

CONDIÇÕES PARTICULARES DO SERVIÇO DE MONITORAMENTO DE ALARME “PLANO DE AÇÃO”

1. SERVIÇO DE MONITORAMENTO DE ALARME

É o serviço de recepção e análise de sinais de alarme, emitidos pelos equipamentos instalados nas dependências do CLIENTE, a fim de AVISAR ao próprio CLIENTE e às autoridades competentes (polícia/socorro médico/bombeiros), se for o caso, sobre os sinais recebidos. Ou seja, trata-se de um serviço de COMUNICAÇÃO ao CLIENTE a respeito de possíveis ocorrências em seu estabelecimento.

Os serviços de monitoramento terão início no máximo até 48 horas úteis após a conclusão da instalação do EQUIPAMENTO, que será considerada concluída quando a VERISURE receber os sinais de teste de forma adequada e satisfatória.

O CLIENTE será responsável por providenciar e conservar o sistema de telefonia fixa quando o sistema a ser instalado no Local Monitorado necessitar da linha telefônica fixa para transmitir os sinais à Central de Operações da VERISURE.

O CLIENTE é o único responsável pelo gerenciamento da ativação e desativação dos equipamentos. Caso o sistema esteja desativado, a VERISURE estará impossibilitada de receber os sinais em caso de invasão o que impedirá a completa prestação dos serviços contratados. Por isso, é essencial que o CLIENTE se: a) certifique que o sistema esteja ativado antes de deixar o local monitorado; b) periodicamente, consulte no aplicativo App My Verisure se o sistema continua armado, bem como eventuais notificações que lá sejam enviadas pela VERISURE.

Em caso de instalação de câmeras e a sua conexão com a central receptora de alarmes a sua verificação será meramente complementar sendo o serviço de monitoramento prestado, primordialmente, pelos demais equipamentos de segurança. A verificação de imagens em tempo real poderá ser realizada pelo CLIENTE a seu exclusivo critério e responsabilidade não tendo, a VERISURE, quaisquer responsabilidades pelo armazenamento de imagens.

O CLIENTE reconhece que a VERISURE está impedida de realizar o monitoramento de locais como: vestiários, banheiros ou outros com privacidade garantida e, em caso de constatação posterior de alteração dos equipamentos instalados para locais com privacidade protegida, a VERISURE rescindir o contrato de pleno direito.

2. PROCEDIMENTOS QUANDO DA RECEPÇÃO DE SINAIS DE ALARME

Na hipótese de a VERISURE receber sinais de alarme a partir do EQUIPAMENTO instalado no Local Monitorado, que deve estar, obrigatoriamente ativado, a VERISURE identificará, através dos foto sensores, se efetivamente há uma ocorrência em andamento e, neste caso, fará uma chamada telefônica ao Local Monitorado ou aos números de telefone que constam no PLANO DE AÇÃO do CLIENTE, assim como à autoridade competente, entendendo cumprida sua obrigação contratual no momento em que obtiver contato com o CLIENTE ou com quem este indicar no PLANO DE AÇÃO, ou, ainda, na impossibilidade de se comunicar diretamente com o CLIENTE, cumprida estará sua obrigação se comprovadas as tentativas de contato com o CLIENTE.

A VERISURE, ao receber um sinal de alarme do Local Monitorado, não estará obrigada a contatar outras pessoas que não sejam as informadas pelo CLIENTE no seu PLANO DE AÇÃO. A garantia de identificação de uma ocorrência está limitada à correta manutenção dos foto sensores no local e na forma como instalados na data da contratação dos serviços, bem como a sua correta ativação. Em caso de disparo do sistema de alarme e, havendo a possibilidade de identificação de não intrusão ou outra forma de ocorrência que necessite da interferência do CLIENTE ou da autoridade competente, a VERISURE cumprirá o seu dever de notificação ao CLIENTE, nos meios de comunicação e telefones inseridos nos cadastros do CLIENTE, podendo ainda esta comunicação ser realizada no próprio aplicativo do CLIENTE onde estará registrado o histórico de uso, ativações e desativações do equipamento. O CLIENTE declara estar ciente de que a VERISURE poderá, se necessário, gravar quaisquer ligações telefônicas feitas pelo CLIENTE à

VERISURE e pela VERISURE ao CLIENTE, como forma de comprovar o cumprimento de sua obrigação de contato com o CLIENTE e, ainda as transferir às autoridades se instada a fazê-lo. Para evitar a frequência de falsos alarmes a VERISURE poderá utilizar a tecnologia denominada CONFIA que identifica uma rápida desativação de alarme pelo próprio usuário cadastrado e a compreenderá como um não sinal de invasão ou ocorrência. O CLIENTE será notificado a cada aplicação de CONFIA e poderá conferir seu uso através do App My Verisure.

2.1 Procedimentos ao receber um sinal de invasão

Caso o Local Monitorado sofra algum tipo de ameaça, como por exemplo, mas não limitado a invasão ou arrombamento de portas ou janelas que possuam sensores, o EQUIPAMENTO emitirá automaticamente um sinal de invasão à Central de Operações da VERISURE. Ao receber um sinal de invasão, a VERISURE executará o seguinte procedimento, nesta ordem:

(i) inicialmente, usando o próprio EQUIPAMENTO instalado, tentará ouvir o que se passa no ambiente monitorado e analisará, em caso de recebimento, as fotos recebidas dos sensores instalados;

(ii) em seguida, avisará, por telefone, as pessoas indicadas pelo CLIENTE em seu PLANO DE AÇÃO sobre o ocorrido. A VERISURE telefonará para os números que constam no PLANO DE AÇÃO do CLIENTE, seguindo a ordem de prioridade indicada pelo CLIENTE. Uma vez que uma das pessoas indicadas no PLANO DE AÇÃO do CLIENTE seja notificada do evento, a VERISURE não terá qualquer responsabilidade adicional em telefonar para os outros números indicados pelo CLIENTE em seu PLANO DE AÇÃO, assim como não tem obrigação de manter as ligações caso nenhum dos contatos atenda às chamadas;

