



## Termos e Condições Gerais dos serviços

(“TCG dos serviços”)

### 1 Objeto

O presente TCG dos serviços representam um acordo pontual entre a Rio Soluções Digitais Ltda. (a "RSD") e seu usuário (o "usuário"). O TCG dos Serviços regula a prestação dos serviços descritos no item 2 por meio da plataforma RSD ao usuário. Este TCG dos serviços representa um acordo pontual adicional aos TCG da plataforma, já acordada entre o usuário e a RSD. Salvo conforme disposto expressamente em contrário nestes TCG dos pacotes de serviços, estes TCG aplicar-se-ão às disposições dos TCG da plataforma acordadas entre o usuário e a RSD. Os conceitos definidos nos TCG da plataforma também se aplicam a estes TCG dos pacotes de serviços. Os TCG dos serviços são acordados através da plataforma, de acordo com as disposições dos itens 2.1 e 2.3 dos TCG da plataforma.

### 2 Serviços e/ou pacotes de Serviços RSD

2.1. Dentro do âmbito dos serviços, a RSD poderá fornecer, a seu exclusivo critério, os seguintes serviços, individualmente ou como partes integrantes de pacotes na plataforma ao usuário:

Designação	Breve descrição
RIO Essentials	RIO Essentials é o pacote básico, que contém os elementos importantes de diversos serviços RIO para uma inicialização fácil e constitui a base para outros serviços e funções RIO..
RIO Geo	O RIO GEO é uma expansão do Monitor de Frota (função básica disponível ao cliente com o RIO Essentials). Este serviço tem como objetivo fornecer uma visão geral mais detalhada das posições atuais dos veículos, acrescentando ao Monitor de Frota outras informações, como por exemplo, o tempo de condução até a próxima parada do motorista e armazenando os dados por 3 (três) meses adicionais, quando comparado com o RIO Essentials.
RIO Advance	O RIO Advance estende o prazo de armazenamento de dados de funcionalidades do RIO Essentials para 25 (vinte e cinco) meses.



THE LOGISTICS FLOW.

RIO Performance	O RIO Performance garante que nossos clientes estejam sempre por dentro do que acontece na sua operação. Este serviço demonstrará um status detalhado dos veículos, fará análise dos motoristas e suas classificações e poderá ser personalizado de acordo com a preferência do gestor. O RIO Performance irá fornecer todas as informações importantes dos últimos três meses para uma melhor gestão dos veículos e motoristas.
RIO Maintenance	O RIO Maintenance permite verificar as condições atuais de manutenção da frota, prevenindo perdas econômicas devido a imprevistos e paradas não planejadas. Envia alertas e códigos de falhas que previnem imprevistos, é integrado à Consultoria VolksCare e envia avisos de manutenção.
Pacote RIO Basics	O pacote RIO Basics caracteriza a combinação dos serviços individuais RIO Essentials e RIO Geo, supra citados.
Pacote RIO Premium	O pacote RIO Premium caracteriza a combinação dos serviços individuais RIO Essentials, RIO Geo, RIO Performance e RIO Maintenance supra citados.
Pacote RIO Trend	O RIO Trend é um serviço de telemetria básico, exclusivo de fábrica nos modelos Volkswagen Meteor, que traz informações importantes para a gestão inicial de uma frota. Assim que os veículos forem adicionados e estiverem visíveis na plataforma, é possível acompanhar, em tempo real, a localização deles no mapa além de outras informações históricas como índices de consumo, níveis de ociosidade, quilometragem rodada e ainda fazer análises básicas de comportamento dos motoristas na estrada.
Pacote RIO Prime	O RIO Prime é um pacote completo de telemetria, exclusivo de fábrica nos modelos Volkswagen Meteor, para fazer o acompanhamento minucioso do desempenho dos veículos. Os indicadores da operação podem ser verificados a partir da parametrização de até 100 eventos e até 200 cruzamentos diferentes dessas informações.

**Nota importante:** Em referência aos requisitos em matéria de proteção de dados, fazemos referência expressa ao item 8 dos TCG da plataforma. No âmbito do tratamento de dados decorrente da contratação de serviços através da RSD, e do ponto de vista do direito de proteção de dados, o usuário é responsável (controlador) e garante a admissibilidade do tratamento de dados pessoais dos titulares (motoristas e possivelmente outras pessoas). Isto inclui ampla obrigação de fornecimento de informação pelo usuário aos titulares, bem como a criação de uma base jurídica de proteção dos dados pessoais.

As versões atualizadas das descrições detalhadas de todos os serviços e pacotes RIO, bem como os requisitos técnicos, poderão ser consultados no endereço [www.rio.americas.rio.cloud](http://www.rio.americas.rio.cloud).

