

Termos e Condições de Uso do Portal Pedágio Eletrônico Concessionária Novo Litoral.

Última atualização: Outubro de 2025

Este Termo e Condições de Uso (“Termo”) estabelece as regras para o acesso e utilização do portal <https://cnl.pedagioeletronico.com.br> (“Portal”), pertencente à COMPANHIA DE CONCESSÕES RODOVIÁRIAS DO NOVO LITORAL DE SÃO PAULO (CNL) e dos serviços digitais de pagamento eletrônico de pedágio (“Serviço”).

Ao utilizar a Plataforma, você (“Usuário”) declara ter lido, compreendido e aceitado integralmente este Termo e a Política de Privacidade vinculada. A relação contratual estabelecida por este Termo é privada e não substitui ou altera obrigações legais do Usuário perante o poder público. Guarde uma cópia deste documento para seus registros..

1. Definições

Sem prejuízo das demais definições estabelecidas neste instrumento, para os fins deste Termo, consideram-se:

Baixa Operacional: Atualização do status do débito junto à Concessionária Parceira, realizada após a Compensação, refletindo a quitação do lançamento correspondente.

Carteira (Wallet): Funcionalidade que permite ao Usuário Cadastrado adicionar créditos pré-pagos para a quitação automática de tarifas de pedágio, nos termos da Cláusula 7.

Chargeback: Cancelamento de transação de cartão de crédito, instaurado segundo as regras da bandeira/adquirente.

Compensação: Confirmação irrevogável do recebimento do valor pelo Parceiro de Pagamento e respectiva reconciliação com a transação exibida na Plataforma. Até a compensação, o pagamento permanece com status pendente.

Concessionária ou CNL: Pessoa jurídica detentora de concessão de rodovia e/ou seus prestadores técnicos, responsáveis pela geração dos Dados de Passagem e pela definição de valores tarifários, regras e prazos de cobrança.

Contestação: Procedimento pelo qual o Usuário solicita a revisão de um lançamento (ex: classificação veicular, duplicidade, valor), sujeito a protocolo, prazos de análise e possível apresentação de documentos comprobatórios.

Dados de Passagem: Registros eletrônicos relativos à circulação do veículo em praças/pórticos de pedágio, incluindo, quando disponibilizados: data e hora (horário de Brasília – UTC-3), praça/pórtico/faixa, sentido, placa, categoria/classe veicular (eixos), valor tarifário e identificadores técnicos.

Documento Fiscal Equivalente (DFE): Comprovante fiscal de pagamento das tarifas de pedágio, emitido em portal próprio, conforme as regras da Cláusula 12.

Desconto de Usuário Frequente (DUF): Benefício tarifário aplicável a veículos de passeio que trafegam com frequência pela mesma praça de pedágio, no mesmo sentido e mês, conforme as regras da Cláusula 8.

Estorno: Devolução de valores já compensados, realizada na mesma forma de pagamento utilizada na transação original.

Meio de Pagamento: Instrumento aceito no checkout (ex: cartão de crédito à vista, PIX), conforme disponibilidade apresentada ao Usuário.

Pagamento Avulso: Modalidade de quitação direta de uma ou mais tarifas em aberto, em transação única, por meio dos Meios de Pagamento disponibilizados.

Parceiro de Pagamento: Instituição de pagamento ou financeira responsável pelo processamento e liquidação das transações realizadas pelo Usuário.

Plataforma (DOIT): A presente solução tecnológica, acessível via web ou aplicativo, disponibilizada ao Usuário para consultar, consolidar e facilitar o pagamento de tarifas de pedágio.

Usuário: Pessoa natural (PF) ou jurídica (PJ) que utiliza a Plataforma. Pode ser classificado como:

Usuário Anônimo: Acesso sem login, que permite apenas consultar e pagar tarifas pendentes, sem acesso a histórico ou funcionalidades exclusivas.

Usuário Cadastrado: Acesso mediante login e senha, com acesso ao histórico completo de passagens, à funcionalidade de Carteira e a outros recursos.

2. Finalidade do Portal

O Portal tem como objetivo disponibilizar recursos tecnológicos para: (i) consultar e consolidar, em um único ambiente, cobranças de tarifas de pedágio lançadas pelas Concessionárias Parceiras; e (ii) facilitar o respectivo pagamento pelo Usuário por meio de Parceiros de Pagamento.

