



## Termos e Condições Gerais dos serviços

(“TCG dos serviços”)

### 1 Objeto

O presente TCG dos serviços representam um acordo pontual entre a **Volkswagen Truck & Bus Indústria e Comércio de Veículos Ltda e RIO Soluções Digitais Ltda** (a "VWTB / RIO) e seu usuário (o "usuário"). O TCG dos Serviços regula a prestação dos serviços descritos no item 2 por meio da plataforma RIO ao usuário. Este TCG dos serviços representa um acordo pontual adicional aos TCG da plataforma, já acordada entre o usuário e a VWTB . 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 VWTB. 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 do item 2.1 dos TCG da plataforma.

### 2 Serviços e/ou pacotes de Serviços

2.1. Dentro do âmbito dos serviços, a VWTB 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 serviço básico, que contém 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 25 (vinte e cinco) meses adicionais, quando comparado com o RIO Essentials.
RIO Performance	O RIO Performance garante que nossos clientes o acompanhamento 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.



THE LOGISTICS FLOW.

RIO Maintenance	O RIO Maintenance permite verificar as condições atuais de manutenção da frota, prevenindo perdas econômicas devido à imprevistos e paradas não planejadas. Envia 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 em algumas unidades do modelo 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 em algumas unidades do modelo 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.
RIO e-Fleet	O RIO e-fleet é um serviço de gerenciamento de frota exclusivo para os veículos elétricos VW e-delivery. Através dele será possível acompanhar a disponibilidade da frota, planejar rotas com base na carga atual de bateria de cada veículo, programar manutenções ao receber informações de falhas e ainda gerenciar a eficiência a partir de ações dos motoristas. O RIO e-Fleet coleta todos os dados importantes sobre sua frota elétrica, como níveis de CO2 evitados, nível de uso do regenerador de bateria, consumo médio de energia exibido na tela do gestor em KW/h por quilômetro, entre outros.
Volks Blocker	<p>O Volks Blocker é uma funcionalidade de segurança que permite, após o desligamento do motor, o bloqueio do pedal de aceleração.</p> <p><b>Para veículos EURO VI</b>, após o recebimento do comando, o bloqueio remoto se inicia com o aviso do início do bloqueio, com a perda progressiva da potência do motor, que seguirá ocorrendo em intervalos sucessivos de 5 minutos, até que o veículo se encontre com apenas 20% do seu torque original. Assim, após o desligamento, quando realizada a partida, apenas o pedal de aceleração estará bloqueado e indisponível, de modo que as demais funções do veículo (vidros e travas elétricas e sistema de ar-condicionado, por exemplo) estarão disponíveis para uso.</p> <p><b>Para veículos EURO V</b>, o bloqueio remoto ocorrerá após o desligamento da ignição, sem a interrupção ou perda parcial de potência do motor. Assim, quando realizada a próxima partida, apenas o pedal de aceleração estará bloqueado e indisponível, de modo que as demais funções do veículo (vidros e travas</p>



	<p>elétricas e sistema de ar-condicionado, por exemplo) estarão disponíveis para uso.</p> <p><b>ATENÇÃO:</b> O bloqueio do pedal de aceleração ocorrerá com o veículo parado, situação que pode ocorrer em local que não possua cobertura do serviço de conectividade RIO BOX. Nesse cenário, o cliente deverá providenciar e custear a contratação dos serviços de guincho do veículo bloqueado até seu local de segurança, a fim de que seja realizado o desbloqueio.</p> <p><b>Condições técnicas para funcionamento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Veículo com motores compatíveis CUMMINS, D08/D26, Meteor D26 Euro V; E-Delivery model year a partir de 2023; Todos os tipos de motorização Euro VI;</li><li>• RIO Box ativa e atualizada;</li><li>• Serviço de bloqueio remoto contratado no Marketplace;</li><li>• Veículo em área de cobertura de serviço de conectividade;</li><li>• O pedal do veículo não será bloqueado em movimento para garantir a segurança do trânsito e do condutor;</li></ul> <p><b>Para Modelos Meteor Euro V:</b> Necessária atualização de parâmetros do veículo a ser realizado na rede concessionária para habilitação do serviço. Instalação única e exclusivamente através da rede concessionária.</p> <p><b>Para Outros Modelos Euro V:</b> Atualização de software da RIO BOX realizada remotamente para habilitação do serviço.</p> <p><b>Para Veículos Euro VI:</b> Necessária atualização de parâmetros do veículo a ser realizado na rede concessionária para habilitação do serviço. Instalação única e exclusivamente através da rede concessionária.</p> <p><b>Importante: Verificar o modelo, ano de fabricação do veículo e a norma de emissões aplicável ao veículo para instalação correta.</b></p>
--	--