(iii) avisará, por telefone, os diferentes órgãos públicos competentes para agir na circunstância que se apresentar, como, por exemplo, corpo de bombeiros, polícia, serviço de resgate, etc. Cumpre mencionar e deixar ciente o CLIENTE de que, a despeito das regras que regulamentam o funcionamento da segurança pública no País, a Polícia Militar, por determinação do COPOM, só irá para o Local Monitorado se o CLIENTE ou um representante do estabelecimento também se encaminhar para o local e ainda confirmar a ocorrência através do telefone. A Polícia Militar não irá ao Local Monitorado caso o CLIENTE não concorde em ir para seu Estabelecimento. Essa regra se dá para preservação do direito constitucional de inviolabilidade do domicílio ou da propriedade privada, conforme seja o caso;

(iv) quando contratado este serviço, enviará um Supervisor Motorizado, funcionário da VERISURE ou de terceiro autorizado, para o local monitorado, com o objetivo exclusivo de verificar externamente a veracidade do sinal de alarme recebido e reportar para a Central de Operações da VERISURE o ocorrido. Fica ciente o CLIENTE de que a verificação realizada pela supervisão motorizada é exclusivamente externa, sendo impossível e ilegal a entrada do supervisor no interior da residência ou estabelecimento ou local monitorado, isentando-se a VERISURE de quaisquer ressarcimentos ou indenização por eventuais prejuízos causados por invasão ocorrida e não identificada pela Supervisão Motorizada.

(v) a VERISURE não é responsável ou tem qualquer ação sobre a efetividade do atendimento realizado pelos órgãos públicos, estando eximida de quaisquer responsabilidades nos casos de inércia ou atraso no atendimento da ocorrência pelo órgão público notificado.

(vi) o CLIENTE fica neste ato ciente de que uma invasão só pode ser identificada pelos equipamentos instalados nos casos em que esta ocorrer por um local monitorado e no ato da instalação ficou ciente dos pontos vulneráveis sendo de sua inteira responsabilidade a eleição dos pontos monitorados.

2.2 Procedimentos ao receber sinal de pânico

Caso o CLIENTE se sinta de qualquer maneira ameaçado dentro do Local Monitorado, o mesmo poderá enviar um sinal de pânico à VERISURE através de seu EQUIPAMENTO, pressionando qualquer dispositivo que ofereça o recurso S.O.S, por, no mínimo, 03 (três) segundos. Ao receber um sinal de pânico, a VERISURE executará o seguinte procedimento, nesta ordem:

- (i) inicialmente, usando o próprio EQUIPAMENTO instalado, tentará ouvir o que se passa no ambiente monitorado. Não sendo possível, fará uma ligação ao Local Monitorado;
- (ii) não reconhecendo o CLIENTE ou alguém da lista constante no PLANO DE AÇÃO, avisará, por telefone, as pessoas indicadas pelo CLIENTE em seu PLANO DE AÇÃO sobre o ocorrido. A VERISURE telefonará para os números que constam no PLANO DE AÇÃO do CLIENTE, seguindo a ordem de prioridade indicada pelo CLIENTE. Uma vez que qualquer uma das pessoas indicadas no PLANO DE AÇÃO do CLIENTE seja notificada do evento, a VERISURE não terá qualquer responsabilidade adicional em telefonar para os outros números indicados pelo CLIENTE em seu PLANO DE AÇÃO, assim como não tem obrigação de manter as ligações caso nenhum dos contatos atenda às chamadas;
- (iii) caso a linha esteja ocupada, ninguém atender o telefone ou a pessoa que atender a ligação não informar a palavra-senha do CLIENTE, a VERISURE avisará, por telefone, os diferentes órgãos públicos competentes para agir na circunstância que se apresentar, como, por exemplo, corpo de bombeiros, polícia, serviço de resgate, etc. Reitera-se que a Polícia Militar, por determinação do COPOM, só irá para o Local Monitorado se o CLIENTE ou um representante do estabelecimento também se encaminhar para o local. A Polícia não irá ao Local Monitorado caso o CLIENTE não concorde em ir ao seu estabelecimento.
- Se a pessoa que atender a ligação feita pela VERISURE for um usuário descrito no PLANO DE AÇÃO do CLIENTE e informar a senha do CLIENTE, a VERISURE se limitará a registrar a ocorrência em seus arquivos e não fará nenhuma notificação às autoridades competentes nem às pessoas indicadas pelo CLIENTE em seu PLANO DE AÇÃO.
- (iv) a VERISURE não é responsável ou tem qualquer ação sobre a efetividade do atendimento realizado pelos órgãos públicos, estando eximida de quaisquer responsabilidades nos casos de inércia ou atraso no atendimento da ocorrência pelo órgão público notificado.

3. GARANTIA DO EQUIPAMENTO

A VERISURE manterá a propriedade dos equipamentos instalados no estabelecimento do CLIENTE, para garantir ao CLIENTE a atualização tecnológica dos sistemas dele integrante, quando e se os mesmos se tornarem obsoletos.

4. SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

A instalação dos equipamentos de segurança compreenderá os elementos e componentes contemplados nas condições particulares do presente CONTRATO. Em caso de instalação de câmeras com a consequente necessidade de instalações elétricas, estas ficarão por conta do CLIENTE, não estando autorizados, os agentes da VERISURE a proceder instalações elétricas ou ainda, acima de 2 metros de altura.

Condições Gerais de Manutenção. O SERVIÇO DE MANUTENÇÃO VERISURE é prestado somente nas áreas atendidas pelas equipes técnicas e que podem ser conhecidas através dos canais de atendimento ao consumidor disponíveis no sítio eletrônico da empresa podendo ser cobrados. O CLIENTE poderá contratar o SERVIÇO DE MANUTENÇÃO separadamente através do instrumento competente.

A VERISURE reserva-se o direito de deixar de prestar o serviço de manutenção caso sua capacidade para realizar tal serviço seja afetada por atos ou omissões do CLIENTE ou pelas condições do Local Monitorado. A VERISURE não será obrigada a prestar o serviço de manutenção nem será responsável pelos reparos, substituições ou modificações feitas no EQUIPAMENTO em decorrência de: (i) uso inadequado ou indevido do EQUIPAMENTO pelo CLIENTE; (ii) roubo e/ou furto do EQUIPAMENTO; (iii) desastres naturais, tais como furacões, enchentes, incêndios, terremoto, etc.; (iv) greves, motins, sabotagem e/ou atos de guerra; (v) reparos, mudanças, modificações, realocação e/ou reinstalação do EQUIPAMENTO por terceiros não expressamente autorizados pela VERISURE ou sem a supervisão da mesma; (vi) impactos, dano elétrico ou dano corrosivo da atmosfera aos circuitos eletrônicos do EQUIPAMENTO; (vii)

não instalação e fornecimento do EQUIPAMENTO pela VERISURE e/ou seus prestadores de Serviços Autorizados; e/ou (viii) falha do CLIENTE em manter o Local Monitorado dentro das especificações recomendadas pela VERISURE, (ix) não comunicação pelo CLIENTE de alteração original de local do equipamento.