O Portal não define valores tarifários, não aplica penalidades de trânsito e não exerce poder de polícia ou fiscalização. Eventuais infrações e sanções de trânsito, como a multa por evasão de pedágio, regem-se pela legislação aplicável e pelos procedimentos do poder público, sendo de responsabilidade exclusiva do Usuário.

Algumas funcionalidades exigem cadastro de usuário e autenticação de acesso.

3. Aceitação, Versão e Vigência

A contratação e o uso do Portal regem-se por este Termo. A aceitação eletrônica ocorre por meio de marcação inequívoca de checkbox (“Li e aceito”), por clique em botão de aceite equivalente, ou pelo uso continuado da Plataforma após a disponibilização de nova versão deste Termo.

O Portal poderá registrar e conservar logs de aceite e uso, incluindo, quando disponíveis: data e hora (timestamp), endereço IP, identificadores de dispositivo/sessão e versão dos Termos aceitos.

O Usuário declara possuir capacidade civil para contratar. Usuário empresarial (PJ) declara que o aceitante possui poderes de representação suficientes, responsabilizando-se por tal declaração.

Alterações materiais (que modifiquem de modo relevante a natureza dos serviços, impactem direitos/obrigações ou introduzam novas tarifas) serão comunicadas com antecedência, por e-mail, notificações no aplicativo e/ou aviso destacado na Plataforma. Se o Usuário não concordar, poderá encerrar sua conta antes da data de vigência. A continuidade de uso após a data de vigência caracterizará aceite tácito da nova versão.

4. Cadastro, Elegibilidade e Verificações de Usuário

O acesso ao Portal é livre, mas certas funcionalidades exigem **cadastro completo** com informações pessoais e veiculares válidas. O usuário é responsável pela veracidade e atualização das informações fornecidas.

O Usuário se obriga a utilizar o Portal de forma ética, lícita e em conformidade com a legislação, devendo consultar regularmente a Plataforma para acompanhar débitos em aberto, manter seus dados cadastrais e de contato sempre atualizados, proteger suas credenciais de acesso (login e senha) e abster-se de praticar atos que prejudiquem o funcionamento do Portal, como tentativas de acesso não autorizado, disseminação de código malicioso ou engenharia reversa.

O Usuário declara ser proprietário do(s) veículo(s) cadastrado(s) ou possuir autorização expressa e válida do proprietário para vinculá-los ao Portal Plataforma.

A CNL poderá **recusar, suspender ou cancelar cadastros** em caso de fraude, inconsistência de dados ou uso indevido.

Após a confirmação do cadastro, CPF e e-mail não poderão ser editados, por motivos de segurança e rastreabilidade. Caso necessite alterar esses dados, o usuário deverá contatar o suporte ou, se aplicável, excluir sua conta e realizar um novo cadastro, desde que as condições para exclusão sejam atendidas.

O usuário deve manter a segurança de seu login e senha, sendo responsável por todas as ações realizadas em sua conta. A Portal deve ser comunicada imediatamente em caso de suspeita de acesso não autorizado. A exclusão do cadastro poderá ser solicitada conforme as condições previstas neste Termo.

Para segurança e prevenção a fraudes, o Portal poderá realizar, diretamente ou por terceiros, verificações de identidade, validações antifraude e solicitar documentos comprobatórios (ex: CRLV-e, documento de identidade).

Havendo suspeita de fraude, inconsistência de dados ou uso indevido, a Portal poderá recusar, suspender ou cancelar o acesso à conta de forma preventiva até a devida regularização.

5. Licença de Uso

Sujeito ao cumprimento deste Termo e das políticas aplicáveis, o Portal concede ao Usuário uma licença limitada, pessoal, revogável, não exclusiva e intransferível para acessar e utilizar o Portal, exclusivamente para as finalidades aqui previstas e pelo prazo de vigência do vínculo contratual.

A licença concedida ao Usuário: (i) não transfere titularidade de qualquer direito de propriedade intelectual; (ii) não autoriza disponibilização, sublicenciamento, locação, arrendamento, cessão ou hosting comercial da Plataforma para terceiros; e (iii) não confere quaisquer direitos sobre códigos-fonte, algoritmos, modelos, bases de dados, marcas, nomes de domínio, interfaces, layouts, segredos de negócio ou demais ativos intangíveis do Portal, além do uso permitido.