**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 VWTB, e do ponto de vista da LGPDs, o usuário é o controlador) e garante a admissibilidade do tratamento de dados pessoais dos titulares (motoristas e possivelmente outras pessoas físicas) de acordo com os princípios da LGPD.**

As versões atualizadas das descrições detalhadas de todos os serviços e pacotes RIO, bem como os requisitos técnicos, poderão ser consultados no endereço <https://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 3.2 dos TCG da plataforma RIO.

### 3 Contratação dos serviços

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

- 3.1.2 A contratação do Volks Blocker poderá ser realizada pelo usuário, pela área logada da Plataforma RIO (home.rio.cloud), mediante sua concordância com os valores e condições de operação.

Ainda que o início da execução do serviço não ocorra no primeiro dia do ciclo do faturamento, os respectivos valores serão cobrados integralmente a partir da data de contratação.

- 3.2. Os valores devidos pelo usuário referentes ao serviço, serão pagos através de boleto bancário, enviado ao usuário via e-mail acompanhado de qualquer outro documento de cobrança estabelecido pela VWTB, 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 VWCO, 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 envio do boleto bancário por parte da VWTB, o pagamento deverá ser realizado pelo usuário ao operador de serviços de pagamento da VWTB indicado no item 4.2 dos TCG da plataforma.

- 3.4. O não recebimento do boleto 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 VWTB 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 VWTB, o usuário continuar descumprindo as obrigações de pagamento até 5 (cinco) dias antes da data de vencimento da 2ª fatura em aberto, a VWTB poderá suspender a prestação do(s) serviço(s) ao usuário.
- 3.7. Os valores devidos pelo usuário referente aos serviços contratados serão atualizados anualmente (ou em menor período, se permitido por lei) pela variação do índice [\*] ocorrida no período, e na falta deste, por outro que, por disposição legal, vier substituí-lo.
- 3.8. A VWTB reserva-se o direito de suspender imediatamente o acesso aos serviços na hipótese de atraso no pagamento superior a 45 (quarenta e cinco) dias.

## **4 Alterações**

- 4.1. No âmbito da prestação dos serviços, a VWTB 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 VWTB qualquer falha dos serviços. As falhas dos serviços serão eliminadas pela VWTB 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 VWTB só responderá por danos causados por culpa da VWTB 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 VWTB 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 poderão ser pseudonimizados ou 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 VWTB não será responsável pelo bom estado dos veículos do usuário para os quais será prestado o serviço VWTB. O serviço VWTB 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 VWTB 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 30 (trinta) dias para contestar os valores cobrados. A contestação deverá ser formalmente encaminhada à VWTB 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 VWTB 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 VWCO que poderá ser utilizado para sanar dúvidas através do telefone 0800 2255 746 (Call RIO), disponível 24h por dia, ou por e-mail br-suporte@rio.cloud que estará disponível das 8:00 às 17:00, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados. O usuários do Volks Blocker terá à disposição o serviço de atendimento prestado pela VWCO disponível 24h por dia, sete dias por semana.

## **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.

7.2.1.1. Na hipótese de decretação de falência do Cliente, as parcelas dos serviços efetivamente prestados serão antecipadas e consideradas imediatamente vencidas para fins de liquidação.

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.

## **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 VWCO o usuário não poderá ceder, integral ou parcialmente, a terceiros os direitos e/ou deveres emergentes destes TCG dos serviços.

\* \* \*