A VERISURE não será obrigada a prestar gratuitamente o serviço de instalação para reposição ou substituição dos equipamentos que porventura venham a ser danificados, furtados ou roubados em decorrência de invasões deflagradas junto ao Local Monitorado, independente da modalidade de contratação e/ou compra dos equipamentos, Venda ou Comodato. Fica sob responsabilidade do CLIENTE arcar com os custos da reposição dos equipamentos efetivamente comprados, assim como fica o CLIENTE responsável pelo pagamento do preço de nova instalação dos equipamentos cedidos em comodato e, eventualmente danificados, furtados ou roubados. Para que a VERISURE possa prestar o serviço de manutenção, o CLIENTE obriga-se a permitir o acesso da VERISURE ao local monitorado onde instalados os EQUIPAMENTOS.

Serviços inclusos no serviço de manutenção

Visitas técnicas realizadas de segunda a sexta, das 09:00 horas às 18:00 horas. As visitas realizadas fora do horário referido serão remuneradas através da Tabela de Serviços vigente à época. Troca de equipamentos quando estes apresentarem, exclusivamente, defeitos de fabricação ou se tornarem obsoletos, constatados por um profissional técnico da VERISURE. A troca de equipamentos não constatados com defeitos de fabricação ou obsoletos será remunerada através da Tabela de Serviços vigente à época e disponível nos canais de atendimento ao consumidor e no sítio eletrônico.

Visita e troca da bateria dos equipamentos (sensores, controles). As baterias não fazem parte da garantia, portanto, em caso de troca, sempre serão cobradas conforme Tabela de Serviços vigente à época podendo o serviço de troca e a visita também ser cobrados Importante: Caso o CLIENTE, por conta própria, queira efetuar a troca da bateria, contará com o apoio do suporte técnico on-line para instruções e poderá, inclusive, comprar as baterias em local de sua preferência.

5. SERVIÇO DE SUPERVISÃO MOTORIZADA

O Serviço de Supervisão Motorizada não faz parte integrante do Serviço de Monitoramento de Alarme. Trata-se de um serviço opcional que deve ser contratado separadamente e será remunerado acrescendo seu valor à mensalidade do CLIENTE, podendo ser faturado em conjunto com os demais serviços. A supervisão motorizada, desde que previamente contratada, consiste no envio, pela VERISURE, de um funcionário da mesma ou terceiro autorizado até o Local Monitorado, para verificar, externamente, se o Local Monitorado encontra-se em ordem e informar à VERISURE sobre o que está ocorrendo.

A VERISURE não será responsável por qualquer falha ou demora na prestação dos serviços de supervisão motorizada devido a casos fortuitos e de força maior, sendo que, nesses casos, o serviço de supervisão motorizada poderá ser suspenso ou substituído a qualquer momento, a exclusivo critério da VERISURE, não sendo necessária notificação prévia ao CLIENTE.

O funcionário responsável pelo serviço de supervisão motorizada tem a exclusiva função de verificar externamente o motivo que causou o sinal de alarme no Local Monitorado e avisar aos operadores da Central de Operações da VERISURE o estado do Local Monitorado.

Não é de responsabilidade e/ou obrigação deste funcionário, Supervisor Motorizado, tomar qualquer tipo de iniciativa, como por exemplo: (i) entrar no Local Monitorado com ou sem a presença do CLIENTE ou de um representante; (ii) dar voz de prisão, impedir, prender, lutar com os suspeitos etc.; (iii) fazer plantão ou ronda no Local Monitorado.

6. SERVIÇO POR CORTE DE ENERGIA ELÉTRICA O serviço por corte de energia elétrica consiste em informar ao cliente que a Central de Monitoramento de Alarmes recebeu um sinal que indica que o sistema de alarme não está recebendo energia elétrica. Nesta ocasião, o sistema enviará

automaticamente avisos no App MyVerisure. Caso a energia não seja restabelecida no período máximo de 2 (duas) horas, o cliente receberá uma mensagem de texto no celular que for cadastrado e indicado por ele para este fim. Quando reestabelecida a energia, o cliente receberá nova comunicação com a referida informação.

7. SERVIÇO DE CHAVES CONTROLADAS O serviço de códigos controlados permite monitorar de maneira eficiente o estado da conexão do alarme. Em função da versão de alarme instalada, é possível que o cliente contrate este serviço como acessório ao serviço de instalação e manutenção do sistema de alarme devendo ser contratado separadamente caso esteja disponível na região do CLIENTE.

O cliente é responsável pela guarda, confidencialidade e utilização dos códigos de acesso de seu sistema de segurança, devendo adotar as cautelas para evitar o uso indevido por terceiros, bem como comunicar, imediatamente à Verisure, no caso de roubo ou perda para que o dispositivo seja desabilitado.

Na hipótese de vazamento dos códigos de acesso por descuido, negligência, ou ato voluntário do CLIENTE, a Verisure não será responsável por danos, perdas, acessos não autorizados ou pelos prejuízos daí resultantes.

8. SISTEMA DE VIDEO MONITORAMENTO Consiste na instalação de uma ou várias câmeras de vídeo monitoramento, tanto interior quanto exterior e com opção de instalação de gravador de imagens às expensas e responsabilidade do cliente.

a. Caso o cliente contrate a instalação de uma das câmeras que descrevemos no presente contrato, deverão ser aplicadas as seguintes condições:

I. **CÂMERA INTERIOR ARLO:** trata-se de um modelo de câmera integrada aos demais equipamentos de segurança do cliente que deve ser instalada pelo pessoal autorizado pela VERISURE BRASIL. Essa câmera permite função dupla de gravação: gravação contínua e/ou gravação por evento. Para seu funcionamento é necessária a instalação de um roteador ADSL, o qual deverá ser fornecido pelo cliente. As imagens e os sons capturados pela câmera serão de dois tipos: (i) se estiverem vinculados a um disparo de alarme (“imagens CRA”) ou se (ii) forem capturados pelo normal funcionamento da câmera, seja em modo de gravação contínua ou modo de gravação por eventos (imagens Confort). As imagens Confort também poderão ser armazenadas em memórias de até 64Gbytes ou em servidores na “nuvem” (iCloud) durante um período máximo de 3 dias, por câmera. Caso o espaço de armazenamento se esgote, serão eliminados de forma automática as imagens Confort, a fim de liberar espaço para o armazenamento das gravações mais recentes. Verifique disponibilidade na região.

