

## **Bem-vindo ao Termos e Condições de Uso e Política de Privacidade do Aplicativo e do Site Veloe**

Pelo presente Termos e Condições de Uso do Aplicativo e do Site Veloe (“TDU”), a COMPANHIA BRASILEIRA DE SOLUÇÕES E SERVIÇOS (“ALELO”) estabelece os seguintes termos e condições de uso do Aplicativo Veloe e do *website* [www.veloe.com.br](http://www.veloe.com.br).

### **1. Definições**

1.1. Para os fins deste TDU, são adotadas, ainda, as seguintes definições, aplicáveis no singular e plural:

**Aplicativo** - *Software* de titularidade ou licenciado à ALELO, disponível para instalação e utilização dos Serviços em um dispositivo eletrônico móvel, com sistema operacional iOS ou Android.

**Conta de Pagamento** - A conta individual de titularidade do Usuário, vinculada ao respectivo Identificador e ao Aplicativo, destinada à execução e registro de transações de pagamento em moeda corrente nacional.

**Política de Privacidade** - A *Política de Privacidade Veloe*, que tem por objeto estabelecer as regras para a coleta, armazenamento, uso e tratamento dos dados dos Usuários durante a utilização do Site e do Aplicativo Veloe, inserida na forma do capítulo 6 deste TDU.

**Serviços** - Tem o significado que lhe é atribuído no item 3.1 abaixo.

**Sistema Veloe** - sistema de identificação automática de veículos automotores, por meio de um Identificador fixado no veículo, que permite a passagem automática deste veículo nas pistas das praças de pedágio e dos demais estabelecimentos credenciados pela ALELO para aceitação da utilização do Identificador e/ou do Aplicativo como meio de pagamento, assim como o processamento,

controle e gerenciamento das transações de pagamento realizadas pelo usuário do Identificador e/ou do Aplicativo mediante uso deste.

**Identificador** - Instrumento eletrônico de identificação de veículo automotor, gerenciado e habilitado pela ALELO, que permite a passagem automática do veículo nas pistas das praças de pedágio e dos demais estabelecimentos credenciados pela ALELO para aceitação deste instrumento como “Instrumento de Pagamento”. Todas as informações do usuário do Identificador e do respectivo veículo estão vinculadas ao seu Identificador, tornando-o pessoal e intransferível.

**Site** - O portal hospedado no endereço eletrônico [www.veloe.com.br](http://www.veloe.com.br), de titularidade da ALELO.

**Usuário** - Qualquer pessoa física ou jurídica que acesse o Aplicativo ou Site, independentemente da utilização efetiva de quaisquer Serviços oferecidos.

### **2. Aceitação deste TDU**

**2.1. A ACEITAÇÃO DESTES TDU É ABSOLUTAMENTE INDISPENSÁVEL À UTILIZAÇÃO DO APLICATIVO E/OU DO SITE, BEM COMO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS FORNECIDOS PELA ALELO OU POR SEUS PARCEIROS POR MEIO DO APLICATIVO E/OU DO SITE.**

**2.2. O USUÁRIO, AO UTILIZAR O APLICATIVO E/ OU O SITE, DECLARA TER LIDO, ENTENDIDO E ESTAR PLENAMENTE DE ACORDO COM AS REGRAS E CONDIÇÕES DO PRESENTE TDU. PORTANTO, É IMPORTANTE QUE O USUÁRIO LEIA CUIDADOSA E ATENTAMENTE AS DISPOSIÇÕES AQUI PREVISTAS.**

**2.3. CASO O USUÁRIO NÃO CONCORDE COM QUALQUER DAS DISPOSIÇÕES DESTES TDU, NÃO DEVERÁ UTILIZAR O APLICATIVO E/OU O SITE.**

2.4. Para contratar os serviços do Sistema Veloe e aderir a este TDU é necessário: (i) em caso de pessoa física, possuir, obrigatoriamente, idade superior a 18 (dezoito) anos ou emancipado, além da carteira de motorista válida para utilização dos serviços; ou (ii) sendo pessoa jurídica, estar o representante da empresa devidamente autorizado para aceitar este TDU, obrigando a pessoa jurídica a indenizar a ALELO por qualquer violação ao presente TDU.

