

Regulamento do Serviço ACHEI

VERSÃO 1.0 · VIGENTE DESDE [DATA DE PUBLICAÇÃO]

Antes de você começar

Este documento explica, em português claro, o que você contrata quando assina o ACHEI: o que o serviço faz, o que ele não faz, quanto tempo dura, como cancelar e o que acontece com o dispositivo que você recebe.

Leia com calma. Ao marcar a caixa de aceite no momento da compra, você concorda com tudo o que está escrito aqui.

Se alguma coisa não ficar clara, fale com a gente **antes** de assinar: [e-mail de atendimento] ou [telefone/WhatsApp].

Sumário

1. Quem são as partes e o que este documento regula
2. O que é o ACHEI — e o que ele não é
3. Como a localização funciona e quais são os limites
4. Contratação, planos e pagamento
5. O dispositivo é cedido em comodato
6. Reposição de aparelho e de bateria
7. Pronta Resposta
8. Direito de arrependimento
9. Cancelamento e rescisão
10. Uso permitido e uso proibido
11. Suporte e atendimento
12. Responsabilidades
13. Dados pessoais e privacidade
14. Alterações deste regulamento
15. Aceite eletrônico
16. Disposições gerais e foro

1. Quem são as partes e o que este documento regula

Este regulamento é o contrato entre você e a empresa que presta o serviço ACHEI. Ele vale para todos os planos, em todo o território nacional.

1.1. São partes deste contrato:

ASSISTRACK — [razão social completa], inscrita no CNPJ sob o nº [CNPJ], com sede em [endereço completo], doravante denominada **ASSISTRACK**; e

ASSINANTE — a pessoa física ou jurídica que contrata o serviço ACHEI, identificada pelos dados informados no ato da contratação, doravante denominada **ASSINANTE** ou **você**.

1.2. Para os fins deste regulamento, entende-se por:

Termo	Significado
ACHEI	O serviço contratado por assinatura, composto pelo Dispositivo, pela Plataforma, pelo Aplicativo e pelo suporte prestado pela ASSISTRACK.
Dispositivo	O equipamento físico de localização entregue ao ASSINANTE em comodato, de propriedade da ASSISTRACK.
Aplicativo	O programa para smartphone por meio do qual o ASSINANTE acompanha a localização dos seus Dispositivos.
Plataforma	O conjunto de sistemas da ASSISTRACK que recebe, processa e disponibiliza as informações de localização.
Plano	A modalidade de assinatura contratada pelo ASSINANTE, com os valores e condições informados no ato da contratação.
Rede Colaborativa	A rede de smartphones compatíveis de terceiros que, ao passarem próximos a um Dispositivo, atualizam de forma anônima a sua posição.
Pronta Resposta	Serviço acessório e opcional de apoio à localização e recuperação patrimonial, tratado no Capítulo 7.

1.3. Este regulamento regula, em um único instrumento: a prestação do serviço ACHEI, a assinatura e o pagamento, o comodato do Dispositivo, o serviço acessório Pronta Resposta e o tratamento de dados pessoais.

1.4. O ASSINANTE declara ser maior de 18 anos e plenamente capaz, e que os dados informados na contratação são verdadeiros e atuais.

2. O que é o ACHEI – e o que ele não é

Este é o capítulo mais importante deste documento. Prefira ler duas vezes.

2.1. O ACHEI é um **serviço de tecnologia e suporte para localização de bens**, prestado de forma contínua mediante assinatura. Você não compra um aparelho: você assina um serviço, e o aparelho vem junto, cedido em comodato.

2.2. O que está incluído em todos os planos:

- a. Dispositivo ACHEI já configurado na Plataforma, pronto para uso;
- b. acesso ao Aplicativo e à Plataforma;
- c. atualização da localização do Dispositivo por meio da Rede Colaborativa;
- d. suporte técnico e suporte para situações de perda, nos termos do Capítulo 11;
- e. reposição de aparelho e de bateria nas condições do Capítulo 6;
- f. atualizações do Aplicativo e da Plataforma;
- g. possibilidade de solicitar o Pronto Resposta, que é serviço acessório, cobrado à parte e sujeito às condições do Capítulo 7.

