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 PRESTAÇÃO DE SERVIÇO — OPERAÇÃO ASSISTIDA

Documento: Termo de Prestação de Serviço de Operação Assistida (Suporte Remoto ao Usuário Final) **Versão:** 1.1 **Data de vigência:** 26 de setembro de 2026 **Anexo VII ao Contrato Master de Prestação de Serviços**

1. DO OBJETO

1.1. O presente Termo regula o serviço opcional de **OPERAÇÃO ASSISTIDA**, pelo qual a **ESTACI.ONE SOLUÇÕES EM ESTACIONAMENTO LTDA** (doravante "CONTRATADA") presta **suporte remoto ao usuário final** (motorista/cliente do estacionamento) do cliente operador signatário (doravante "CONTRATANTE"), nas situações operacionais cobertas por este instrumento.

1.2. A Operação Assistida é um serviço **distinto e adicional** à licença de uso da plataforma e ao SLA de suporte (Anexo V), sendo contratada de forma facultativa e cobrada à parte.

1.3. Este Termo integra o Contrato Master como **Anexo VII**, parte indissociável daquele instrumento, e é regido subsidiariamente pelas cláusulas do Contrato Master e do SLA (Anexo V) naquilo que não o contrariar.

2. DAS DEFINIÇÕES

2.1. **Usuário Final:** o condutor/cliente que utiliza o estacionamento operado pelo CONTRATANTE.

2.2. **Chamado de Operação Assistida (ou "Chamado"):** cada solicitação de auxílio originada no local (totem/cancela/kiosk), por botão de chamada ou linha telefônica dedicada, atendida remotamente pela CONTRATADA.

2.3. **Janela de Cobertura:** período em que o serviço é prestado com nível de serviço garantido, conforme cláusula 4.

2.4. **Abertura Remota:** acionamento, à distância e mediante autenticação, de comando de abertura de cancela ou liberação operacional, realizado pela CONTRATADA em nome e por conta do CONTRATANTE.

3. DO ESCOPO DO SERVIÇO

3.1. **Situações cobertas** (a título exemplificativo, dentro da Janela de Cobertura):

3.1.1. Falha de sistema na liberação/validação de ticket ou cortesia;
3.1.2. Cancela que não abre por falha de sistema;
3.1.3. Dúvida do Usuário Final quanto à validação ou ao pagamento;
3.1.4. Abertura Remota da cancela quando a causa for atribuível ao sistema.

3.2. **Princípio de atuação — "resolver primeiro, classificar depois":** diante de Usuário Final retido na cancela, a CONTRATADA priorizará a **liberação imediata do veículo** (Abertura Remota), realizando a classificação da causa do Chamado posteriormente, com base nos registros (logs).

3.3. **Situações NÃO cobertas pelo nível de serviço** (atendidas, quando possível, mas computadas como Chamado faturável e **sem garantia de tempo de resposta**):

3.3.1. Erro de uso do Usuário Final (ex.: ticket perdido, não retirada do ticket na entrada, tentativa de saída sem pagamento, fluxo invertido, dado/placa digitado incorretamente);
3.3.2. Dano a equipamento causado por terceiro ou pelo próprio Usuário Final;
3.3.3. Indisponibilidade de energia elétrica ou de internet no local, de responsabilidade do CONTRATANTE;
3.3.4. Solicitações fora da Janela de Cobertura;
3.3.5. Demanda que exija intervenção física no local (sujeita a visita técnica, cláusula 7).

3.4. A reincidência crônica de Chamados decorrentes de erro de uso ou de sinalização inadequada do local poderá ser objeto de recomendação de melhoria ao CONTRATANTE, não constituindo obrigação de atendimento ilimitado pela CONTRATADA.

4. DA JANELA DE COBERTURA E DO TEMPO DE RESPOSTA

4.1. **Janela de Cobertura padrão:** Segunda a sexta-feira, das **08h00 às 18h00**, e sábados até as **17h00** (horário de Brasília), excluídos feriados e recessos nos termos do SLA (Anexo V).

4.2. **Tempo de resposta a Chamado crítico** (Usuário Final retido / cancela inoperante por falha de sistema), dentro da Janela de Cobertura: a CONTRATADA buscará, em regime de **melhor esforço**, o atendimento em até 5 (cinco) minutos, **sem que tal referência constitua garantia de nível de serviço nem gere direito a crédito ou indenização**.

