central de Monitoramento 24 horas ADT.

3. Concebido somente para transmitir dados, o módulo GPRS é uma alternativa de comunicação para o sistema de alarme, sem habilidade para outros fins ou comunicação com outros sistemas.

4. O canal de comunicação utilizado no ADT Comunicação Segura via GPRS para viabilizar a comunicação com a Central de Monitoramento 24 horas ADT é de titularidade da ADT, não sendo transferido ao Cliente, sob qualquer forma. Este canal será imediatamente cancelado ou reutilizado pela ADT no momento da rescisão ou encerramento do contrato de prestação de serviços de monitoramento.

5. Devido a restrições técnicas, é necessário fazer uma análise criteriosa da compatibilidade dos terminais de alarme e sinais de comunicação, antes da aquisição do ADT Comunicação Segura. Por isso, o Cliente deve solicitar previamente a visita de um técnico. Caso sejam detectadas restrições técnicas durante a instalação do equipamento de comunicação, o serviço não poderá ser contratado, sendo que a ADT devolverá ao Cliente, devidamente corrigido, o valor pago referente à aquisição do equipamento e do serviço.

6. A ADT não se responsabilizará pelas falhas na prestação de serviço das operadoras de telefonia móvel devido à utilização da tecnologia GSM/GPRS, nem pela falta de manutenção, como descarga de baterias, ou falha decorrente de interferência de outros equipamentos de telefonia, como telefone sem fio, ou equipamentos com interferência de ondas de rádio que possam prejudicar o funcionamento do ADT Comunicação Segura.

7. O serviço ADT Comunicação Segura via GPRS somente poderá ser prestado mediante a contratação do serviço ADT Monitoramento, descrito na Cláusula 6º das Condições de Contratação dos Serviços de Monitoramento..

#### **IV. GERAL INTRUSÃO**

1. A prestação dos serviços somente terá início após a conexão do sistema de alarme local com a Central de Monitoramento 24 horas ADT, por meio da realização do teste de ativação e confirmação dos dados.

2. A empresa disponibiliza a Serviço de Atendimento ao Cliente ADT para esclarecer eventuais dúvidas e solicitações. Ao ligar, tenha sempre em mãos o número do contrato, que está escrito no canto superior direito do Contrato de Serviços, ou solicite-o no primeiro contato com a Serviço de Atendimento ao Cliente ADT.

3. O Cliente declara-se ciente de que os serviços prestados pela ADT, sem distinção, não têm condição de impedir a prática de atos delituosos nos locais monitorados, constituindo-se em atividade unicamente de meio e não de resultado, posto que são restritos e destinados exclusivamente à recepção de sinais de alarme na Central de Monitoramento 24 horas ADT e consequente tomada de providências, conforme especificações constantes nas Informações para Providências de Serviços.

4. Desse modo, a partir do recebimento do sinal de alarme, a responsabilidade da ADT limita-se ao dever de comunicar o fato às pessoas indicadas pelo Cliente. Mediante a contratação do serviço de ADT Móvel, poderá ser efetuada a verificação das condições externas do local monitorado, sem adentrar os limites de suas dependências, sendo que a empresa ficará isenta de culpa e excluída de responsabilidade por atos, providências, omissões ou atrasos praticados por terceiros.

5. Fica ainda entre as partes ajustado que a ADT não se responsabilizará por prejuízos ou danos de qualquer natureza, incluindo danos de integridade física de pessoas, bem como danos de ordem material e moral.

6. Assim, para resguardar-se de eventuais danos e prejuízos daí decorrentes, deverá o Cliente, a seu critério e custo, contratar um seguro que lhe garanta cobertura própria e específica, até porque, pela própria natureza da contratação, os equipamentos fornecidos e os serviços prestados pela ADT não têm a força de coibir ou impedir a prática de atos delituosos, nem de impedir a ação de meliantes nos locais monitorados.