2.3. O ACHEI NÃO É UM SEGURO. Não existe apólice, não existe cobertura securitária, não existe indenização por perda, furto, roubo, extravio ou dano do bem localizado. Se o seu bem for perdido ou levado, o ACHEI ajuda você a tentar localizá-lo — mas não paga por ele, em nenhuma hipótese e em nenhum valor.

2.4. O ACHEI NÃO É UM RASTREADOR VEICULAR POR GPS. O Dispositivo não possui chip de telefonia, não transmite a própria posição por rede celular e não emite sinal contínuo. Ele depende da Rede Colaborativa, como explicado no Capítulo 3.

2.5. O ACHEI NÃO GARANTE A LOCALIZAÇÃO NEM A RECUPERAÇÃO DO BEM. A ASSISTRACK assume obrigação de meio, e não de resultado: compromete-se a manter o serviço funcionando e a empregar seus melhores esforços e recursos técnicos, sem prometer que todo bem será encontrado ou devolvido.

2.6. O ACHEI também não substitui: seguro patrimonial, rastreamento veicular ativo, sistema de alarme, vigilância profissional, nem o registro de ocorrência junto às autoridades policiais.

2.7. Nenhuma peça publicitária, material de venda, conversa comercial ou publicação em rede social pode criar direito diferente do que está escrito neste regulamento. Se você identificar comunicação nossa que contrarie este capítulo, avise-nos: vamos corrigir.

3. Como a localização funciona e quais são os limites

Contar isso com clareza é parte do serviço. Um cliente que entende como o ACHEI funciona usa melhor e se frustra menos.

3.1. O Dispositivo emite um sinal de curto alcance. Quando um smartphone compatível da Rede Colaborativa passa próximo a ele, esse aparelho registra a posição e a envia, de forma anônima e criptografada, para que ela apareça no seu Aplicativo.

3.2. Disso decorre uma consequência que você precisa conhecer: **a posição exibida no Aplicativo é sempre a última posição conhecida, e não necessariamente a posição atual.** Se nenhum aparelho da Rede passar perto do seu Dispositivo, a localização simplesmente não é atualizada.

3.3. A atualização tende a ser mais frequente em áreas de maior circulação de pessoas, e menos frequente ou inexistente em locais como: áreas rurais e pouco povoadas, subsolos, garagens fechadas, estruturas metálicas, contêineres, elevadores, regiões sem cobertura de dados móveis.

3.4. A precisão da localização é aproximada e varia conforme o ambiente. O ACHEI indica uma região provável, não uma coordenada exata dentro de um imóvel.

3.5. A Rede Colaborativa é operada por terceiros e a ASSISTRACK não tem controle sobre a sua cobertura, densidade, disponibilidade ou eventuais mudanças de regras e de tecnologia.

3.6. O funcionamento depende ainda de fatores fora do controle da ASSISTRACK: carga da bateria do Dispositivo, funcionamento do seu smartphone, disponibilidade de internet, permissões concedidas ao Aplicativo pelo sistema operacional, e integridade física do Dispositivo.

3.7. Sobre o Dispositivo:

- a. a duração da bateria varia conforme o uso, o ambiente e a frequência de atualização;
- b. o Dispositivo resiste a respingos e chuva no uso cotidiano, **mas não pode ser submerso**;
- c. o Dispositivo não deve ser exposto a calor extremo, impacto, prensagem ou agentes químicos;
- d. o Dispositivo não deve ser aberto, perfurado, lixado, pintado ou modificado.

3.8. A ASSISTRACK pode realizar manutenções programadas na Plataforma e no Aplicativo, comunicando-as previamente sempre que possível, e manutenções emergenciais sem aviso prévio quando a segurança ou a continuidade do serviço exigir.

4. Contratação, planos e pagamento

Sem fidelidade, sem prazo mínimo, sem multa para sair. O que você vê na contratação é o que você paga.

4.1. A contratação se completa com o aceite deste regulamento e a confirmação do pagamento no checkout.

4.2. O ASSINANTE paga:

- a. uma **taxa de adesão**, cobrada uma única vez por Dispositivo, que cobre o Dispositivo, a configuração prévia, a embalagem e o envio; e
- b. uma **mensalidade recorrente**, por Dispositivo ativo, enquanto durar a assinatura.