II. **CÂMERA EXTERIOR ARLO:** trata-se de um modelo de câmera integrada ao sistema de segurança do cliente, que deve ser instalada pelo pessoal autorizado pela VERISURE BRASIL. Essa câmera permite função de gravação por eventos. Para seu funcionamento é necessária a instalação de um roteador ADSL, o qual deverá ser fornecido pelo cliente. As imagens capturadas pela câmera serão de dois tipos: (i) se estiverem vinculados a um disparo de alarme (“imagens CRA”) ou se (ii) forem capturadas pelo normal funcionamento da câmera, seja em modo de gravação contínua ou modo de gravação por eventos (imagens Confort). As imagens Confort também poderão ser armazenadas em memórias de até 64Gbytes ou em servidores na “nuvem” (iCloud) durante um período máximo de 3 dias, por câmera. Caso o espaço de armazenamento se esgote, serão eliminados de forma automática as imagens Confort, a fim de liberar espaço para o armazenamento das gravações mais recentes. As câmeras estarão conectadas a CRA da VERISURE BRASIL. O cliente poderá acessar as imagens Confort armazenadas de qualquer dispositivo móvel com sistema operativo iOS ou Android, através do aplicativo MY VERISURE,

que deverá ser instalado pelo próprio cliente em seu dispositivo móvel. VERISURE BRASIL acessará as imagens CRA única e exclusivamente nos casos de comprovação do disparo do alarme, segundo os protocolos de verificação contemplados no Plano de Ação do presente contrato. No caso de disparo de alarme, somente a VERISURE BRASIL terá acesso às imagens associadas ao evento, com o objetivo de dar o devido tratamento requerido pelas autoridades competentes, dispostos no Plano de Ação. O cliente também poderá visualizar em tempo real e gravar as imagens capturadas pela câmera, do seu computador ou através do aplicativo MY CAM VIEW (propriedade da VERISURE BRASIL), que deverá ser descarregada pelo próprio cliente em seu computador, ou através da página <https://www.verisure.com.br/>. Da mesma forma, a VERISURE BRASIL disponibiliza ao cliente o serviço de armazenamento em nuvem (iCloud) do provedor Amazon Web Services, Inc. (doravante, AWS), de acordo com os termos de contrato de cliente da AWS publicados em sua página <http://aws.amazon.com/es/agreement/>. O cliente se compromete a ler e aceitar as condições estabelecidas no link mencionado. A VERISURE BRASIL não será responsável pelo serviço de armazenamento prestado pelo provedor Amazon Web Services, Inc. Além do referido provedor de armazenamento, a VERISURE reserva-se ao direito de utilizar outros provedores, atendendo às disposições legais vigentes.

III - GRAVADOR DE VÍDEO: de caráter adicional à instalação de quaisquer das câmeras descritas anteriormente, o cliente poderá adquirir sob suas expensas um gravador de vídeo, dispositivo de gerenciamento de imagens de vídeo. A instalação e a manutenção do gravador de vídeo será realizada por conta e risco do CLIENTE não tendo a VERISURE qualquer gerenciamento ou acesso às imagens gravadas no dispositivo. Para a correta visualização das imagens ao vivo e gerenciamento das gravações através do gravador de vídeo, o cliente deverá seguir as instruções contidas no manual do usuário do gravador de vídeo. As imagens gravadas pelo gravador de vídeo serão sempre consideradas como Imagens Confort, de acordo com o estipulado no presente contrato, para uso exclusivo do cliente. A VERISURE BRASIL não acessará as imagens armazenadas e gerenciadas no gravador de vídeo, as quais não estarão vinculadas ao funcionamento dos equipamentos de segurança, nem aos processos de comprovação de disparo do alarme.

IV – CARTÃO DE MEMÓRIA: em alguns casos, o dispositivo de câmera instalado no CLIENTE, de sua propriedade ou de propriedade da VERISURE, podem permitir a inclusão de cartão de memória com função de gravação de imagens. A opção pela inclusão do referido cartão no dispositivo de câmera é de total liberalidade do CLIENTE. A VERISURE não acessará, armazenará ou recuperará o conteúdo gravado no cartão de memória. Em caso de incorreto manuseio do equipamento pelo CLIENTE ou terceiros, a VERISURE não se responsabiliza pelos danos causados.

CÂMERAS DE OUTROS FABRICANTES

I. CÂMERA INTERIOR: trata-se de um modelo de câmera não integrada aos demais equipamentos de segurança do cliente, instalada pelo pessoal autorizado pela VERISURE BRASIL, desde que haja tomadas disponíveis e a instalação se dê em até 2 metros de altura. Caso o CLIENTE já possua câmera compatível com a integração à Central de Monitoramento da VERISURE, estas poderão ser monitoradas pela VERISURE mediante contraprestação pecuniária específica. A VERISURE apenas acessará às imagens fornecidas pelas câmeras em caso de recebimento de sinal emitido pelos demais equipamentos de alarme instalados e sua verificação se dará com o fim exclusivo de complementar a confirmação da ocorrência de um evento no local monitorado. Caso a Câmera esteja desligada, o acesso pela VERISURE ficará impossibilitado. A VERISURE não armazenará imagens das referidas câmeras e apenas acessará às imagens nos casos de disparo de alarme conforme descrito neste Plano de Ação. As imagens

e os sons capturados pela câmera serão aqueles que: (i) estiverem vinculados tão somente a um disparo de alarme (“imagens CRA”) e; (ii) não serão gravadas em nenhuma hipótese sendo utilizadas única e exclusivamente como reforço para a identificação de uma ocorrência.

