Estaci.one Soluções em Estacionamento LTDA
CNPJ nº 62.111.814/0001-50
Endereço: Rua Rio Taperoá, 944, Sala 1040 - Maringá - PR
Site: https://estaci.one
Contato: fiscal@estaci.one — (44) 3046-1874

TERMO DE GARANTIA DE HARDWARE

Documento: Termo de Garantia de Hardware Estaci.one
Versão: 1.0
Data de vigência: 01 de junho de 2026
Anexo VI ao Contrato Master de Prestação de Serviços (aplicável apenas em caso de aquisição de hardware)

---

1. DO OBJETO

1.1. O presente Termo regula as condições de garantia do hardware comercializado pela **ESTACI.ONE SOLUÇÕES EM ESTACIONAMENTO LTDA** (doravante "CONTRATADA") ao cliente operador adquirente (doravante "CONTRATANTE").

1.2. **Itens cobertos por este Termo:**

1.2.1. **Totens** de fabricação própria da CONTRATADA, vendidos diretamente ao CONTRATANTE com emissão de Nota Fiscal Eletrônica (NF-e);

1.2.2. **Peças de reposição** vendidas pela CONTRATADA, mediante NF-e específica;

1.2.3. **Bobina térmica** (consumível), conforme regime específico da Cláusula 9.

1.3. **Itens NÃO cobertos por este Termo:**

1.3.1. **Cancelas físicas** (Garen ou equivalente) — adquiridas diretamente pelo CONTRATANTE junto ao fornecedor original. A CONTRATADA atua exclusivamente em suporte técnico de integração, sem participação na NF-e da cancela. Eventual garantia da cancela é prestada pelo respectivo fornecedor;

1.3.2. **Tablets, smartphones, computadores ou periféricos de terceiros** integrados ao ambiente operacional pelo CONTRATANTE;

1.3.3. **Infraestrutura local** do CONTRATANTE, incluindo cabeamento, fonte de energia, no-break, roteadores e dispositivos de rede;

1.3.4. **Software**, regido pelo Contrato Master e seus demais Anexos.

---

2. DO PRAZO DE GARANTIA

2.1. **Hardware (totens e peças):** Garantia contratual de **12 (doze) meses contra defeitos de fabricação**, contados da data da entrega comprovada por canhoto ou comprovante de recebimento, **sem prejuízo da garantia legal**, computando-se os prazos na forma da legislação aplicável à natureza da relação (empresarial ou de consumo).

2.2. **Bobina térmica:** Garantia limitada de **7 (sete) dias** contra defeitos aparentes de fabricação, contados do recebimento. Após esse prazo, considera-se aceito o produto, salvo defeito oculto comprovável.

2.3. O prazo desta cláusula contempla e supera o prazo mínimo legal previsto no art. 26 do Código de Defesa do Consumidor, quando aplicável a relações de consumo, e observa o regime do Código Civil para relações empresariais.

---

3. DA COBERTURA

3.1. **Está coberto pela garantia:**

3.1.1. **Defeito de fabricação** demonstrável e atribuível a falha de matéria-prima, montagem ou projeto;
3.1.2. **Falha funcional** que comprometa o uso adequado do equipamento, surgida sem causa externa identificável;
3.1.3. **Defeito oculto** que se manifeste durante o prazo de garantia.

3.2. **Procedimento em caso de defeito coberto:**

3.2.1. O CONTRATANTE comunicará formalmente a CONTRATADA, por meio dos canais de suporte (e-mail suporte@estaci.one ou WhatsApp (44) 3046-1874), descrevendo o defeito e fornecendo evidências (fotos, vídeos, registros);
3.2.2. A CONTRATADA realizará diagnóstico remoto e, se necessário, solicitará a logística reversa do equipamento;
3.2.3. Confirmado o defeito coberto, a CONTRATADA procederá ao **reparo ou substituição** do equipamento defeituoso no prazo de até **15 (quinze) dias úteis** contados do recebimento na assistência técnica;
3.2.4. **Logística reversa durante a garantia:** Custos de envio (ida e retorno) suportados pela CONTRATADA, observada operadora logística por ela indicada;
3.2.5. Caso seja constatado que o defeito não está coberto pela garantia, será emitido orçamento prévio de reparo, cabendo ao CONTRATANTE arcar com os custos de logística e de execução do serviço.