- 2.2. A disponibilidade da plataforma RIO para os serviços e pacotes RIO a serem prestados por meio desta mesma plataforma reger-se-á pelo disposto no item 4.2 dos TCG da plataforma RIO.

### **3 Contratação dos serviços**

- 3.1. Os serviços RIO Essentials, RIO Geo e RIO Advance estarão disponíveis em um pacote único, o RIO Basics; e os serviços RIO Performance e RIO Maintenance estarão disponíveis em outro pacote único, o RIO Premium, mediante o pagamento de valores a serem definidos entre a RSD e o usuário

- 3.1.1 Os serviços RIO Trend e RIO Prime estarão disponíveis em dois pacotes únicos e independentes, mediante o pagamento de valores a serem definidos entre a RSD e o usuário

- 3.1.2 Caso o início da execução do serviço não ocorra no primeiro dia do ciclo do faturamento, os respectivos valores serão cobrados de forma proporcional a partir da data da contratação.

- 3.2. Os valores devidos pelo usuário referente ao serviço, serão pagos através de fatura de serviços, enviada ao usuário via e-mail acompanhada do boleto bancário e ou qualquer outro documento de cobrança estabelecido pela RSD, ou quaisquer outras formas de pagamento ajustadas entre as partes, além da nota fiscal. O envio do documento de cobrança ao usuário ocorrerá com antecedência mínima de 5 (cinco) dias do vencimento, sendo o usuário responsável por informar a RSD, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis da data de vencimento da próxima fatura, quaisquer alterações nos seus dados cadastrais. Caso o usuário não observe a antecedência ora pactuada, referida alteração somente surtirá efeito para a fatura imediatamente posterior.

- 3.3. Após o faturamento por parte da RSD, o pagamento deverá ser realizado pelo usuário ao operador de serviços de pagamento da RSD indicado no item 4.2 dos TCG da plataforma.

- 3.4. O não recebimento da fatura até a data de seu vencimento, seja por extravio ou por qualquer outro motivo, não poderá ser utilizada como justificativa para o não pagamento, devendo o usuário, na hipótese de não haver recebido a fatura conforme o prazo de 5 (cinco) dias de antecedência referido na cláusula 3.3 acima entrar imediatamente em contato com a RSD a fim de tomar as medidas necessárias para o tempestivo pagamento.
- 3.5. Em caso de atraso ou quaisquer quantias devidas e não pagas na data do respectivo vencimento estarão sujeitas à multa de mora de 2% (dois por cento), sobre o valor total em atraso, além de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês calculado e apurado pro rata dia e atualização calculada com base na variação do IGPM – FGV, ou outro índice financeiro legalmente permitido que reflita a inflação real ocorrida no período.
- 3.6. Se, apesar de notificado anteriormente mediante aviso por escrito por parte da RSD, o usuário continuar descumprindo as obrigações de pagamento até 5 (cinco) dias antes da data de vencimento da 2ª fatura em aberto, a RSD poderá suspender a prestação do(s) serviço(s) ao usuário.

#### **4 Alterações**

- 4.1. As alterações dos TCG dos serviços dependem da aprovação de ambas as partes, exceto quando de outra forma determinado neste item 4.
- 4.2. No âmbito da prestação dos serviços, a RSD poderá efetuar alterações técnicas que julgar necessárias para melhorar sua funcionalidade ou cumprir requisitos legais.
- 4.3. Como forma de manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, o valor dos serviços poderá ser reajustado na periodicidade mínima admitida em lei, atualmente anual, nos termos do artigo 2º da Lei nº 10.192/2001, sem a necessidade de comunicação prévia.

#### **5 Garantia legal e responsabilidade**

##### **5.1. Garantia legal**

- 5.1.1. O usuário terá o dever de comunicar imediatamente à RSD qualquer falha dos serviços. As falhas dos serviços serão eliminadas pela RSD dentro de um prazo razoável. Se a eliminação de uma falha fracassar mais de 2 (duas) vezes dentro de um prazo razoável, o usuário terá o direito de rescindir os TCG dos serviços a título extraordinário. Quaisquer outras reclamações do utilizador regem-se pelo estipulado na cláusula 5.2.

##### **5.2. Responsabilidade**

A RSD só responderá por danos causados por culpa da RSD ou dos seus agentes no caso de violação de uma obrigação fundamental. Consideram-se obrigações fundamentais as obrigações



contratuais que são essenciais à correta execução do contrato e cujo cumprimento o usuário tomou e podia tomar por garantido.

Se a violação de tais obrigações fundamentais decorrer de culpa leve ou média, a responsabilidade da RSD ficará limitada aos danos normalmente previsíveis, limitados a 100% (cem por cento) dos valores até então pagos pelo usuário para utilização dos serviços.