2.5. Ao utilizar o Aplicativo e/ou o Site, o Usuário, ainda, aceita integralmente os termos e condições da Política de Privacidade da ALELO.

2.5.1. A adesão a este TDU será feita apenas uma vez pelo Usuário, por meio de aceite *online*, ao realizar *login* de acesso, no Aplicativo e/ou no Site, o que ocorrer primeiro, sendo que este TDU será aplicável tanto a um quanto a outro.

### **3. Funcionalidade específica do Aplicativo e do Site**

3.1. Mediante uso das ferramentas disponibilizadas pela ALELO no Aplicativo e no Site, observados os termos e condições deste TDU, serão fornecidos ao Usuário os seguintes serviços relacionados ao uso pelo Usuário do Sistema Veloe (“Serviços”):

- (i) acesso ao saldo ou limite da Conta de Pagamento do Usuário;
- (ii) aquisição de carga para a Conta de Pagamento pré-pago do Usuário;
- (iii) extrato da Conta de Pagamento;
- (iv) consulta à respectiva fatura, caso o Usuário tenha contratado um plano de pagamento pós-pago;
- (v) bloqueio e desbloqueio do Identificador;
- (vi) consulta aos estabelecimentos credenciados ao Sistema Veloe;
- (vii) substituição do Identificador e/ou do veículo vinculado ao Identificador cadastrado;

(viii) aquisição de Identificador e/ou aquisição de Identificadores adicionais pelo mesmo Usuário;

(ix) contestação de lançamentos a débito na Conta de Pagamento vinculada ao Identificador;

(x) alteração dos dados cadastrais do Usuário;

(xi) realizar transações nos estabelecimentos credenciados pela ALELO quando disponível esta funcionalidade no plano de pagamento contratado pelo Usuário.

3.1.1 A qualquer momento poderão ser incluídas novas funcionalidades no Aplicativo e/ou no Site, bem como excluídas as já existentes, independentemente de prévia concordância do Usuário.

3.2. É vedado ao Usuário utilizar o Aplicativo e/ou o Site para armazenar, distribuir, transmitir ou reproduzir arquivos, mensagens, imagens, programas de computador, aplicações ou quaisquer outros materiais que violem direitos de terceiros e/ou que tenham conteúdo ilícito.

### **4. Acesso às funcionalidades do Aplicativo e do Site**

4.1. As áreas de conteúdo aberto do Aplicativo e do Site poderão ser acessadas livremente pelos Usuários, exclusivamente para fins de consulta. As áreas de acesso restrito do Aplicativo e do Site, em que serão disponibilizados os Serviços mencionados no item 3.1 acima, somente poderão ser acessadas por cada Usuário mediante utilização do respectivo *login* e senha exclusivos, aplicando-se então o disposto na cláusula 2.5.

4.2. No primeiro acesso aos Serviços por meio do Aplicativo ou do Site, o Usuário deverá preencher um cadastro com os seus dados pessoais e criar seu *login* e senha, observando os padrões mínimos de segurança recomendados pela ALELO para tanto.

4.2.1. O *login* e respectiva senha são informações pessoais e intransferíveis e serão vinculados ao

Usuário. A digitação da senha representa a assinatura eletrônica do Usuário e sua manifestação de vontade inequívoca e irrevogável, autorizadora de qualquer operação referente aos Serviços realizada no Aplicativo e no Site, quando for o caso.

4.2.2. O Usuário deverá manter suas informações de contato devidamente atualizadas, bem como manter a senha criada e demais informações particulares sob estrito sigilo, não as divulgando, fornecendo ou compartilhando, por qualquer meio ou forma.