7. A ADT igualmente não se responsabiliza pelo bom e regular funcionamento das linhas telefônicas do Cliente ou de outros meios de comunicação utilizados para transmissão de dados, dos quais depende a eficácia dos serviços contratados, ficando este, desde logo, também ciente do fato de que possíveis ocorrências de defeitos, desligamentos ou rompimentos de cabos, sem exceção, implicam a total interrupção do recebimento e envio dos sinais de alarme, que, assim, pela anomalia verificada, não serão identificados pela Central de Monitoramento 24 horas ADT.

8. O Cliente se obriga a manter expressamente atualizados os dados fornecidos e constantes das Informações para Providências de Serviços, já que estes se constituem em elementos indispensáveis para o regular cumprimento do presente ajuste e execução dos serviços contratados.

9. O Cliente declara-se ciente dos procedimentos operacionais da ADT, comprometendo-se, assim, a cumprir rigorosamente as instruções expressas na Informações para Providências de Serviços ou no presente documento, em especial aquelas relativas à obrigação de “ativar” e “desativar” o sistema, sob pena de comprometimento dos serviços e não atendimento do objetivo do presente contrato na parte que lhe cabe.

10. O Cliente compromete-se a evitar a ocorrência e emissão de alarmes falsos, seguindo as orientações de prevenção de alarmes falsos, incluindo-se o manuseio incorreto do sistema de alarme, falta de manutenção e limpeza junto aos sensores, portas e janelas mal fechadas, intrusão de animais e pessoas nos locais monitorados por sensores, correntes de ar no interior de ambientes fechados, existência de vegetação próxima das cercas elétricas e sensores, além de outros fatores que possam implicar a emissão indevida de sinais, bem como se compromete a evitar qualquer tipo de obstrução física dos equipamentos que possam prejudicar o funcionamento adequado do sistema.

11. Ao receber um sinal de coação, a ADT acionará imediatamente as autoridades competentes. Desta forma, o código de coação deve ser utilizado com cautela e somente em casos emergenciais, ficando sob a total responsabilidade do Cliente qualquer consequência ou processo advindo dos órgãos públicos, em razão do deslocamento desnecessário.

## **XI. ADT MANUTENÇÃO - CFTV**

1. Os Serviços de Manutenção Técnica Corretiva do Circuito Fechado de Televisão (CFTV) utilizam mão de obra técnica qualificada para a execução de atividades visando o restabelecimento do bom funcionamento de todo o sistema de CFTV.

2. Especificações gerais sobre os Serviços:

- a) Os Serviços de Manutenção Técnica Corretiva estão limitados à correção de defeitos informados pelo Cliente e/ou encontrados pelo técnico credenciado ADT no local da prestação dos Serviços, e que impeçam o bom funcionamento do sistema de CFTV;
- b) Não estão inclusas no escopo dos Serviços de Manutenção Corretiva do CFTV as seguintes atividades, as quais ficam sob total e exclusiva responsabilidade do Cliente:
- Fornecimento dos equipamentos de CFTV;
  - Fornecimento de peças/equipamentos de reposição ou reparo de peças/equipamentos;
  - Todas as atividades necessárias, incluindo parte civil, para instalação, alocação e proteção dos equipamentos de CFTV;
  - Manutenção Técnica Preventiva e limpeza do sistema de CFTV;
  - Realocação de equipamentos.
- c) Os Serviços aqui descritos não estão associados com o período de garantia dos equipamentos, sendo certo que não englobam as atividades de substituição ou o reparo dos mesmos. Desta forma, a taxa mensal cobrada pelos Serviços refere-se apenas à mão de obra e, portanto, não contempla o fornecimento de peças/equipamentos de reposição ou reparo de peças/equipamentos;
- d) Durante a vigência da prestação dos Serviços, caso se verifique a necessidade de troca ou reparo de qualquer equipamento que esteja dentro do prazo de garantia original de venda, a substituição ou reparo ocorrerá sem custo para o Cliente (exceto se os equipamentos tiverem sido adquiridos de terceiros). Caso o equipamento ou peça a ser substituído(a) ou reparado(a) estiver fora do prazo de garantia, a ADT elaborará um orçamento, submetendo-o à aprovação do Cliente. Em ambos os casos, a troca estará sujeita à disponibilidade do novo equipamento em estoque;
- e) Em caso de necessidade de troca ou reparo de qualquer equipamento do sistema de CFTV, o Cliente declara-se ciente da indisponibilidade parcial ou total do sistema enquanto não houver a aprovação do orçamento para a execução dos Serviços (quando aplicável) e o reparo do sistema de CFTV;
- f) Os Serviços aqui descritos referem-se aos equipamentos adquiridos (i) diretamente da ADT e instalados por técnicos credenciados, e/ou (ii) de terceiros que forem aprovados pela ADT mediante visita prévia para avaliação técnica dos equipamentos adquiridos de terceiros, que será cobrada conforme tabela de preços vigente à época da prestação dos Serviços;
- g) Em caso de substituição, a ADT poderá ofertar ao Cliente equipamentos similares aos adquiridos de terceiros, caso os possua em sua linha de produtos, os quais, se aceitos pelo Cliente, serão cobrados conforme tabela de preços vigente à época.