4.3. Os valores de cada Plano são aqueles informados ao ASSINANTE no ato da contratação e registrados no resumo da compra, que passa a integrar este contrato para todos os fins. Este regulamento não fixa preços porque planos e condições comerciais podem mudar ao longo do tempo; o que vale para você é o que estava na sua tela quando você contratou.

4.4. Também são informados no ato da contratação, no mesmo resumo da compra: o número de Dispositivos contratados, o valor de reposição de cada Dispositivo (Capítulo 5) e a data de vencimento da mensalidade.

4.5. O contrato é por **prazo indeterminado, sem fidelidade e sem prazo mínimo de permanência**. Não há multa por cancelamento.

4.6. A cobrança é recorrente, pelos meios de pagamento disponibilizados no checkout. O ASSINANTE é responsável por manter válidos e atualizados os dados do meio de pagamento cadastrado.

4.7. As mensalidades poderão ser reajustadas anualmente, a contar da data de contratação, pela variação do **IPCA** do período ou, na sua extinção, pelo índice que o substituir. O reajuste será comunicado com pelo menos **30 (trinta) dias** de antecedência. Se você não concordar, pode cancelar sem qualquer ônus antes de o novo valor passar a valer.

4.8. Alterações de preço que não decorram de reajuste por índice seguem a regra do Capítulo 14 e nunca se aplicam retroativamente.

4.9. Em caso de não pagamento:

- a. a ASSISTRACK notificará o ASSINANTE pelos canais de contato cadastrados;
- b. persistindo a inadimplência por mais de **15 (quinze) dias** do vencimento, o serviço poderá ser **suspenso**, ficando o Aplicativo sem atualização de localização;
- c. persistindo por mais de **60 (sessenta) dias**, o contrato poderá ser rescindido, aplicando-se as regras de devolução do Dispositivo do Capítulo 5;

d. sobre os valores em atraso incidirão correção monetária pelo IPCA, juros de 1% ao mês e multa de 2%, na forma da lei.

4.10. A suspensão por inadimplência não extingue o comodato: o Dispositivo continua sendo da ASSISTRACK e sujeito às obrigações do Capítulo 5.

4.11. O ASSINANTE pode alterar o número de Dispositivos ou migrar de Plano a qualquer tempo, aplicando-se as condições comerciais vigentes na data da alteração. A inclusão de novo Dispositivo gera nova taxa de adesão.

5. O dispositivo é cedido em comodato

O Dispositivo continua sendo nosso. Ele fica com você enquanto durar a assinatura, e volta para nós quando ela terminar.

5.1. A ASSISTRACK cede ao ASSINANTE, em **comodato** (empréstimo gratuito de coisa não fungível, na forma do art. 579 do Código Civil), o Dispositivo necessário à fruição do serviço.

5.2. A propriedade do Dispositivo é e permanece da ASSISTRACK durante toda a vigência do contrato. A taxa de adesão **não é preço de compra** do Dispositivo: ela custeia a ativação, a configuração, a embalagem e o envio.

5.3. O ASSINANTE recebe o Dispositivo em perfeitas condições de uso e obriga-se a conservá-lo como se seu fosse, empregando o cuidado habitual e observando as instruções de uso.

5.4. É vedado ao ASSINANTE:

- a. vender, alugar, doar, empenhar, dar em garantia ou transferir o Dispositivo a terceiros;
- b. abrir, desmontar, modificar, reparar ou tentar reparar o Dispositivo;
- c. remover, adulterar ou cobrir etiquetas, lacres, números de série e identificações;
- d. submeter o Dispositivo a engenharia reversa ou tentar extrair seu firmware.

5.5. O ASSINANTE deve comunicar à ASSISTRACK, em até **5 (cinco) dias**, a perda, o furto, o roubo ou a destruição do próprio Dispositivo.

5.6. O ASSINANTE deve **devolver o Dispositivo** nas seguintes hipóteses:

- a. cancelamento da assinatura, por qualquer das partes e por qualquer motivo;
- b. exercício do direito de arrependimento (Capítulo 8);
- c. substituição do Dispositivo por defeito ou desgaste (Capítulo 6), caso em que devolve o substituído;
- d. término do contrato por qualquer outra causa.