4.3. O Usuário assume inteira responsabilidade pela guarda, sigilo e boa utilização do *login* e senha de acesso ao Aplicativo e ao Site, (i) sendo responsável por todos os atos que sejam realizados com o uso de seu *login* e senha, o que inclui a responsabilidade por prejuízos em decorrência da utilização indevida por terceiros, e (ii) eximindo a ALELO de qualquer responsabilidade em razão do descumprimento desta obrigação.

## **5. Alteração do Cadastro do Usuário e da Senha de Acesso ao Aplicativo e ao Site**

5.1. O *login* e a senha de acesso à área restrita do Aplicativo e do Site, assim como as informações cadastrais do Usuário, poderão ser alterados a qualquer tempo pelo Usuário, por meio do próprio Aplicativo ou Site, clicando na opção “alterar senha” ou “alterar cadastro” (ou outra opção equivalente com a mesma funcionalidade) e observando as instruções que lhe serão repassadas.

5.2. Também por meio do Aplicativo ou Site, opção “Esqueci Minha Senha” (ou outra opção equivalente com a mesma funcionalidade) na tela de *login*, desde que observadas as instruções que lhe serão repassadas, o Usuário poderá proceder ao resgate de sua senha de acesso ao Aplicativo e Site.

5.3. Na alteração de qualquer dado cadastral, incluindo troca de senha, a ALELO enviará ao Usuário um e-mail confirmando que os seus dados foram alterados.

## **6. Política de Privacidade e Segurança da Informação**

### ***Informações Gerais sobre a Política de Privacidade***

6.1. Ao acessar e utilizar o Aplicativo e/ou Site, o Usuário deverá cumprir e observar, bem como exigir que quaisquer terceiros a ele relacionados que façam uso do Aplicativo e/ou Site em seu nome observem e cumpram, em todos os aspectos, a Política de Privacidade adotada pela ALELO.

6.2. Em seus processos estabelecidos, a ALELO procura certificar-se que o tratamento e a utilização dos dados pessoais se darão de forma transparente e segura, não sendo admitido o uso desses dados para finalidades distintas ou incompatíveis àquelas que fundamentaram sua coleta.

6.3. Visando à segurança das informações fornecidas pelos Usuários, a ALELO dispõe de um moderno sistema de processamento de informações, se comprometendo a avaliar constantemente os procedimentos de segurança e privacidade associados ao Aplicativo e ao Site, de modo a mantê-lo aderente às técnicas mais atuais.

### ***Coleta de Dados do Usuário***

6.4. A ALELO poderá coletar informações pessoais dos Usuários, tais como nome, inscrição no CPF ou CNPJ (se pessoa jurídica) ou outro documento de identificação, endereço, e-mail, dados do veículo, idade, data de nascimento, sexo, número de telefone, endereço e/ou outras informações que forem necessárias para atendimento ao Usuário.

6.5. Poderá a ALELO, ainda, requisitar informações adicionais para cadastro do Usuário, além daquelas solicitadas no ato do registro do Usuário no Aplicativo e/ou Site, bem como requerer cópia de documentos necessários para confirmação de dados sempre que julgar necessário.

6.6. Também poderão ser coletadas pela ALELO informações de registros de acesso ao Aplicativo e/ou Site pelos Usuários, incluindo, mas sem limitação, endereço IP (*internet protocol*), tipo de navegador, data e horário dos acessos, ações efetuadas, funcionalidades utilizadas, dados de geoposicionamento do Usuário. **O Usuário está ciente e concorda com a coleta, armazenamento, tratamento, processamento e uso destas informações pela ALELO.**

6.7. As informações mencionadas acima poderão ser coletadas pela ALELO inclusive mediante armazenamento de *cookies* ou ferramentas semelhantes, coleta de dados constantes de redes sociais dos Usuários e similares ou disponibilização por terceiros (tal como no caso em que o Usuário for retransmitido ao Aplicativo e/ou Site por meio de acesso a um *website* de terceiro).