II. CÂMERA EXTERIOR: trata-se de um modelo de câmera não integrada ao sistema de segurança do cliente, que deve ser instalada pelo pessoal autorizado pela VERISURE BRASIL desde que haja tomadas disponíveis e a referida instalação se dê até 2 metros de altura. A VERISURE BRASIL não armazenará o conteúdo das referidas câmeras e apenas acessará esse conteúdo nos casos de disparo de alarme conforme descrito neste Plano de Ação.

Se as câmeras estiverem conectadas à CRA da VERISURE, ela poderá acessar as imagens nos casos de comprovação do disparo do alarme, segundo os protocolos de verificação contemplados no Plano de Ação do presente contrato. No caso de disparo de alarme, a VERISURE só terá acesso ao conteúdo do evento com o objetivo de dar o tratamento requerido pelas autoridades competentes, dispostos no Plano de Ação. O conteúdo não será gravado ou armazenado pela VERISURE – de modo que não poderá ser pedido pelo CLIENTE à VERISURE.

A visualização e o gerenciamento do conteúdo da câmera, inclusive o seu descarregamento, é feito pelo CLIENTE a partir do cartão de memória ou pelo aplicativo disponibilizado pelo fabricante.

O CLIENTE também poderá adquirir o serviço de valor agregado armazenamento na nuvem (*cloud*), caso este esteja disponível no momento da aquisição dos serviços de instalação e monitoramento do sistema de alarmes. Os Planos de armazenamento obedecerão às regras do fornecedor do referido serviço cujas condições devem ser aceitas pelo CLIENTE no momento da aquisição. A VERISURE não será responsável pelo serviço de armazenamento de imagens eventualmente prestado pelo provedor disponibilizado pelo fabricante da câmera instalada.

9. SERVIÇO ZEROVISION Consiste na instalação de um dispositivo integrado ao sistema de alarmes, de contratação opcional e sob condições comerciais de preço de instalação e monitoramento específicas. As condições e procedimentos do serviço Zerovision são integralmente aplicadas, caso este serviço seja contratado, sendo que após acionado por pessoal autorizado da CRA (Central de Relacionamento de Alarmes) da VERISURE BRASIL, emite uma nuvem de fumaça não tóxica que dificulta a visualização em segundos das pessoas que permanecem dentro da sala onde o dispositivo está instalado. A VERISURE BRASIL afirma que a fumaça gerada pelo aparelho é totalmente inofensiva à saúde das pessoas e/ou animais, porém pode causar coceira e irritação nos olhos e garganta. O dispositivo Zerovision somente será ativado por pessoal autorizado da CRA VERISURE BRASIL. Caso seja recebido um sinal de intrusão nos sistemas VERISURE BRASIL, a CRA procederá à verificação através dos meios técnicos disponíveis e ativará o dispositivo Zerovision apenas nos casos abaixo indicados:

- Se a intrusão for comprovada pela visualização de um incidente real através dos dispositivos de imagem da equipe de segurança.
- Se o CLIENTE confirmar um incidente real através do Módulo Fala-Escuta da equipe de monitoramento.
- Se for detectada a presença de pessoas no domicílio, mas não for verificada a intrusão e o CLIENTE ou algum dos contatos estabelecidos no Plano de Ação deste Contrato confirmar que não deve haver ninguém nas instalações.
- Se após a detecção de três ou mais disparos de alarmes na instalação, a intrusão não for verificada, mas o CLIENTE ou algum dos contatos estabelecidos no Plano de Ação deste Contrato confirma que não deve haver ninguém na instalação.

Fora das premissas mencionadas acima, o CRA não continuará a ativar o dispositivo Zerovision.

O elemento químico deste dispositivo será substituído periodicamente a fim de garantir sua máxima eficácia, e em qualquer caso após a ativação por pessoal autorizado da VERISURE BRASIL.

O dispositivo Zerovision é um dispositivo instalado com finalidade preventiva e dissuasiva que, de forma alguma, impede a prática de atos ilícitos no estabelecimento onde está instalado.

Para garantir o correto usufruto deste serviço, o CLIENTE deve atender às seguintes recomendações e advertências:

- A VERISURE BRASIL recomenda a instalação do dispositivo Zerovision em espaços com janelas ou acessos que permitam a sua ventilação.
- Após a ativação do dispositivo Zerovision, uma vez estabilizada a situação de risco, a VERISURE BRASIL recomenda ao CLIENTE ventilar o local onde o dispositivo foi ativado, seguindo, se for o caso, as instruções das autoridades policiais. Para efetuar a ventilação, recomenda-se acessar o local onde o dispositivo Zerovision foi ativado protegendo os olhos e as vias respiratórias e não permanecer ou acessar novamente até que o referido espaço tenha sido totalmente ventilado. Se a propriedade não for ventilada em no máximo duas horas a partir da ativação do dispositivo Zerovision, pode depositar ou impregnar levemente certas superfícies e materiais com odor. A VERISURE BRASIL recomenda limpar o espaço onde o aparelho foi acionado. O possível resíduo que possa sair é facilmente removível com água e sabão e, a responsabilidade por sua limpeza é integralmente do cliente.
- **VERISURE BRASIL avisa que, enquanto o dispositivo está expelindo fumaça, o CLIENTE ou qualquer terceiro não deve tocar ou ficar na frente do dispositivo (a uma distância inferior a um metro), pois pode causar queimaduras.**
- **VERISURE BRASIL adverte que para a ativação do dispositivo Zerovision é necessário que o sistema de comunicação do equipamento de alarme não tenha sido bloqueado ou adulterado.**
- **Após a ativação do dispositivo Zerovision, os detectores de fumaça VERISURE BRASIL em caso de estarem instalados também no local monitorado, emitirão apenas um sinal acústico, porém não emitirão um sinal de emergência para a CRA VERISURE BRASIL.**

Em caso de dúvidas quanto ao funcionamento deste dispositivo, o CLIENTE pode entrar em contato com a VERISURE BRASIL através do Atendimento ao Cliente.

OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

Em caso de rescisão do contrato, reembolsará à VERISURE BRASIL, seja qual for a causa, o Módulo Químico do dispositivo Zerovision instalado na propriedade. Sem prejuízo do exposto e em relação ao Serviço Zerovision descrito na cláusula 2.H, as seguintes isenções de responsabilidade serão aplicadas:

- A VERISURE BRASIL permanece inocente caso o CLIENTE ou qualquer terceiro sofra algum dano à sua pessoa ou propriedade por descumprimento das recomendações contidas na cláusula 2.H.
- A VERISURE BRASIL não se responsabiliza por quaisquer despesas relacionadas com a limpeza do contentor e conteúdo do imóvel que o CLIENTE ou o seu seguro efetue em consequência do disparo do dispositivo Zerovision.
- Em caso de ativação do dispositivo Zerovision, VERISURE BRASIL não é responsável pelo funcionamento de qualquer detector de fumaça anti-incêndio que não seja VERISURE BRASIL. A VERISURE BRASIL não se responsabilizará pelo acionamento de outros sistemas de combate a incêndio que não a VERISURE BRASIL. VERISURE BRASIL não se responsabilizará pelo pagamento dos custos gerados pela eventual mobilização de serviços públicos de emergência, em decorrência de chamadas de terceiros originadas pela ativação de o dispositivo.
- No caso de o CLIENTE confirmar uma intrusão e VERISURE BRASIL proceder para ativar o dispositivo Zerovision, VERISURE BRASIL não será responsável por qualquer dano sofrido pelo CLIENTE, ou qualquer terceiro, à sua pessoa ou propriedade.

10. VERISERVICE - MONITORAMENTO GARANTIDO – SEGURO PATRIMONIAL (OBRIGA CONTRATAÇÃO EM SEPARADO)

Caso seja contratado o Serviço de Monitoramento garantido, o VeriService, o CLIENTE terá reembolso, quando em caso de perdas, danos e prejuízos ocorridos no Local Monitorado e Serviços de Reparos Emergenciais de forma provisória, em virtude dos danos causados ao Local Monitorado, quando da ocorrência de arrombamento, roubo, furto qualificado ou tentativa destes. Aos danos causados no Local Monitorado, decorrentes da ocorrência de arrombamento, roubo, furto qualificado ou tentativa destes, os Serviços de Reparos Emergenciais cobertos pelo Tele Service são:

(a) **Serviço de chaveiro:** No caso de arrombamento de uma das portas comuns ou da principal do imóvel com danificação da(s) fechadura(s), a VERISURE enviará até o Local Monitorado um profissional especializado para o reparo dos danos, para que o imóvel fique seguro. Estão excluídos desse serviço: Fechaduras de armários e guarda-roupas, cofres e caixas de segurança.

(b) **Serviço de hidráulica:** Quando o Local Monitorado for alagado ou ocorrer o risco de ser, a VERISURE enviará até o Local Monitorado um profissional especializado para reparar ou estancar tal vazamento. Estão excluídos desse serviço: Reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixa d'água, bombas hidráulicas, goteiras e desentupimento de banheiros, pias e ralos.

(c) **Serviços de eletricitista:** Quando o Local Monitorado ficar sem energia elétrica, total ou parcialmente, ou ocorrer o risco de ficar sem, a VERISURE enviará até o Local Monitorado um profissional especializado para minimizar o problema e tentar restabelecer a energia. Estão excluídos desse serviço: Troca de lâmpadas, inclusive fluorescentes, conserto de interruptores, tomadas elétricas, qualquer aparelho elétrico, eletrodomésticos e aparelhos de calefação e falta de energia elétrica.

(d) **Serviços de pedreiro:** Quando a estrutura do Local Monitorado estiver em risco, abalando a sustentação de paredes, pilares ou colunas, a VERISURE enviará até o Local Monitorado um profissional especializado para avaliar e minimizar o problema, procedendo a reparos provisórios.

(e) **Serviço de vidraceiro:** Quando houver alguma danificação aos vidros do Local Monitorado, comprometendo desta forma a segurança do mesmo, a VERISURE enviará até o Local Monitorado um profissional especializado para proceder aos reparos provisórios. Estão excluídos desse serviço: Conserto de vidros que façam parte da decoração ou daqueles que, quando quebrados não comprometam a segurança do imóvel

(f) **Serviços de serralheiro/marceneiro:** Quando houver a danificação de portas e Janelas, impossibilitando o fechamento das mesmas e comprometendo a segurança do Local Monitorado, a VERISURE enviará até o Local Monitorado um profissional especializado para proceder aos reparos provisórios.

10.1. O limite máximo do custo dos Serviços de Reparos Emergenciais dispostos nos itens (a) a (f) da cláusula 6 será de R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por evento, sendo certo que o CLIENTE poderá utilizar-se destes serviços apenas uma vez por ano.

10.2. Caso o valor referente aos Serviços de Reparos Emergenciais seja superior àquele previsto na cláusula 6.1, somente poderão ser executados os serviços se houver autorização expressa do CLIENTE, após orçamento, assumindo o CLIENTE o pagamento do valor complementar.

O CLIENTE declara estar ciente de que, em caso do roubo ou de furto qualificado de bens do Local Monitorado, desde que a VERISURE tenha sido acionada e com sinal de alarme recebido em sua Central de Operações, estarão os bens objeto dos delitos acima identificados cobertos pela apólice de seguros emitida para a VERISURE, até os limites abaixo definidos. Apólice esta que fica fazendo parte integrante deste instrumento e que de forma sucinta define limites, valores e condições a seguir expostas:

(a) Os limites das indenizações estão previstos abaixo, podendo ser utilizados pelo CLIENTE somente 1(uma) vez por ano.

(b) Incêndio/Raio/Explosão: Em caso de danos causados por incêndio de qualquer causa, quando caracterizado caso fortuito, imprevisto ou inevitável, queda de raio ou explosão de qualquer natureza e origem no Local Monitorado, o pagamento fica limitado à importância determinada na opção escolhida pelo CLIENTE no momento da venda do serviço.

(c) Roubo ou furto qualificado: Em virtude de arrombamento, desde que haja o recebimento pela Central de Operações de sinal de violação do Local Monitorado, tendo ocorrido roubo ou furto qualificado de bens, o pagamento fica limitado à importância determinada na opção escolhida pelo CLIENTE no momento da venda do serviço.