5.7. O prazo de devolução é de **30 (trinta) dias corridos**, contados da data do cancelamento ou da solicitação formal da ASSISTRACK, o que ocorrer primeiro.

5.8. A devolução é feita pela forma indicada pela ASSISTRACK no momento do cancelamento, por meio de logística reversa com **custo de envio custeado pela ASSISTRACK**. Ao ASSINANTE cabe apenas embalar adequadamente o Dispositivo e postá-lo dentro do prazo.

5.9. O Dispositivo deve ser devolvido em condições compatíveis com o uso normal. Desgaste natural pelo tempo de uso não gera cobrança alguma.

5.10. Não devolução. Decorrido o prazo do item 5.7 sem a devolução, a ASSISTRACK notificará o ASSINANTE, concedendo prazo adicional de **10 (dez) dias**. Somente após esse prazo adicional, e permanecendo a não devolução, poderá ser cobrado o **valor de reposição do Dispositivo**, que é aquele informado ao ASSINANTE no ato da contratação e registrado no resumo da compra (item 4.4).

5.11. Devolução com dano. Se o Dispositivo for devolvido com dano que o inutilize e que decorra de mau uso, imersão, impacto, violação ou modificação, aplica-se o mesmo valor de reposição do item 5.10, também precedido de notificação. Dano parcial que não inutilize o Dispositivo não gera cobrança.

5.12. A cobrança prevista nos itens 5.10 e 5.11 tem natureza indenizatória do bem não restituído, não é multa contratual e não se cumula com outra penalidade pelo mesmo fato. O ASSINANTE pode, a qualquer tempo antes do pagamento, devolver o Dispositivo e encerrar a cobrança.

5.13. Em caso de perda, furto ou roubo comprovado do próprio Dispositivo, comunicado na forma do item 5.5 e acompanhado de boletim de ocorrência quando aplicável, **não haverá cobrança do valor de reposição**.

6. Reposição de aparelho e de bateria

O que quebra por conta do tempo ou de defeito, a gente troca. O que quebra por acidente ou mau uso, não.

6.1. Bateria. A ASSISTRACK providenciará a substituição da bateria por desgaste natural a cada **24 (vinte e quatro) meses** de assinatura ativa, sem custo adicional, mediante solicitação do ASSINANTE.

6.2. Defeito de fabricação. Verificado defeito de fabricação, o Dispositivo será substituído sem custo, observado o prazo de garantia de [prazo de garantia do fornecedor] contado da entrega, e sem prejuízo dos prazos legais do Código de Defesa do Consumidor.

6.3. Desgaste funcional. Fora da garantia, o Dispositivo que deixe de funcionar por desgaste natural, sem culpa do ASSINANTE, será substituído sem custo enquanto a assinatura estiver ativa e adimplente.

6.4. O que **não** está coberto pela reposição gratuita:

- a. dano físico por queda, impacto, prensagem ou esmagamento;
- b. imersão em líquidos;
- c. exposição a calor extremo, fogo ou agentes químicos;
- d. abertura, modificação, reparo por terceiros ou violação de lacre;
- e. uso em desacordo com este regulamento ou com as instruções de uso;
- f. perda, extravio, furto ou roubo do Dispositivo;
- g. desgaste estético que não afete o funcionamento.

6.5. Nas hipóteses do item 6.4, o ASSINANTE poderá solicitar um novo Dispositivo mediante pagamento de nova taxa de adesão, pelo valor vigente na data do pedido.

6.6. A reposição gratuita destina-se ao uso regular e pessoal do serviço. Solicitações reiteradas e desproporcionais ao número de Dispositivos contratados poderão ser analisadas individualmente pela ASSISTRACK, que comunicará ao ASSINANTE, de forma fundamentada, qualquer restrição.

6.7. O Dispositivo substituído deve ser devolvido, na forma do Capítulo 5.

7. Pronta Resposta

Localizar é o primeiro passo. Quando faz sentido ir até o local, você não vai sozinho — mas esse é um serviço à parte, e queremos que isso fique muito claro antes de você assinar.

7.1. O Pronta Resposta é um serviço **acessório, opcional e não incluído na mensalidade**, por meio do qual o ASSINANTE pode solicitar o apoio de profissionais especializados em localização e recuperação patrimonial.