6.7.1. Caso prefira, o Usuário poderá desabilitar a recepção de cookies em seu próprio navegador. Contudo, nesse caso, algumas das funcionalidades do Site poderão ser prejudicadas.

6.8. O Usuário poderá, a qualquer tempo, corrigir ou atualizar seus dados pessoais fornecidos via Site ou Aplicativo, bem como outras informações coletadas, por quaisquer dos canais de contato disponibilizados pela ALELO.

### ***Utilização das Informações dos Usuários***

6.9. A ALELO poderá se utilizar das informações dos Usuários coletadas para fornecer, manter, proteger e melhorar os serviços que presta por meio do Aplicativo e/ou Site ou para garantir uma melhor experiência de utilização do Aplicativo e/ou Site.

6.10. As informações dos Usuários coletadas pela ALELO poderão ser disponibilizadas aos parceiros e colaboradores da ALELO sempre que necessário para viabilizar a utilização, pelos Usuários, do Aplicativo e/ou do Site ou, ainda, de qualquer

produto ou serviço disponibilizado pela ALELO por meio destes.

6.11. O Usuário expressamente autoriza a ALELO, ainda, a utilizar e compartilhar suas informações com outras empresas pertencentes ao grupo econômico da ALELO e com empresas parceiras da ALELO, com o intuito de desenvolver promoções, descontos e benefícios aos usuários.

**6.11.1. A ALELO poderá utilizar das informações coletadas para desenvolver ações de marketing e/ou de relacionamento, incluindo o envio ao Usuário de mensagens sobre promoções, descontos e benefícios, por e-mail, *push notification* e SMS. O Usuário poderá cancelar o recebimento destas mensagens a qualquer tempo, por meio dos canais de atendimento disponibilizados pela ALELO.**

6.12. As informações dos Usuários poderão, outrossim, ser utilizadas para elaboração e divulgação de relatórios de caráter geral, estatísticas, dados demográficos, perfis de utilização etc., desde que tais documentos não possuam caráter específico que permitam individualizar o Usuário.

### ***Segurança das Informações dos Usuários***

6.13. A ALELO se compromete a tomar todas as medidas cabíveis para manter o absoluto sigilo e a estrita confidencialidade sobre as informações dos Usuários, sendo-lhe vedado ceder, transformar, fornecer direta ou indiretamente e/ou permitir acesso por terceiros, por qualquer modo, a tais informações, sem prévia autorização dos Usuários, ressalvadas as hipóteses previstas nesta Política de Privacidade.

6.14. A ALELO adotará, no acesso ao Site e ao Aplicativo, nas transações e na troca de informações reservadas com o Usuário, o processo de criptografia dos dados que se utiliza do protocolo *Transport Layer Security* (TLS).

6.15. Os dados do Usuário coletados pela ALELO são os mínimos necessários à realização e ao aprimoramento dos serviços oferecido por meio do Aplicativo e Site e ficarão armazenados de forma eletrônica nos sistemas da ALELO, pelo período que a ALELO entender conveniente ou necessário.

6.16. Os dados coletados poderão receber tratamento não automatizado, hipótese em que serão acessados por pessoal autorizado e qualificado para utilizá-los e tratá-los, em conformidade e em adequação com as finalidades pretendidas com sua coleta.

6.17. Os dados dos Usuários serão coletados e guardados em ambiente seguro, de acordo com padrões de confidencialidade, na sua integridade, e segurança proporcionais à sua sensibilidade, e não serão divulgados a terceiros, exceto: (i) nos casos expressamente autorizados por meio desta Política de Privacidade; (ii) a empresas detentoras de quaisquer direitos sobre o Aplicativo e/ou Site; (iii) quando expressamente autorizado pelo Usuário; (iv) em razão de intimação ou decisão judicial; (v) para estar em conformidade com a lei ou regulamento aplicável; (vi) se a ALELO acreditar, de boa-fé, que a divulgação dos dados do Usuário é necessária para impedir danos físicos ou perdas financeiras, inclusive para outros clientes, ou para reportar atividade ilegal suspeita ou investigar violações aos termos e condições de uso de quaisquer serviços fornecidos ao Usuário pela ALELO.