2. Os atendimentos aos chamados para o serviços de ADT Manutenção - CFTV solicitados pelo Cliente serão prestados de segunda à sexta-feira, entre às 8:30 e às 17:30hs, exceto feriados, uma vez que o Titular notifique a ADT da existência de um problema com o Equipamento. Nesses casos, a ADT solicitará ao Titular que realize determinados procedimentos que objetivarão reestabelecer o funcionamento do Equipamento. Caso fique constatada a necessidade de envio de um técnico ao Local Monitorado, este será enviado de acordo com a disponibilidade da agenda do SAC e do Cliente e no caso de comprometimento total do sistema de alarme em até 72 (setenta e duas) horas a contar do momento de cientificação da ADT da avaria no Equipamento Fora dos prazos descritos, ou nos casos de urgência, será aberto um atendimento de plantão, sendo efetuado pela ADT mediante o pagamento da importância equivalente ao valor de uma visita técnica de plantão, conforme Tabela Geral de Preços da ADT em vigor, que será cobrada através de boleto bancário.

3. O Cliente deve impedir a interferência de terceiros nos equipamentos e suas instalações e deve assegurar aos técnicos credenciados pela ADT livre acesso aos equipamentos e componentes do sistema de CFTV, para a realização dos Serviços aqui descritos. Se houver interesse, o Cliente designará pessoa de sua confiança para o acompanhamento dessas atividades. Caso seja constatada a interferência de terceiros, serão cancelados os prazos de garantia dos Serviços e/ou contrato de manutenção a exclusivo critério da ADT.

4. Quando o Cliente solicitar a visita de um técnico autorizado, a ADT informará uma senha que deverá ser apresentada pelo técnico no momento da visita. O Cliente nunca deverá autorizar a entrada de técnicos que informem a senha incorreta ou hesitem em informá-la. Caso isso aconteça, o Cliente deverá entrar imediatamente em contato com a ADT.

5. Os serviços relativos à ADT Manutenção CFTV incluem apenas a visita técnica para verificação de falhas, sendo que não havendo qualquer falha a visita técnica será cobrada separadamente.

6. O ônus pela substituição será da ADT, apenas no caso dos equipamentos cedidos em comodato, salvo se constatado mau uso dos Equipamentos e danos causados por dolo ou culpa do Cliente ou terceiro. No caso da modalidade “Compra” ou “Migração”, a reposição deverá ser paga pelo Cliente.

7. Também, o Cliente obriga-se a permitir o acesso da ADT ao Local Monitorado e ao Equipamento utilizado para a prestação dos Serviços por este Contrato. A qualquer tempo, a ADT reserva-se o direito de deixar de prestar o serviço de manutenção caso sua capacidade para realizar o serviço de manutenção esteja afetada por atos ou omissões do Cliente, pela condição do Local Monitorado ou caso o Cliente se recuse a substituir ou adicionar ao sistema Equipamento indicado pela ADT.