4.3. Fora da Janela de Cobertura, o atendimento é prestado em regime de **best-effort** (melhor esforço), **sem garantia de tempo de resposta ou de resolução**.

4.4. A condição da via de comunicação (linha telefônica/internet) e o funcionamento do botão de chamada são pressupostos do tempo de resposta; sua indisponibilidade por causa não atribuível à CONTRATADA suspende a garantia da cláusula 4.2.

---

5. DA AUTORIZAÇÃO PARA ABERTURA REMOTA

5.1. O CONTRATANTE **autoriza expressamente** a CONTRATADA a realizar a Abertura Remota de cancelas e liberações operacionais, em seu nome e por sua conta, sempre que necessário ao atendimento de um Chamado.

5.2. A Abertura Remota é executada por **canal autenticado** do sistema. Comandos por tom (DTMF) ou similares, quando existentes, são meramente **subsidiários (fallback)** e não substituem o canal autenticado para ações críticas.

5.3. O CONTRATANTE reconhece que a Abertura Remota é medida operacional de mitigação e que a **decisão final sobre o controle de acesso ao seu estacionamento permanece sob sua responsabilidade**, na qualidade de operador do local.

5.4. A CONTRATADA **não presta serviço de segurança, vigilância, monitoramento patrimonial, guarda de veículos ou de bens**, fiscalização de cobrança ou conferência de pagamento presencial, limitando-se sua atuação ao **suporte remoto ao Usuário Final** nas situações cobertas por este Termo. A CONTRATADA **não se responsabiliza por evasão de receita, furto, roubo, dano patrimonial, acidentes ou conduta de Usuários Finais ou de terceiros no local**, permanecendo a segurança do estacionamento, a guarda dos veículos e os deveres correspondentes perante os Usuários Finais (inclusive os decorrentes da Súmula 130 do STJ) sob responsabilidade exclusiva do CONTRATANTE, na qualidade de operador do estabelecimento.

5.5. **Registro e auditoria da Abertura Remota.** Toda Abertura Remota será **registrada em log**, contendo **data, hora, dispositivo, operador remoto, motivo operacional categorizado e identificação do Chamado**, com retenção mínima de **12 (doze) meses**. Tais registros constituem prova válida entre as PARTES e serão disponibilizados ao CONTRATANTE, mediante solicitação, em caso de controvérsia.

5.6. **Indenidade.** O CONTRATANTE manterá a CONTRATADA indene e a ressarcirá regressivamente de toda condenação, acordo, despesa ou custo de defesa razoável decorrente de demandas de Usuários Finais ou de terceiros relacionadas à segurança do local, à guarda de veículos, a furto, roubo, dano patrimonial, acidentes ou a consequências de Abertura Remota executada em conformidade com o protocolo autenticado e com os registros da Cláusula 5.5, ressalvado dolo ou culpa grave do operador remoto da CONTRATADA.

---

6. DOS LIMITES, COTA E EXCEDENTE

6.1. O plano contratado inclui uma **cota mensal de Chamados**, cujo quantitativo é o **definido na Proposta Comercial aceita pelo CONTRATANTE**.

6.2. Os Chamados que excederem a cota mensal serão cobrados ao **valor unitário por Chamado excedente definido na Proposta Comercial**. **A apuração considera o mês civil** (do 1º ao último dia do mês), sendo os excedentes do mês anterior cobrados na fatura com vencimento no dia 10 (dez) do mês subsequente, juntamente com a mensalidade, na forma da Cláusula 3.6 do Contrato Master. Na ausência de previsão expressa na Proposta Comercial, a cobrança de excedente dependerá de **prévia formalização do valor entre as PARTES**, por aditivo ou atualização da Proposta Comercial, não sendo devida cobrança retroativa de excedentes anteriores à formalização.

6.3. A contagem de Chamados é apurada pelos registros da CONTRATADA (CDR/eventos do sistema), que constituem prova válida entre as partes.