6.17.1. Na hipótese de as informações dos Usuários terem que ser divulgadas em razão de cumprimento de lei, determinação judicial ou de órgão competente, os Usuários serão, na medida do possível, notificados sobre tal obrigação, para que tomem as medidas protetivas ou reparadoras apropriadas. Nada obstante, tais informações deverão ser reveladas somente nos estritos termos e nos limites estritamente requeridos para a sua divulgação.

6.18. Embora a ALELO tome todos os cuidados com a segurança, a ALELO não se responsabiliza por eventual divulgação indevida ou vazamento de informações em decorrência de ato, fato ou omissão não imputável à ALELO, incluindo, mas sem limitação, em razão do mau uso do Site ou do Aplicativo pelos Usuários.

6.18.1. Neste sentido, a guarda de sua senha individual do Usuário para acesso à área restrita do Site e/ou do Aplicativo é de inteira responsabilidade do Usuário, que não deverá divulga-la a terceiros, sendo pessoal e intransferível.

### ***Links e Comunicações de Terceiros***

6.19. A ALELO poderá exibir anúncios e outros conteúdos de terceiros no Aplicativo e/ou Site, bem como links para sites e/ou aplicativos de terceiros. Ao acessar os *links* disponibilizados, o Usuário reconhece estar sujeito aos termos de uso e políticas de privacidade e segurança dos sites e/ou aplicativos de terceiros.

6.20. A ALELO não se responsabiliza por práticas de privacidade e conteúdo de terceiros. Recomendamos que o Usuário leia atentamente as políticas de privacidade para saber como esses terceiros coletam e processam suas informações pessoais.

6.21. Ainda, a ALELO não se responsabiliza pelo envio de e-mails falsos (*'phishings'*) por terceiros com promessas, ofertas e formulários.

## **7. Responsabilidades do Usuário**

7.1. O Usuário é o único e exclusivo responsável por utilizar o Aplicativo e o Site de acordo com os termos e condições aqui estabelecidos, exclusivamente para fins lícitos, bem como por todos e quaisquer atos realizados a partir de seu *Login* e senha no Aplicativo e/ou no Site, incluindo-se a sua responsabilidade com relação à realização de

transações de pagamento pelo Aplicativo, quando disponível esta funcionalidade no plano de pagamento contratado, mantendo a ALELO indene com relação a qualquer demanda nesse sentido.

7.2. Em caso de descumprimento do quanto aqui previsto, a ALELO poderá suspender ou cancelar o acesso do Usuário ao Aplicativo, ao Site e/ou aos Serviços sem notificação prévia ou comunicação e sem prejuízo das demais medidas legais cabíveis e comunicação às autoridades competentes.

## **8. Responsabilidade da ALELO pelos Serviços**

8.1. A ALELO não poderá ser responsabilizada por qualquer ato, fato ou omissão decorrente do acesso e/ou uso indevido do Aplicativo e/ou Site por qualquer Usuário ou terceiros.

8.2. A ALELO envidará esforços comercialmente razoáveis para manter o acesso ao Aplicativo e Site disponível, porém não garante que o sistema estará livre de falhas, interrupções, problemas ou indisponibilidades. A ALELO poderá, a qualquer tempo, manter o Aplicativo e/ou o Site indisponível.

8.2.1. A ALELO se exime de qualquer responsabilidade pelos danos e prejuízos diretos, indiretos de qualquer natureza que possam ser devidos à falta de disponibilidade e/ou falha do funcionamento do Aplicativo e/ou Site.

8.3. O Usuário concorda e aceita que a ALELO poderá monitorar possíveis fraudes nos Serviços ou associadas ao Aplicativo e ao Site e, caso seja detectado algum indício de fraude ou comportamento suspeito, a ALELO poderá contatar o Usuário a fim de evitar prejuízos a este.