8. A obrigação da ADT de prestar os serviços de substituição ou reparo, conforme as condições deste Contrato, estarão ainda sujeitas à disponibilidade da respectiva peça ou componente. Caso a peça ou componente esteja em falta, a ADT poderá oferecer produto similar nas suas características e funcionalidade. O termo "reparo", como utilizado neste Contrato, em nenhuma circunstância deverá ser interpretado como manutenção preventiva ou inspeção anual.

9. Os serviços de instalação dos equipamentos, bem como as visitas de manutenção têm garantia de 90 (noventa) dias a contar da data da prestação do serviço.

10. O Cliente deve impedir a interferência de terceiros nos equipamentos e suas instalações, e assegurar aos técnicos credenciados pela ADT livre acesso aos equipamentos e componentes do sistema de alarme. Caso seja constatada a interferência de terceiros, serão cancelados os prazos de garantia e/ou contrato de manutenção.

11. A ADT está eximida de qualquer responsabilidade pelo não fornecimento dos serviços contratados na ocorrência de caso fortuito ou força maior, que impeçam ou inviabilizem a realização do mesmo.

## **XII. ADT VÍDEO ALERTA**

1. Consiste na inspeção das imagens do local sempre que a Central de Monitoramento 24 horas ADT receber um sinal de alarme proveniente do sistema monitorado. Caso haja tentativa de intrusão detectada pelo sistema de monitoramento local, seja por meio de botão de pânico, sensores e/ou cercas, a Central de Monitoramento 24 horas ADT se conectará com o gravador digital de imagens (DVR) instalado no local por meio de tecnologia 3G de Internet banda larga celular ou meio de acesso à Internet banda larga disponível (via cabo ou tecnologia móvel), para captar as imagens que já estão sendo armazenadas no DVR a partir do momento do evento.

2. Em seguida, o agente de monitoramento ADT efetua uma análise visual das imagens das câmeras interligadas ao sistema com o objetivo de identificar qualquer movimento suspeito, tentativa de coação ou roubo, confirmando se realmente há uma intrusão ou se é apenas um alarme falso. Se não for identificada nenhuma ação suspeita, a ADT entrará em contato com as

pessoas cadastradas pelo Cliente para obter a contrassenha e confirmar se está tudo bem.

3. Caso a ADT não consiga contato com o local, não obtenha a senha previamente acordada com o Cliente, ou então confirme, por meio das imagens captadas, que realmente há uma intrusão ou emergência, acionará, por sua vez, todas as providências indicadas e contratadas pelo Cliente. Neste último caso, ou seja, se confirmada a intrusão ou emergência, a ADT poderá ainda disponibilizar ao Cliente, por meios eletrônicos, as imagens do alarme em foto ou vídeo, de acordo com o modelo do equipamento de gravação (DVR) utilizado, sendo que estas imagens ficarão armazenadas na Central de Monitoramento 24 horas ADT por um período de 90 (noventa) dias.