7.2. O serviço está sujeito, cumulativamente, a:

- a. **disponibilidade regional** — não há cobertura em todo o território nacional;
- b. **análise operacional caso a caso** — cada solicitação é avaliada quanto à viabilidade e à segurança da operação;
- c. **contratação específica** para cada acionamento.

7.3. A ASSISTRACK pode recusar o acionamento, de forma fundamentada, quando a operação apresentar risco às pessoas envolvidas, quando faltar cobertura na região, quando as informações forem insuficientes ou quando houver indício de ilicitude na solicitação.

7.4. Valores. Os valores do Pronta Resposta seguem a **tabela vigente na data do acionamento**, compreendendo o valor do atendimento e as despesas de deslocamento e correlatas.

7.5. Nenhum acionamento é executado sem orçamento prévio. Antes de qualquer deslocamento, a ASSISTRACK apresentará ao ASSINANTE o orçamento do atendimento, que só será executado após **aceite expresso e por escrito** do ASSINANTE. Você nunca receberá uma cobrança de Pronta Resposta que não tenha aprovado antes.

7.6. O serviço é executado por prestador especializado, contratado pela ASSISTRACK ou indicado por ela, e consiste em **apoio operacional**. Não constitui atividade policial, não substitui o registro de boletim de ocorrência e não autoriza qualquer forma de autotutela.

7.7. O Pronta Resposta é obrigação de meio. Não há garantia de localização, de recuperação do bem ou de qualquer resultado específico, e o valor pago remunera o atendimento

realizado, ainda que o bem não seja recuperado — o que será informado ao ASSINANTE no orçamento prévio.

7.8. O ASSINANTE compromete-se a seguir as orientações de segurança da equipe e a não se dirigir sozinho ao local indicado pelo Aplicativo. A ASSISTRACK **desaconselha expressamente** qualquer tentativa de recuperação por conta própria.

8. Direito de arrependimento

Comproou pela internet e se arrependeu? Sete dias, sem precisar justificar.

8.1. Nos termos do **art. 49 do Código de Defesa do Consumidor**, o ASSINANTE pessoa física pode desistir da contratação em até **7 (sete) dias corridos** contados do recebimento do Dispositivo, sem necessidade de justificativa.

8.2. Para exercer esse direito, basta comunicar a desistência por qualquer dos canais oficiais de atendimento (Capítulo 11).

8.3. Exercido o arrependimento, a ASSISTRACK restituirá **integralmente** os valores pagos — taxa de adesão e eventual mensalidade —, monetariamente atualizados, em até **10 (dez) dias** contados da confirmação da desistência, pelo mesmo meio de pagamento utilizado, salvo se outro for acordado.

8.4. O Dispositivo deve ser devolvido, e o **custo do envio de retorno é da ASSISTRACK**, por logística reversa. A restituição dos valores não fica condicionada ao recebimento do Dispositivo, mas a não devolução no prazo do item 5.7 sujeita o ASSINANTE ao disposto no item 5.10.

9. Cancelamento e rescisão

Cancelar é simples e não custa nada. Só pedimos o Dispositivo de volta.

9.1. O ASSINANTE pode cancelar a assinatura **a qualquer tempo, sem multa e sem justificativa**, por qualquer dos canais oficiais de atendimento. O cancelamento será processado em até 2 (dois) dias úteis do pedido.

9.2. O cancelamento produz efeitos ao final do ciclo mensal já pago, período durante o qual o serviço permanece ativo. Não há cobrança de novo ciclo após o pedido de cancelamento.

9.3. A taxa de adesão não é restituída no cancelamento, exceto na hipótese de arrependimento do Capítulo 8, pois remunera a ativação, a configuração, a embalagem e o envio já realizados.

9.4. Cancelada a assinatura, o acesso ao Aplicativo e à Plataforma é encerrado e o Dispositivo deixa de ser localizável. O Dispositivo deve ser devolvido na forma do Capítulo 5.