---

4. DAS EXCLUSÕES DE COBERTURA

4.1. **Não estão cobertos pela garantia:**

4.1.1. **Dano por uso indevido**, inclusive operação fora das especificações técnicas do equipamento;
4.1.2. **Dano por intervenção não-autorizada** (abertura, modificação, reparo por terceiros não credenciados);
4.1.3. **Dano por instalação inadequada**, quando realizada pelo CONTRATANTE ou por terceiros sem orientação da CONTRATADA;
4.1.4. **Falhas de energia elétrica**, incluindo oscilações, picos, quedas e descargas atmosféricas;
4.1.5. **Eventos da natureza**, incluindo enchentes, alagamentos, exposição à chuva, umidade excessiva e raios;
4.1.6. **Acidentes**, quedas, choques mecânicos, derramamento de líquidos;
4.1.7. **Vandalismo, furto, roubo, sinistros** em geral;
4.1.8. **Desgaste natural** decorrente do uso regular (botões, displays, fontes de alimentação após o prazo de garantia);
4.1.9. **Perda ou alteração de etiqueta de identificação** do equipamento, número de série ou lacre de garantia, salvo se demonstrado que o defeito reclamado não guarda relação com eventual intervenção

no equipamento;
4.1.10. **Software de terceiros** instalado sem autorização ou em desacordo com as instruções da CONTRATADA;
4.1.11. **Operação em ambiente fora das condições especificadas** (temperatura, umidade, partículas em suspensão);
4.1.12. **Bobinas e consumíveis** após o prazo da Cláusula 2.2.

4.2. A garantia não cobre **manutenção preventiva** (limpeza periódica, substituição programada de componentes), regida por SLA específico de manutenção (não-incluso neste Termo).

---

5. DA INSTALAÇÃO E DA IMPLANTAÇÃO

5.1. A CONTRATADA disponibiliza serviço de **implantação** do totem ao custo de **R$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por unidade**, compreendendo:

5.1.1. Conferência do equipamento na chegada;
5.1.2. Configuração inicial (rede, parametrização, ativação);
5.1.3. Vinculação ao tenant do CONTRATANTE;
5.1.4. Treinamento operacional remoto de até 1 (uma) hora;
5.1.5. Acompanhamento da primeira operação produtiva.

5.2. O serviço de implantação será faturado por **Nota Fiscal de Serviços Eletrônica (NFS-e) específica**, apartada da NF-e da mercadoria, em conformidade com a Lei Complementar nº 116/2003 e com o regime tributário aplicável.

5.3. A instalação física do equipamento (chumbamento, fixação, infraestrutura elétrica e de rede) é de **responsabilidade do CONTRATANTE**, podendo ser orientada à distância pela CONTRATADA mediante manual técnico.

5.4. **Prazo de entrega e início da contagem:** O prazo de entrega dos equipamentos é o definido na Proposta Comercial, pedido de compra ou termo de aquisição. A contagem do prazo **inicia-se somente após a confirmação do pagamento**, conforme a condição pactuada: (a) em pagamento **à vista**, após a confirmação do recebimento **integral** do valor; (b) em pagamento **parcelado ou com entrada**, após a confirmação do recebimento da **entrada** (sinal), prosseguindo as demais parcelas conforme o cronograma pactuado; e (c) quando prevista **visita técnica de confirmação**, após a sua realização, prevalecendo o último dos eventos. O prazo fica suspenso durante impedimento causado por fato atribuível ao CONTRATANTE (indisponibilidade de local, de informações ou de infraestrutura sob sua responsabilidade) ou por caso fortuito ou força maior, mediante comunicação.

5.5. **Comprovação da entrega:** A entrega considera-se comprovada mediante **assinatura do canhoto da NF-e**, comprovante de entrega da transportadora ou registro eletrônico equivalente (aceite digital ou registro fotográfico do recebimento), devendo constar **data e identificação legível de quem recebeu** (nome e, quando possível, documento). Presume-se autorizada a receber a pessoa que se apresentar no endereço de entrega indicado pelo CONTRATANTE, salvo indicação prévia e expressa de recebedores autorizados.

5.6. **Conferência e avaria aparente:** O CONTRATANTE conferirá os volumes no ato do recebimento. **Avarias aparentes de transporte** (embalagem violada, dano visível) devem ser ressalvadas no próprio canhoto ou comunicadas à CONTRATADA em até **2 (dois) dias úteis** do recebimento, com registro fotográfico; após esse prazo, presume-se o recebimento em ordem aparente, **sem prejuízo do regime de defeitos ocultos e da garantia** previstos nas Cláusulas 2 e 3.

5.7. **Recusa injustificada ou local indisponível:** Havendo recusa injustificada de recebimento ou indisponibilidade do local na data agendada, considera-se o CONTRATANTE constituído em **mora de recebimento** (arts. 394 e 400 do Código Civil), correndo por sua conta os custos de nova tentativa de entrega e de eventual armazenagem, sem prejuízo da exigibilidade dos valores pactuados.

---

6. DA MANUTENÇÃO PÓS-GARANTIA

6.1. **Manutenção corretiva pós-garantia:** Atendida mediante orçamento prévio sob demanda, considerando custo de peças, mão de obra e logística.

6.2. **Manutenção preventiva opcional:** A CONTRATADA disponibiliza, em caráter facultativo, plano de manutenção preventiva mensal, cujo valor será o **definido na respectiva proposta e formalizado em SLA específico de manutenção**, em apartado deste Termo. A título de referência, o custo atual é de **R$ 99,00 (noventa e nove reais) por totem por mês**, sujeito a confirmação na proposta específica.