#### **4. Considerações importantes sobre este Serviço:**

- a) A emergência ou tentativa de intrusão será comprovada visualmente por meio das imagens captadas pelas câmeras e/ou do não fornecimento de contrassenha por parte do Cliente ou pessoas autorizadas por ele.
- b) Em todos os casos em que houver comprovação de intrusão e emergência, a ADT acionará imediatamente todas as providências indicadas e contratadas pelo Cliente. Se for necessário acionar as autoridades competentes, como Polícia e Bombeiros, a ADT recomenda ao Cliente para que reitere, quando possível, o informe de emergência junto às autoridades.
- c) Por medidas de segurança e eficácia do sistema, o serviço ADT Vídeo Alerta permite o monitoramento de um **número limitado de câmeras** por imóvel. A ADT somente monitorará e visualizará as imagens das câmeras cadastradas no sistema e na Ficha de Controle de Zonas e Câmeras do Cliente.
- d) Por motivos de segurança, a ADT não autoriza a instalação de divisores de imagens (*splitters*) que possibilitam o aumento do número de câmeras interligadas ao sistema.
- e) A qualidade das imagens depende do ambiente que está sendo monitorado e do modelo de câmera aprovado durante o projeto de instalação, sendo certo que as câmeras deverão ser homologadas pela ADT para garantia do funcionamento do serviço.
- f) O equipamento de gravação digital de imagens (DVR) está programado para gravar continuamente as imagens do imóvel monitorado, sendo que essas imagens ficarão armazenadas no próprio equipamento (gravação local) por um período máximo de até 30 (trinta) dias, de acordo com o modelo do equipamento de gravação adquirido e da quantidade de câmeras instaladas. Após esse período, as gravações mais antigas são automaticamente sobrepostas. A ADT apenas armazenará em seu servidor, localizado na Central de Monitoramento 24 horas ADT, as imagens captadas a partir de sinais de alarme provenientes do local monitorado, por um período máximo de 3 (três) meses. Se o Cliente desejar obter as imagens que não tenham relação com um sinal de alarme, a ADT enviará um técnico credenciado ao local monitorado para recuperar as imagens gravadas no DVR, desde que seja

respeitado o período mencionado acima<sup>2</sup>.

- g) No arquivo de gravação armazenado no servidor da Central de Monitoramento 24 horas ADT, haverá a imagem, em formato de foto ou vídeo, contendo os 60 (sessenta) segundos do pós-alarme, sendo a gravação iniciada a partir do recebimento do sinal de alarme na ADT.

5. O serviço ADT Vídeo Alerta somente poderá ser prestado mediante a contratação do serviço ADT Monitoramento, descrito na Cláusula 6º das Condições de Contratação dos Serviços de Monitoramento..

## **X. ADT VÍDEO ON LINE**

1. A ADT disponibiliza o acesso ao Cliente para que ele visualize remotamente as imagens do imóvel em tempo real, em qualquer horário e através de qualquer computador, tablet ou smartphone com acesso à Internet banda larga. O acesso é feito mediante confirmação de nome de usuário (*login*) e senha previamente cadastrados. O DVR é programado com usuário e senha padrão, que deverão ser alterados pelo Cliente no momento da instalação.

2. A resolução (qualidade) e a visualização das imagens são influenciadas pela velocidade da banda larga disponibilizada pelo Cliente e pela quantidade de câmeras instaladas. Desta forma, quanto maior for o número de câmeras instaladas e menor a velocidade de banda larga disponível, mais baixa será a resolução das imagens e maior será o atraso da imagem visualizada em relação à imagem real.

3. Caso seja detectado algum problema ou anormalidade durante a utilização deste serviço, o Cliente poderá solicitar suporte técnico entrando em contato com a ADT por meio dos telefones da Serviço de Atendimento ao Cliente ADT.

## **XIII. GERAL CFTV**

1. O Serviço ADT Vídeo Alerta somente pode ser prestado mediante a contratação do serviço ADT Monitoramento, conforme especificado no presente Anexo.

2. A prestação dos serviços somente terá início após a conexão do sistema de alarme local com a Central de Monitoramento ADT, através da realização do teste de ativação e confirmação dos dados.

3. A ADT não se responsabiliza por danos materiais, pessoais ou morais que possam ocorrer ao Cliente ou a terceiros, durante a prestação dos serviços, decorrentes de:

- a) Falha ou falta de atendimento, atraso, negligência, imperícia ou imprudência na prestação dos

---

<sup>2</sup> Visita Técnica será cobrada conforme Tabela de Preços vigente na época da prestação dos Serviços.