## **9. Cancelamento de Acesso do Usuário ao Aplicativo e/ou Site**

9.1. Fica reservado à ALELO o direito de cancelar, a qualquer momento, a utilização do Aplicativo e/ou Site pelo Usuário, mediante prévio

comunicado ao Usuário, por meio do Aplicativo e/ou Site ou por outro meio de comunicação utilizado pela ALELO.

9.2. Fica reservado, ainda, à ALELO o direito de cancelar, a qualquer momento e sem prévio aviso ao Usuário, o seu acesso ao Aplicativo e/ou ao Site, caso tenha conhecimento ou indícios de que este praticou algum ato ou mantenha conduta que (i) viole as leis e regulamentos aplicáveis, (ii) contrarie as regras estipuladas pela ALELO para utilização dos Serviços ou do Sistema Veloe.

9.3. A ALELO poderá, outrossim, cancelar, a qualquer momento e sem prévio aviso ao Usuário, o seu acesso ao Aplicativo e/ou ao Site, caso tenha conhecimento ou indícios de fraudes que possam causar prejuízos ao Usuário.

## **10. Propriedade Intelectual**

10.1. O Usuário está ciente de que pertencem exclusivamente à ALELO ou terceiros a ela relacionados: (i) todo e qualquer *software* ou funcionalidade empregado no Aplicativo e no Site; (ii) a identidade visual do Aplicativo e do Site; (iii) o nome empresarial, marca, nome de domínio ou qualquer sinal distintivo da ALELO inserido no Aplicativo e/ou no Site; e (iv) todo e qualquer conteúdo criado e produzido pela ALELO.

## **11. Alterações deste TDU**

11.1. A ALELO poderá introduzir alterações neste TDU, a qualquer tempo, sempre que a ALELO julgar necessário, passando quaisquer alterações a vigorar de forma imediata, tão logo sejam disponibilizadas no Aplicativo e no Site.

11.2. **Em caso de não concordância com as alterações introduzidas neste TDU, o Usuário deverá abster-se de utilizar o Aplicativo e o Site.** A utilização do Aplicativo e do Site após a comunicação ou divulgação da alteração implica, de pleno direito, aceitação e adesão irrestrita do Usuário às novas condições.

## **12. Legislação e Foro**

12.1. Este TDU será regido e interpretado de acordo com a legislação brasileira. Eventuais controvérsias decorrentes deste TDU serão submetidas ao foro da comarca de São Paulo, Estado de São Paulo ou foro específico, quando determinado pela legislação.

## **13. Central de relacionamento com o Usuário**

**13.1. Em caso de eventuais comunicações ou dúvidas relacionadas a este TDU, o Usuário deverá entrar em contato com a Central de Relacionamento com o Usuário, por meio dos seguintes telefones:**

Capitais e Regiões Metropolitanas: 3003-3510

Demais Localidades: 0800 208 3510

Horário de Atendimento: De segunda a sábado, das 8 horas às 20 horas

**Deficiência Auditiva ou de Fala:** 0800 208 2020

**Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC:** 0800 208 2010, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

### **Central de Vendas**

Horário de Atendimento: De segunda a sexta-feira, das 9 horas às 21 horas e, aos sábados, das 10 horas às 16 horas

Capitais e Regiões Metropolitanas: 3003-3510

Demais Localidades: 0800 208 3510

Horário de Atendimento: De segunda à sexta, das 9 horas às 21 horas

**Central de Relacionamento com Parceiros:** 3003-3511, de segunda a domingo das, 8 horas às 22 horas

**Ouvidoria:** 08002023278, de segunda a sexta, das 10 horas às 16 horas.

COMPANHIA BRASILEIRA DE SOLUÇÕES E SERVIÇOS – ALELO

CNPJ/MF sob o nº 04.740.876/0001-25

Alameda Xingu 512, 3 e 4º andares, Barueri, São Paulo – CEP 06455-030.