6.3. O plano de manutenção preventiva compreende, em regra:

6.3.1. Inspeção remota periódica do equipamento;
6.3.2. Atualizações de firmware quando aplicáveis;
6.3.3. Recomendação de substituição de peças em desgaste;
6.3.4. Suporte priorizado em incidentes técnicos.

---

7. DAS RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

7.1. Para a manutenção da garantia, compete ao CONTRATANTE:

7.1.1. **Operar o equipamento** conforme manual técnico fornecido;
7.1.2. **Manter o ambiente físico** em condições adequadas (temperatura, umidade, proteção contra intempéries);
7.1.3. **Utilizar fonte de alimentação estabilizada**, com aterramento adequado e proteção contra surtos;
7.1.4. **Não permitir intervenções** por terceiros não credenciados;
7.1.5. **Manter os lacres de garantia** intactos;
7.1.6. **Comunicar prontamente** quaisquer anomalias percebidas;
7.1.7. **Conservar a documentação fiscal** comprobatória da aquisição.

---

8. DA NOTIFICAÇÃO E DO PRAZO DE RECLAMAÇÃO

8.1. A reclamação relativa a defeito coberto pela garantia deverá ser comunicada pelo CONTRATANTE em até **30 (trinta) dias** contados da efetiva constatação do defeito, sob pena de **decadência do direito contratual de reclamação**, **sem prejuízo dos prazos legais imperativos aplicáveis**, inclusive quanto ao vício oculto (art. 445, §1º, do Código Civil) e, quando incidente, ao regime do art. 26 do Código de Defesa do Consumidor.

---

9. DAS DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS — BOBINA TÉRMICA

9.1. A bobina térmica é classificada como **consumível**, sendo comercializada exclusivamente em modalidade B2B (CNPJ→CNPJ) com emissão de Nota Fiscal Eletrônica (NF-e), em conformidade com a legislação tributária aplicável.

9.2. **Preço de referência:** R$ 198,90 (cento e noventa e oito reais e noventa centavos) por unidade. Pedidos sob demanda do CONTRATANTE, sem mínimo obrigatório imposto pela CONTRATADA.

9.3. **Não há garantia de durabilidade** da bobina térmica, posto que sua vida útil depende de fatores operacionais (volume de impressão, condições ambientais, conservação).

9.4. **Garantia restrita a defeito de fabricação aparente**, manifestado em até 7 (sete) dias do recebimento, mediante:

9.4.1. Comunicação por escrito acompanhada de evidências fotográficas;
9.4.2. Devolução do lote ou amostra para análise;
9.4.3. Confirmado o defeito, **substituição** do produto ou estorno do valor proporcional, à escolha do CONTRATANTE.

9.5. A CONTRATADA **não responde** por:
(a) Falhas de impressão decorrentes do desgaste natural da bobina;
(b) Falhas de impressão decorrentes do equipamento de destino;
(c) Manuseio ou armazenamento inadequado pelo CONTRATANTE.

---

10. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1. Este Termo aplica-se a todas as aquisições de hardware da CONTRATADA, integrando o respectivo instrumento de compra e venda como parte indissociável.

10.2. As condições aqui previstas observam, no que aplicável, o disposto no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) para relações de consumo, e no Código Civil (Lei nº 10.406/2002) para relações empresariais.

10.3. Em caso de aquisição vinculada ao Contrato Master de Prestação de Serviços, este Termo integra o Anexo VI do referido contrato.

10.4. Foro: o eleito no Contrato Master (Comarca de Maringá, Estado do Paraná) ou, na ausência deste, o foro eleito no respectivo **pedido de compra, proposta aceita ou termo de aquisição** do hardware, observadas as ressalvas de competência absoluta e de foro protetivo. **Nota fiscal não constitui instrumento hábil à eleição de foro.**

Maringá - PR, [DATA DA ASSINATURA].

ESTACI.ONE SOLUÇÕES EM ESTACIONAMENTO LTDA
CNPJ nº 62.111.814/0001-50

[RAZÃO SOCIAL DO CONTRATANTE]
CNPJ nº [CNPJ DO CONTRATANTE]

Assinaturas

Local e data: Maringá – PR, _____ de _____ de _____.

ESTACI.ONE SOLUÇÕES EM ESTACIONAMENTO LTDA

CNPJ 62.111.814/0001-50

Representante legal: _____

CONTRATANTE

Razão social: _____

CNPJ: _____

Representante legal: _____

Testemunha 1

Nome: _____

CPF: _____

Testemunha 2

Nome: _____

CPF: _____

Versão 1.0 — primeira versão publicada (vigência 01 de junho de 2026). Estaci.one Soluções em Estacionamento LTDA · CNPJ 62.111.814/0001-50.