9.5. A ASSISTRACK poderá rescindir o contrato, mediante comunicação prévia de **30 (trinta) dias**, nas hipóteses de:

- a. inadimplência não regularizada, na forma do item 4.9;
- b. uso do serviço para finalidade vedada pelo Capítulo 10;
- c. fraude, falsidade de informações cadastrais ou tentativa de burlar a Plataforma;
- d. descontinuidade do serviço ou de um Plano específico.

9.6. Nas hipóteses das alíneas “b” e “c” do item 9.5, a rescisão pode ser imediata, com comunicação simultânea ao ASSINANTE e sem prejuízo das medidas legais cabíveis.

9.7. Na hipótese da alínea “d” do item 9.5 — descontinuidade por iniciativa da ASSISTRACK —, o ASSINANTE terá restituída, proporcionalmente, a taxa de adesão paga nos 12 (doze) meses anteriores, além de eventual mensalidade não usufruída.

10. Uso permitido e uso proibido

Uma linha que não se cruza: o ACHEI é para localizar bens, nunca para vigiar pessoas sem que elas saibam.

10.1. O ACHEI destina-se à localização de **bens** de propriedade ou posse legítima do ASSINANTE, e ao acompanhamento de animais de estimação sob sua guarda.

10.2. É expressamente proibido utilizar o ACHEI para monitorar, seguir ou vigiar qualquer pessoa sem o seu conhecimento e consentimento livre, informado e inequívoco. Isso inclui, sem se limitar a: cônjuges, ex-cônjuges e parceiros; empregados; familiares adultos; e qualquer terceiro.

10.3. Quando o ACHEI for utilizado em contexto familiar envolvendo pessoas — crianças, adolescentes ou idosos —, o ASSINANTE declara ser responsável legal ou possuir autorização expressa, e assume integralmente a responsabilidade por esse uso, inclusive quanto ao dever de informar a pessoa acompanhada na medida da sua compreensão.

10.4. Também é proibido:

- a. instalar o Dispositivo em bem de terceiro sem a ciência do proprietário ou possuidor;
- b. utilizar o serviço para qualquer atividade ilícita;
- c. revender, sublocar ou explorar comercialmente o serviço sem autorização escrita da ASSISTRACK;
- d. tentar acessar sem autorização a Plataforma, contas de outros usuários ou dados de terceiros;
- e. realizar engenharia reversa do Aplicativo, do firmware ou da Plataforma.

10.5. A violação deste capítulo autoriza a rescisão imediata do contrato, na forma do item 9.6, e pode caracterizar ilícito civil e criminal — entre outros, os crimes de perseguição (art. 147-A do Código Penal) e de invasão de dispositivo informático (art. 154-A do Código Penal) —, respondendo o ASSINANTE, com exclusividade, pelas consequências do uso indevido.

10.6. A ASSISTRACK não monitora o conteúdo do uso individual, mas atenderá a determinações de autoridades competentes e poderá agir mediante denúncia fundamentada.

10.7. O ASSINANTE é responsável pela guarda das suas credenciais de acesso ao Aplicativo e por todo uso realizado a partir da sua conta.

11. Suporte e atendimento

Tecnologia sem gente é só um produto. Aqui tem gente do outro lado.

11.1. Canais oficiais de atendimento:

- E-mail: [e-mail de atendimento]
- Telefone / WhatsApp: [telefone/WhatsApp]
- Site: [endereço do site]

11.2. Suporte técnico — dúvidas de uso, ativação, Aplicativo, bateria, faturamento e cadastro: atendimento em dias úteis, no horário [horário comercial de atendimento], com resposta em até **1 (um) dia útil**.

11.3. Suporte em situação de perda — quando o bem protegido desaparecer: atendimento em regime **24 (vinte e quatro) horas**, todos os dias, pelos canais indicados como emergenciais no Aplicativo, para orientação sobre a localização e sobre o eventual acionamento do Pronto Resposta.

11.4. O suporte inclui orientação e apoio técnico. Não inclui deslocamento de equipe, que é objeto exclusivo do Pronto Resposta (Capítulo 7).

11.5. Reclamações não resolvidas pelos canais acima podem ser encaminhadas à ouvidoria da ASSISTRACK, em [canal de ouvidoria], sem prejuízo do acesso do consumidor aos órgãos de defesa do consumidor e ao Poder Judiciário.