6.4. Eventual **visita técnica presencial** é serviço diverso, cobrada à parte conforme cláusula 7.

---

7. DA VISITA TÉCNICA PRESENCIAL

7.1. Quando o atendimento exigir intervenção física no local, será realizada **visita técnica**, cobrada à razão de **R$ 120,00 (cento e vinte reais) por hora técnica**, acrescida de deslocamento quando aplicável e previamente acordado.

7.2. A visita técnica depende de agendamento e não está sujeita aos tempos de resposta da cláusula 4.

---

8. DAS RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

8.1. Compete ao CONTRATANTE:

8.1.1. Manter **energia elétrica e conexão de internet** estáveis no local, condições indispensáveis ao funcionamento do sistema e do atendimento remoto;
8.1.2. Manter os **equipamentos íntegros** e operacionais, comunicando danos;
8.1.3. **Sinalizar adequadamente** o local, orientando os Usuários Finais quanto ao uso;
8.1.4. Atuar como **controlador** dos dados pessoais dos Usuários Finais, nos termos da cláusula 9 e do DPA (Anexo III);
8.1.5. Responder, perante os Usuários Finais e terceiros, pela operação do estacionamento, pela política de preços e pela relação de consumo com o Usuário Final.

8.2. O CONTRATANTE reconhece que a CONTRATADA atua como **prestadora de serviço de apoio remoto**, e não como operadora ou responsável pelo estabelecimento.

---

9. DA PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

9.1. No âmbito da Operação Assistida, o tratamento de dados pessoais de Usuários Finais (incluindo placa de veículo, registros de atendimento e, quando o recurso estiver ativado, gravações de chamadas) observa a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e o **DPA — Data Processing Agreement (Anexo III)**.

9.2. O CONTRATANTE é o **controlador** e a CONTRATADA, **operadora**, tratando os dados apenas para a finalidade de prestação deste serviço.

9.3. **Possibilidade de gravação das chamadas.** As chamadas de Operação Assistida realizadas pelos equipamentos do local (totem, cancela e kiosk), recebidas ou originadas, **podem ser gravadas**, a critério do CONTRATANTE, que, na qualidade de controlador, **ativa ou desativa o recurso na plataforma**. Com o recurso desativado, nenhuma chamada é gravada, mantendo-se apenas o registro da chamada (data, hora, direção, origem, destino, duração e Chamado vinculado).

9.4. **Finalidade.** As gravações, quando existentes, destinam-se exclusivamente ao **registro do atendimento prestado**, à **segurança da operação** e à **apuração de contestações** relativas ao Chamado, inclusive quanto a Aberturas Remotas, sendo vedado uso diverso.

9.5. **Base legal.** O tratamento das gravações fundamenta-se na **execução de contrato** (art. 7º, V, da LGPD) e no **legítimo interesse** do CONTRATANTE (art. 7º, IX, e art. 10 da LGPD), na forma da Cláusula 3.6 do DPA (Anexo III), competindo ao CONTRATANTE a definição da base legal aplicável à sua operação.

9.6. **Aviso ao Usuário Final.** Com o recurso ativado, o equipamento reproduz ao interlocutor, **no início da chamada**, aviso sonoro com o texto padrão: **"Esta chamada pode ser gravada para fins de atendimento."** O CONTRATANTE poderá substituí-lo, na customização de áudios da plataforma, por mensagem de conteúdo equivalente, sem suprimir o aviso.

9.7. **Prazo de retenção.** O prazo de retenção das gravações é **definido pelo CONTRATANTE na plataforma**, sendo de **90 (noventa) dias** o prazo padrão. Findo o prazo, o áudio é **eliminado automaticamente**, permanecendo apenas o registro da chamada referido na Cláusula 9.3.

9.8. **Acesso.** O acesso às gravações é restrito aos **usuários autorizados do CONTRATANTE** que detenham permissão específica na plataforma, e cada acesso é registrado em **trilha de auditoria**. A CONTRATADA somente acessa as gravações quando necessário à prestação deste serviço ou mediante instrução do CONTRATANTE, na forma do DPA (Anexo III).

9.9. **Direitos do titular.** As requisições do Usuário Final relativas às gravações, inclusive de acesso e de eliminação (art. 18 da LGPD), são atendidas pelo CONTRATANTE, com a cooperação da CONTRATADA, pelo canal previsto no DPA (Anexo III), ressalvadas as hipóteses de conservação do art. 16 da LGPD.