Serviços de terceiros cadastrados pelo Cliente, como Polícia Militar, Polícia Civil, Polícia Rodoviária, pessoas físicas e jurídicas, entidades, associações, etc.;

- b) Má utilização ou utilização indevida dos equipamentos do sistema de alarme, de CFTV (Circuito Fechado de TV) e de transmissão, pelo Cliente ou por terceiros;
- c) Dano proposital, paralisação dos Serviços das operadoras provedoras de comunicação, mau funcionamento ou interferência no sistema de comunicação utilizado para acionar a prestação dos Serviços contratados, incluindo a danificação do equipamento por invasores;
- d) Condições climáticas desfavoráveis e/ou quaisquer outros problemas que provoquem a falta da comunicação/transmissão de sinais e dados da Internet (provedoras de banda larga) para a Central de Monitoramento 24 horas ADT ou que prejudiquem a definição da imagem;
- e) Mau funcionamento dos equipamentos do sistema de alarme, CFTV e da transmissão, devido à falta de manutenção. Por isso, a ADT enfatiza a necessidade de testes periódicos e que o Cliente solicite visitas de manutenção para a revisão de todo o sistema;
- f) Alteração dos dados das Informações para Providências de Serviços do Cliente - tais alterações precisam ser comunicadas por escrito (carta, fax ou e-mail) e confirmadas junto à Central de Monitoramento 24 horas ADT;
- g) Impossibilidade, interrupção ou suspensão temporária da prestação dos Serviços devido a modificações ou reparos no equipamento, visando corrigir e/ou melhorar o seu funcionamento;
- h) Suspensão ou interrupção dos Serviços contratados em decorrência da falta ou atraso no pagamento das mensalidades.

5. A ADT igualmente não se responsabiliza pelo bom e regular funcionamento das linhas telefônicas do Cliente, pela disponibilidade do canal de comunicação utilizado (rede IP ou 3G) e/ou outros meios de comunicação utilizados para transmissão de dados, dos quais depende a eficácia dos Serviços contratados, ficando este, desde logo, também ciente do fato de que eventuais ocorrências de defeitos, desligamentos ou rompimentos de cabos, sem exceção, implicam a total interrupção do recebimento e envio dos sinais de alarme que, assim, pela anomalia verificada, não serão identificados pela Central de Monitoramento 24 horas ADT.

6. A ADT não tem meios de impedir a prática de atos delituosos nos locais monitorados, pois o Serviço restringe-se a dar informações sobre a visualização da imagem do local monitorado e informar o Cliente e/ou autoridades competentes sobre a ocorrência e a situação no local.

7. O Cliente se obriga a manter expressamente atualizados os dados fornecidos e constantes nas Informações para Providências de Serviços, já que eles constituem elementos indispensáveis para o regular cumprimento do presente ajuste e execução dos Serviços contratados.

8. O Cliente declara-se ciente dos procedimentos operacionais da ADT, comprometendo-se, assim, a cumprir rigorosamente as instruções expressas nas Informações para Providências de Serviços e/ou do presente Anexo, em especial aquelas relativas à obrigação de “ativar” e “desativar” o sistema, sob pena de comprometimento dos Serviços.

9. Os Serviços aqui descritos não constituem ou caracterizam, em hipótese alguma, contrato de

seguro, não implicando em cobertura, de qualquer natureza, para o Cliente, sendo certo que a ADT não indenizará ou ressarcirá, em qualquer hipótese, bens ou valores furtados, roubados, danificados ou perdidos. Por essa razão, a ADT recomenda que o Cliente obtenha paralelamente e mantenha sempre válida referida cobertura junto a uma companhia de seguros idônea.

10. É de responsabilidade do Cliente a configuração de sua rede de Internet e dos equipamentos que possibilitam acesso à Internet e seu compartilhamento, tais como modem, roteador, switch, hub e outros, conforme especificações da ADT.

11. Não está incluso no escopo dos Serviços aqui descritos o suporte da ADT para configuração da rede de Internet do Cliente e dos equipamentos que possibilitam acesso à Internet e seu compartilhamento.