12. Responsabilidades

12.1. A ASSISTRACK responde por:

- a. manter a Plataforma e o Aplicativo em funcionamento regular, ressalvadas as manutenções do item 3.8;
- b. entregar o Dispositivo configurado e em condições de uso;
- c. prestar o suporte nos termos do Capítulo 11;
- d. cumprir as obrigações de reposição do Capítulo 6;

e. tratar os dados pessoais na forma do Capítulo 13.

12.2. A ASSISTRACK não responde por:

- a. ausência ou atraso de atualização da localização decorrente da cobertura, densidade ou indisponibilidade da Rede Colaborativa, que é operada por terceiros;
- b. falhas de conectividade, do smartphone do ASSINANTE, do seu sistema operacional ou das permissões por ele concedidas ao Aplicativo;
- c. perda, furto, roubo, extravio ou dano do bem no qual o Dispositivo esteja instalado;
- d. atos de terceiros, caso fortuito ou força maior;
- e. consequências do uso do Dispositivo em desacordo com este regulamento;
- f. decisões tomadas pelo ASSINANTE com base na localização exibida, especialmente tentativas de recuperação por conta própria, expressamente desaconselhadas pelo item 7.8.

12.3. Reafirma-se, pela sua importância: **a obrigação da ASSISTRACK é de meio, não de resultado** (item 2.5), e **o ACHEI não é seguro nem gera direito a indenização pelo bem** (item 2.3).

12.4. Ressalvadas as hipóteses de dolo, e sem prejuízo dos direitos indisponíveis assegurados ao consumidor pelo Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade civil da ASSISTRACK perante o ASSINANTE, por qualquer causa relacionada a este contrato, fica limitada ao valor total efetivamente pago pelo ASSINANTE nos **12 (doze) meses** anteriores ao fato gerador.

12.5. Nenhuma disposição deste capítulo afasta ou reduz os direitos do consumidor previstos em lei.

13. Dados pessoais e privacidade

Seus dados são seus. A gente só usa o necessário para o serviço funcionar — e conta exatamente o que faz com eles.

13.1. Papel das partes. Para os fins da **Lei nº 13.709/2018 (LGPD)**, a **ASSISTRACK é a CONTROLADORA** dos dados pessoais tratados no âmbito deste contrato, e o **ASSINANTE é o TITULAR** desses dados.

13.2. Dados tratados:

Categoria	Exemplos	Base legal
Cadastrais	nome, CPF/CNPJ, e-mail, telefone, endereço	execução de contrato (art. 7º, V)
Pagamento	dados de cobrança e de transação	execução de contrato e obrigação legal (art. 7º, V e II)
Localização do Dispositivo	posições registradas pela Rede Colaborativa e histórico	execução de contrato (art. 7º, V)
Uso do Aplicativo	registros de acesso e eventos técnicos	obrigação legal (Marco Civil da Internet) e legítimo interesse (art. 7º, IX)
Atendimento	registros de contatos, chamados e gravações	execução de contrato e legítimo interesse

13.3. Finalidades. Os dados são tratados exclusivamente para: prestar o serviço contratado; exibir a localização no Aplicativo; processar pagamentos; prestar suporte e atendimento; viabilizar o Pronto Resposta quando solicitado; cumprir obrigações legais e regulatórias; e prevenir fraudes.

13.4. Compartilhamento. Os dados podem ser compartilhados apenas com: operadores contratados pela ASSISTRACK (provedores de infraestrutura e de plataforma, meios de pagamento, transportadoras); o prestador do Pronto Resposta, **exclusivamente quando houver acionamento aprovado pelo ASSINANTE e apenas na medida necessária ao atendimento**; e autoridades públicas, mediante requisição legal.

13.5. É vedado o compartilhamento ou a venda dos dados do ASSINANTE para finalidades publicitárias de terceiros. Comunicações de marketing da própria ASSISTRACK dependem de consentimento e podem ser recusadas a qualquer momento, sem prejuízo do serviço contratado.

13.6. Retenção. Os dados de localização são mantidos por [prazo de retenção do histórico de localização] e os dados cadastrais e fiscais pelos prazos legais aplicáveis. Encerrado o contrato e vencidos esses prazos, os dados são eliminados ou anonimizados.