9.10. A captura e o tratamento de placas por LPR observam adicionalmente o **Termo de Adesão LPR (Anexo IV)**.

---

10. DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

10.1. A Operação Assistida é prestada na modalidade de **melhor esforço** dentro dos limites deste Termo. A CONTRATADA **não garante** a resolução de toda e qualquer ocorrência, especialmente as não cobertas (cláusula 3.3) ou as decorrentes de fatores fora de seu controle (energia, internet, hardware danificado, força maior).

10.2. A CONTRATADA **não responde por danos indiretos, lucros cessantes, perda de receita ou dano à imagem**, nem por prejuízos decorrentes de **fatores externos ao seu controle** (energia elétrica, internet, hardware danificado, conduta de Usuários Finais ou de terceiros, força maior), **permanecendo responsável, nos limites do Contrato Master e da Cláusula 10.3 deste Termo, pelos danos diretos comprovadamente decorrentes de falha técnica ou operacional a ela imputável**.

10.3. A responsabilidade total e agregada da CONTRATADA relativa à Operação Assistida, por qualquer causa, fica **limitada ao valor das últimas 3 (três) mensalidades** do serviço de Operação Assistida efetivamente pagas, salvo nas hipóteses de dolo ou culpa grave comprovados, ou de violação de dados a ela diretamente imputável.

10.4. As remediações previstas no SLA (Anexo V), inclusive créditos de serviço, **não se acumulam** com indenizações relativas a este Termo pelo mesmo fato gerador.

---

11. DO PREÇO, REAJUSTE E VIGÊNCIA

11.1. O preço mensal da Operação Assistida e a cota de Chamados são os constantes da Proposta Comercial aceita pelo CONTRATANTE.

11.2. **Reajuste:** anual, pela variação acumulada do **IPCA/IBGE** no período, ou pelo menor índice legalmente permitido.

11.3. **Vigência:** acompanha a do Contrato Master, salvo cancelamento específico deste serviço opcional, que poderá ser solicitado com antecedência de **30 (trinta) dias**, sem prejuízo do plano principal.

11.4. O cancelamento da Operação Assistida não desonera o CONTRATANTE de valores devidos até a data efetiva do encerramento, incluindo Chamados excedentes apurados.

---

12. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1. Em caso de divergência entre este Termo e o Contrato Master, prevalece, quanto à Operação Assistida, o presente instrumento.

12.2. A não contratação ou o cancelamento da Operação Assistida não afeta as demais funcionalidades da plataforma; quando aplicável, os Chamados poderão ser direcionados ao atendimento interno do próprio CONTRATANTE (ex.: intercom interno via ATA).

12.3. Foro: o eleito no Contrato Master (Comarca de Maringá, Estado do Paraná), observadas as ressalvas de competência absoluta e de foro protetivo ali previstas.

---

*Este Anexo é documento padronizado do kit contratual Estaci.one, disponível para consulta pública em https://estaci.one/juridico. Integra a contratação por **incorporação por referência**, sendo **aceito independentemente de assinatura individual**, nos termos da Cláusula 1.4 do Termo de Condições Especiais e da Cláusula 11.7 do Contrato Master. A qualificação das PARTES e a data de vigência são as constantes do Contrato Master e do Termo de Condições Especiais assinados entre as PARTES.*

Versão 1.1 — 26 de setembro de 2026: cláusula 9 (Proteção de Dados) reformulada — a gravação das chamadas de Operação Assistida passa a ser recurso opcional, ativado ou desativado pelo CONTRATANTE na plataforma, com finalidade, base legal, aviso ao Usuário Final no início da chamada, prazo de retenção definido pelo CONTRATANTE (padrão de 90 dias, em substituição ao prazo fixo de 6 meses), eliminação automática do áudio ao fim do prazo, acesso restrito com trilha de auditoria e canal para os direitos do titular. Versão 1.0 publicada com vigência em 01 de junho de 2026. Os valores de cota, excedente e mensalidade da Operação Assistida constam da Proposta Comercial de cada cliente. Estaci.one Soluções em Estacionamento LTDA · CNPJ 62.111.814/0001-50.