Caso um serviço seja prestado gratuitamente, em caso de violação de uma obrigação fundamental que prejudique e/ou afete o bom funcionamento dos serviços, nenhuma indenização será devida ao usuário

Em caso de cancelamento, o usuário está ciente de que todos os dados coletados durante o período de uso da plataforma serão anonimizados de acordo com a legislação de proteção de dados aplicável, sendo responsabilidade exclusiva do usuário o armazenamento dos dados históricos detalhados coletados durante referido período.

### **5.3 Outras exclusões**

**5.3.1.** A RSD não será responsável pelo bom estado dos veículos do usuário para os quais será prestado o serviço RSD. O serviço RSD serve unicamente de apoio ao usuário, cabendo a este e aos motoristas a responsabilidade de cumprir as normas e de assegurar a correta utilização e o bom estado dos veículos.

**5.3.2.** A disponibilização de módulos RIO e/ou unidades de emissão RIO não faz parte dos TCG dos serviços. Os TCG dos serviços não incluem qualquer tipo de garantia legal e/ou responsabilidade por este equipamento.

**5.3.3.** Respectivamente, os TCG dos serviços também não incluem qualquer garantia legal e/ou responsabilidade referente a serviços RSD insuficientes (em especial por dados em falta ou incorretos) e/ou danos resultantes de falhas de funcionamento e/ou avarias nos veículos, nos módulos RIO e/ou nas unidades de emissão RIO e/ou introdução incorreta de dados por parte do usuário.

## **6 Direitos do usuário**

**6.1.** Após o recebimento da cobrança pela utilização dos serviços, o usuário terá o prazo de até 90 (noventa) dias para contestar os valores cobrados. A contestação deverá ser formalmente encaminhada à RSD devidamente acompanhada das razões pela qual o usuário entende que a cobrança seja indevida, por meio do canal de atendimento disponibilizado por meio do e-mail [br-suporte@rio.cloud](mailto:br-suporte@rio.cloud).

- 6.2. Após o recebimento de uma contestação, a RSD terá o prazo de 30 (trinta) dias para responder a solicitação do usuário.
  
- 6.3. O usuário terá à disposição o serviço de atendimento prestado pela RSD que poderá ser utilizado para sanar dúvidas através do telefone 0800 2255 746 ou e-mail [br-suporte@rio.cloud](mailto:br-suporte@rio.cloud) que estará disponível das 8:00 às 17:00, exceto feriados.

## **7 Duração e extinção do contrato**

### **7.1. Duração do contrato**

Os TCG dos serviços são contratados por período mínimo de um ano, .

### **7.2. Rescisão**

- 7.2.1. Após o término do prazo mínimo de duração previsto na Cláusula 7.1 acima, o usuário poderá resilir o contrato, sem qualquer ônus adicional. A solicitação de resilição antes do término do prazo mínimo em questão sujeitará o usuário ao pagamento de multa no valor equivalente a 75% (setenta e cinco por cento) do somatório das parcelas remanescentes até o término do prazo mínimo, referentes aos serviços e/ou pacotes de serviços contratados.
  
- 7.2.2. O disposto acima não afetará o direito de resolução do contrato por justa causa.
  
- 7.2.3. A extinção destes TCG dos serviços, por qualquer motivo, não interferirá com os TCG da plataforma RIO ou eventuais TCG dos serviços relacionados a outros serviços. A extinção dos TCG da plataforma RIO, por qualquer motivo, implicará o término simultâneo dos presentes TCG dos serviços.
  
- 7.2.4. A prestação do serviço RSD ao abrigo dos presentes TCG dos serviços não dependerá da celebração e da renovação dos TCG dos serviços diferentes (com a RSD ou terceiros). A extinção destes TCG dos serviços diferentes, por qualquer motivo, implicará o término simultâneo dos presentes TCG dos serviços.
  
- 7.2.5. A prestação de todos os serviços RSD diferentes e/ou serviços terceiros dependerá da celebração e da renovação dos presentes TCG dos serviços. A extinção dos presentes TCG dos serviços, por qualquer motivo, implicará o término simultâneo dos outros serviços RSD e/ou serviços terceiros, assim como dos respectivos TCG dos serviços acordados.



## **8 Condições Gerais**

- 8.1. Sem prejuízo dos demais termos e condições aceitos pelo usuário para utilização dos serviços, aplicam-se as disposições contidas no capítulo "Outras disposições" do item 11 dos TCG da plataforma RIO.
- 8.2. Sem a aprovação prévia por escrito da RSD o usuário não poderá ceder, integral ou parcialmente, a terceiros os direitos e/ou deveres emergentes destes TCG dos serviços.

\* \* \*