13.7. Direitos do titular. O ASSINANTE pode, a qualquer tempo, solicitar confirmação de tratamento, acesso, correção, anonimização, portabilidade, informação sobre

compartilhamentos, revogação de consentimento e eliminação de dados tratados com base em consentimento, na forma do art. 18 da LGPD.

13.8. Encarregado de Dados (DPO). Os pedidos do item 13.7 devem ser dirigidos a [nome e e-mail do Encarregado de Dados] e serão respondidos nos prazos legais.

13.9. Segurança. A ASSISTRACK adota medidas técnicas e administrativas de proteção dos dados. Em caso de incidente de segurança relevante, comunicará o ASSINANTE e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) nos termos do art. 48 da LGPD.

13.10. Confidencialidade. As partes obrigam-se a manter sigilo sobre as informações a que tiverem acesso em razão deste contrato, mesmo após o seu término.

13.11. Se houver Política de Privacidade específica publicada no site da ASSISTRACK, ela complementa este capítulo; havendo conflito, prevalece a disposição mais favorável ao titular.

14. Alterações deste regulamento

14.1. Este regulamento pode ser alterado para refletir mudanças no serviço, na legislação ou nas condições comerciais.

14.2. Toda alteração relevante será comunicada ao ASSINANTE pelos canais de contato cadastrados, com pelo menos **30 (trinta) dias** de antecedência.

14.3. Se o ASSINANTE não concordar com a alteração, poderá cancelar a assinatura sem qualquer ônus antes da entrada em vigor da nova versão.

14.4. Cada versão recebe número e data de vigência, e as versões anteriores permanecem disponíveis para consulta no site da ASSISTRACK.

14.5. Alterações não retroagem: fatos ocorridos antes da nova versão são regidos pela versão vigente à época.

15. Aceite eletrônico

15.1. O aceite deste regulamento se dá pela marcação da caixa de concordância no momento da contratação, antes da confirmação do pagamento.

15.2. No ato do aceite são registrados: data e hora, endereço IP, identificação da sessão e o número da versão deste regulamento então vigente.

15.3. As partes reconhecem esse registro como prova válida da manifestação de vontade, na forma do art. 10, § 2º, da MP nº 2.200-2/2001 e do art. 225 do Código Civil.

15.4. Uma cópia deste regulamento, na versão aceita, é disponibilizada ao ASSINANTE por e-mail e permanece acessível no site da ASSISTRACK.

16. Disposições gerais e foro

16.1. Este regulamento, somado ao resumo da compra referido nos itens 4.3 e 4.4, constitui o acordo integral entre as partes quanto ao serviço ACHEI.

16.2. A tolerância de qualquer das partes quanto ao descumprimento de uma obrigação não implica novação nem renúncia ao direito de exigí-la depois.

16.3. A eventual nulidade de uma cláusula não invalida as demais, que permanecem em pleno vigor.

16.4. O ASSINANTE não pode ceder ou transferir sua posição contratual sem autorização escrita da ASSISTRACK. A ASSISTRACK pode ceder este contrato em caso de reorganização societária, mediante comunicação prévia e sem prejuízo dos direitos do ASSINANTE.

16.5. As comunicações entre as partes serão feitas pelos canais oficiais indicados no Capítulo 11 e pelos dados de contato informados pelo ASSINANTE, que deve mantê-los atualizados.

16.6. Este contrato é regido pelas leis brasileiras, em especial o **Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990)**, o **Código Civil (Lei nº 10.406/2002)**, o **Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014)** e a **Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018)**.

16.7. Foro. Fica eleito o **foro do domicílio do ASSINANTE consumidor** para dirimir qualquer questão oriunda deste contrato, na forma do art. 101, I, do Código de Defesa do Consumidor. Para o ASSINANTE pessoa jurídica que não se enquadre como consumidor, fica eleito o foro de [comarca da sede da ASSISTRACK].

16.8. As partes poderão, antes de qualquer medida judicial, buscar solução consensual pelos canais de atendimento e ouvidoria, ou pelas plataformas públicas de resolução de conflitos de

consumo.

ACHEI – Tecnologia inteligente para localização e recuperação patrimonial.

Uma tecnologia Assistrack. Protegendo o que realmente importa.

Regulamento versão 1.0 — [data de publicação] .