(d) Danos ao local monitorado: Em caso de danos causados ao Local Monitorado decorrentes de arrombamento ou tentativa, o pagamento fica limitado à importância determinada na opção escolhida pelo CLIENTE no momento da venda do serviço. Caso ocorra qualquer fato pelo qual será necessário o reembolso de prejuízos através de VeriService, o CLIENTE deverá produzir provas satisfatórias a respeito da ocorrência, relativas ao evento indenizável e informar suas circunstâncias, enviando para a VERISURE, por meio de seus canais de atendimento, dentro do prazo de 15 (quinze) dias corridos, a seguinte documentação:

10.1. Relatório da central de Operações; **10.2.** Boletim de Ocorrência Policial; **10.3.** Carta Comunicado, relatando o ocorrido; **10.4.** Relação de Bens sinistrados; **10.5.** Prova da existência dos bens através de nota fiscal ou controle de ativo/estoque ou assemelhados; **10.6.** Três orçamentos para reposição dos Bens sinistrados. A VERISURE se exime de qualquer indenização ou reembolso nos seguintes casos: **10.7.** Assalto à mão armada ou cometido mediante ameaça, e qualquer outro tipo de invasão sem que tenha havido o acionamento do alarme e a confirmação de recebimento do sinal de alarme junto a Central de Operações. Ou seja, para acionamento do produto é necessário que o evento tenha enviado um sinal e a Central de Operações o tenha recebido. **10.8.** Nos demais casos que não sejam de arrombamento com violação de zona, com recebimento do sinal junto a Central de Operações. **10.9.** Local que não esteja sendo monitorado pela Central de Operações, que esteja em construção ou reconstrução; furto simples, ou seja, o desaparecimento inexplicável de bens ou o simples desaparecimento de objetos sem que haja vestígios de arrombamento; dinheiro; cheques, títulos ou quaisquer papéis que representem valores; bens deixados ao ar livre e em edificações abertas ou semiabertas; software e banco de dados; raridades, antiguidades, joias, pedras e metais preciosos; relógios; quadros, objetos de arte; projetos; tapetes; livros; bicicletas; veículos motorizados, suas peças e acessórios, salvo quando se tratarem de mercadorias próprias inerentes ao negócio do local monitorado.

11. DIREITO SOBRE A INSTALAÇÃO Em decorrência da rápida evolução tecnológica, que torna os sistemas de controle e comunicação obsoletos, a VERISURE BRASIL manterá a propriedade dos equipamentos de segurança instalados para permitir atualizar o software e seus componentes, com a finalidade de fornecer os serviços de segurança mais avançados. Havendo rescisão do contrato, a qualquer tempo, o CLIENTE deve devolver os equipamentos instalados sob pena de serem cobrados pelos meios de cobrança legalmente cabíveis, bem como efetuar a quitação de eventuais parcelas em aberto e referentes ao serviço de instalação ora adquirido.

12. RESERVA DE DOMÍNIO

12.1. A VERISURE manterá a propriedade dos equipamentos instalados no estabelecimento do CLIENTE, haja vista que o pacto que aqui se avença se trata de um contrato de prestação de serviços de instalação e monitoramento sendo os equipamentos cedidos em comodato, e não de compra e venda de equipamentos de segurança. A referida propriedade deve ser garantida também para que a VERISURE BRASIL realize, quando necessário, a atualização tecnológica dos sistemas integrantes deste Contrato, quando e se os mesmos se tornarem obsoletos.

12.2. No caso de descumprimento das obrigações de pagamento integral do preço pelo cliente, previsto durante os 36 (trinta e seis) primeiros meses de contrato e sem prejuízo de quaisquer outros direitos e ações que possam lhe corresponder, a VERISURE BRASIL poderá exigir a

imediate entrega dos equipamentos de segurança, bem como os danos e perdas causados pelo atraso ou falta de atenção do CLIENTE ao referido requisito.

12.3. Enquanto estiver pendente de pagamento qualquer quantia devida nos termos do presente contrato, o cliente se absterá de ceder, transmitir, onerar ou atribuir sob qualquer outra forma em favor de terceiros os direitos derivados ou relacionados com o sistema de segurança para os quais existam valores pendentes de pagamento, até sua total liquidação.

2.4. Nos casos de insolvência, apreensão ou qualquer outro obstáculo, o cliente deverá colocar a VERISURE BRASIL em poder dos equipamentos de segurança pendentes de pagamento, declarando, perante a autoridade judicial competente, que tais bens não são de sua propriedade e comunicando imediatamente a VERISURE BRASIL. Nestas circunstâncias, para que este possa exercer os direitos que o assistem como proprietário dos materiais, o cliente está obrigado, também, a pagar os custos e as despesas que tal situação ocasione.

13. DA APROVAÇÃO CLIENTE DO MONITORAMENTO DOS PONTOS ELEITOS

O cliente, devidamente informado decidiu livremente optar pelos itens a serem monitorados sendo de sua inteira responsabilidade a eleição dos mesmos. O cliente está ciente que medidas criminosas podem ocorrer através de locais não monitorados não havendo responsabilidade da VERISURE em ressarcimento de danos em nenhuma hipótese.

14. LIMITAÇÃO DO MONTANTE DE RESPONSABILIDADE DA VERISURE BRASIL

Em todo caso, havendo qualquer controvérsia naquilo que diz respeito às responsabilidades da VERISURE, estipula-se, neste ato, a máxima responsabilidade da VERISURE BRASIL como limitada ao montante máximo de 3 vezes o preço dos serviços anuais pagos pelo cliente. Quando a prestação do serviço for inferior a um ano, a máxima responsabilidade da VERISURE BRASIL será limitada ao montante de parcelas pagas pelo cliente, neste período.

15. MODIFICAÇÕES

15.1. Devido aos serviços descritos no presente contrato serem objeto de constante desenvolvimento tecnológico, o que ocorre sempre com o intuito de oferecer o melhor serviço em monitoramento de alarme e segurança, as presentes condições poderão sofrer alterações para seguir cumprindo com a finalidade para a qual os serviços foram contratados.

15.2. No caso de ocorrer modificações no contrato, a VERISURE BRASIL comunicará tais modificações por escrito através de qualquer um dos seguintes meios: SMS, e-mail, carta, página web etc., com prazo de 30 dias anterior à entrada em vigor, podendo o cliente consultá-las na página www.verisure.com.br. O cliente poderá rescindir o contrato caso esteja em desacordo com tais modificações, enviando comunicado para a VERISURE BRASIL, antes que as modificações entrem em vigor. A continuidade do uso do serviço por parte do cliente, transcorrido o prazo indicado, será dado como aceite às novas condições do Contrato.

15.3. Se houver alterações no sistema de segurança, extensões ou modificações substanciais, ambas as partes estão de acordo em modificar ou se beneficiar de um novo CONTRATO, podendo ser autorizado via e-mail, cujo endereço da VERISURE BRASIL será fornecido pela mesma e o endereço do cliente será o informado neste PLANO DE AÇÃO, para fins de comunicação com a VERISURE BRASIL não estão compreendidas nesta cláusula mudanças atreladas à negociação comercial e, sim, única e exclusivamente técnicas.

Serviço Verisure Guardião (CONSULTE DISPONIBILIDADE)

a) Definição do Serviço O Serviço Verisure Guardião consiste no monitoramento de rotas 7 dias/24 horas do cliente, ante a situações que possam requerer a intervenção de autoridades públicas, nos termos da presente cláusula.

b) Objeto e funcionamento do Serviço O objeto do Serviço Verisure Guardião é prestar ajuda 24 horas do dia frente a uma situação de emergência. O serviço Verisure Guardião será prestado através do Aplicativo para dispositivos móveis, celulares, "My Verisure" (daqui em diante App)

que se detalha no presente plano de ação (CONDIÇÕES GERAIS – PLANO DE AÇÃO), assim como nas condições gerais disponibilizadas no momento do download do aplicativo e aceite pelo cliente, propriedade da VERISURE e será ativado pelo cliente desde o referido App. Por isso, para a correta prestação do serviço, será necessário ter corretamente instalado o App em um dispositivo com sistema operativo IOS ou Android.

Se adverte que este serviço não substitui os serviços de instalação e monitoramento de alarmes, mas, é um serviço complementar que deverá ser solicitado pelo cliente.

O serviço Verisure Guardião é composto de duas modalidades, em concreto as seguintes:

BOTÃO SOS: No caso de recebimento de um sinal de emergência através do Modo “Botão SOS”, VERISURE realizará uma chamada ao CLIENTE, ao seu telefone celular. No caso de ser impossível contatar o CLIENTE, VERISURE contatará as pessoas de contato indicadas no PLANO DE AÇÃO com o fim de obter as informações necessárias para avaliar corretamente a situação de emergência notificada. É necessária a confirmação por parte do CLIENTE ou de algum contato do PLANO DE AÇÃO da existência de uma incidência real para que a VERISURE possa passar um aviso às autoridades policiais ou aos serviços públicos de emergência, segundo o que corresponda. O CLIENTE faculta plenamente à VERISURE para que sempre que as circunstâncias o aconselhem e esta o considere oportuno, atue em nome mobilizando as autoridades policiais ou os serviços públicos de emergência que forem necessários. O custo destes serviços, em caso de existir, será sempre a cargo do CLIENTE, e satisfeitos diretamente por este a pessoa ou entidade que os tenha prestado. O Modo “Botão SOS” consta com as seguintes funcionalidades e características: O CLIENTE pode lançar o sinal de socorro apertando sobre o widget Verisure Guardião do sistema operativo do seu telefone e deve estar com o localizador do telefone ligado, reconhecendo, desde já, que a VERISURE trabalhará com as coordenadas disponibilizadas pelo aparelho móvel, as quais estão sujeitas à não exatidão tendo em vista a instabilidade do funcionamento da rede de telefonia móvel administrada por outras Companhias. O CLIENTE conte com um prazo de tempo de 20 segundos para cancelar o sinal do SOS ou, em caso contrário, VERISURE entenderá que se encontra em uma situação de risco.

ACOMPANHA-ME: O CLIENTE pode ativar o Modo “Acompanha-me” serviço que permite enviar um SOS automático quando realiza uma rota que considera de risco. O CLIENTE só terá que ativá-lo indicando a duração estimada de sua chegada ao seu destino. Se uma vez passado este tempo, não temos confirmação da chegada do CLIENTE, se envia um alerta imediato com a rota completa que se realizou e VERISURE avisa a seus contatos de imediato e ativa o protocolo de emergência correspondente. A rota e posições geográficas são aquelas fornecidas pelo localizador do aparelho móvel utilizado pelo cliente e, sua exatidão não pode ser garantida tendo em vista as causas exteriores que podem alterá-las como, mas não limitadas, funcionamento da rede de telefonia, posição da estação rádio base, causas alheias à VERISURE.

c) **CONDIÇÕES COMUNS A AMBAS AS MODALIDADES (BOTÃO SOS E ACOMPANHA-ME):**

Junto com o sinal de SOS se enviará a localização do telefone à CENTRAL DE MONITORAMENTO DE ALARMES de VERISURE.

Se adverte que é requisito indispensável, para o funcionamento deste serviço, que o CLIENTE permita à aplicação “My Verisure” o acesso de localização, e que as condições de cobertura/recepção de sinal GPS sejam as adequadas.

Se adverte que o Serviço Verisure Guardião se prestará exclusivamente naqueles locais onde a VERISURE esteja habilitada para prestação de serviços.

O CLIENTE deve utilizar o Serviço Verisure Guardião nas seguintes circunstâncias:

BOTÃO SOS: Unicamente no caso de que se encontrei em uma situação de emergência real.

ACOMPANHAME: No caso de que o CLIENTE requeira proteção em uma rota que considera de risco, assim como para contar com um controle de acesso ao seu destino.

Ficarão a cargo do CLIENTE todas as intervenções realizadas por pedido do CLIENTE por qualquer entidade de serviços, tais como serviços de ambulâncias, transporte de Pessoas, serviços prestados por bombeiros, como também, as possíveis sanções por intervenções não justificadas pelas autoridades policiais, de bombeiros, ou de qualquer funcionário e ou autoridade, e por negligência do CLIENTE e/ou das pessoas a seu cargo.

Fica ressalvada a exclusão integral de responsabilidade da VERISURE relacionada à exatidão da localização do CLIENTE, além das demais limitações previstas nas condições gerais as quais o cliente leu e aceitou seus termos.

As condições gerais e detalhadas de preço, forma de pagamento e outras avenças estão disponíveis no App do cliente e, podem ser acessadas a qualquer momento, além de serem inevitavelmente consentidas previamente para que o serviço possa ser utilizado.