É expressamente vedado ao Usuário, direta ou indiretamente, salvo quando permitido por lei ou autorizado por escrito pelo Portal:

- (a) Praticar engenharia reversa, decompilação, tentativa de extração de código-fonte, desmontagem ou quaisquer meios para obter a estrutura, ideias ou algoritmos subjacentes;
- (b) Realizar scraping, data mining, coleta sistemática ou extração de dados o Portal ou de seus bancos de dados, inclusive por meios automatizados (bots, crawlers), bem como contornar medidas técnicas de proteção, limites de taxa (rate limits) ou mecanismos de autenticação;
- (c) Remover, suprimir, alterar ou ocultar avisos de direitos autorais, marcas, créditos, metadata ou mecanismos de rastreabilidade;
- (d) Modificar, traduzir, criar obras derivadas ou incorporar o Portal (no todo ou em parte) a outros produtos/serviços, salvo autorização expressa;
- (e) Explorar comercialmente o Portal para benefício de terceiros (software as a service a terceiros, bureau service, revenda de acesso), fora do escopo permitido;
- (f) Realizar testes de segurança (ex: pentest, fuzzing) sem autorização prévia e por escrito;
- (g) Uso que viole a lei, direitos de terceiros (inclusive propriedade intelectual e proteção de dados), políticas do Portal ou que comprometa a segurança/estabilidade dos sistemas.

As restrições acima não afastam as limitações e exceções previstas na legislação aplicável. Na medida em que o uso do Portal envolva envio, submissão ou armazenamento de conteúdos/dados pelo Usuário (ex: documentos comprobatórios, dados de veículos), o Usuário concede ao Portal licença gratuita, não exclusiva e pelo prazo da relação contratual para usar, reproduzir, armazenar, tratar, formatar e transmitir tais conteúdos apenas para a execução dos serviços, observadas a LGPD e a Política de Privacidade.

A licença vigorará enquanto perdurar a relação contratual e poderá ser revogada: (i) por descumprimento deste Termo; (ii) por uso indevido, risco à segurança ou violação de direitos; ou (iii) por determinação legal/autoridade competente.

6. Tipos de Acesso ao Portal

O Portal possui duas modalidades de acesso:

Usuário Anônimo (sem login): permite apenas consultar e pagar as tarifas pendentes mediante preenchimento de dados. O usuário anônimo **não tem acesso ao histórico** de passagens e pagamentos, visualizando apenas a quantidade de passagens e o valor total devido.

O **comprovante de pagamento** é enviado no momento da conclusão, e **não há emissão de 2ª via**. Para obter comprovante posteriormente, caso o usuário não receba, o mesmo deverá emitir o **Documento Fiscal Equivalente (DFE)** dentro do prazo legal, conforme descrito neste Termo.

Usuário Cadastrado: com login e veículos vinculados, possui acesso ao **histórico completo de passagens pagas, pendentes e vencidas**, além de funcionalidades adicionais, como controle de saldo e resgate.

7. Descontos e Tarifas

As tarifas de pedágio e os Dados de Passagem são gerados e fornecidos pelas Concessionárias Parceiras. O Portal atua como intermediária tecnológica, não tendo ingerência sobre os valores ou a geração dos lançamentos.

As informações de passagem podem levar um tempo para serem exibidas na Plataforma após o tráfego do veículo, a depender das rotinas de integração com as Concessionárias Parceiras.

Em caso de divergências (valor, classificação etc.), o Usuário poderá abrir uma Contestação por meio dos canais de atendimento do Portal, que intermediará o processo junto à Concessionária Parceira responsável.

Os descontos são benefícios concedidos pela CLN ou pelo poder público, e suas regras podem variar. Atualmente, destacam-se

- (a) O desconto de 5% (cinco por cento) é válido exclusivamente para usuários que efetuarem pagamento por meio de TAG e
- (b) Existe também o Desconto de Usuário Freqüente (DUF), aplicável a carros de passeio que passam com frequência pelo mesmo pórtico, no mesmo sentido, dentro de um mesmo mês das categorias 1, 7 e 8

- A partir da 11ª passagem, o desconto total é de 10%;e
- A partir da 21ª passagem, o desconto total é de 20%.

A cumulatividade de descontos não é permitida, aplicando-se sempre o benefício mais vantajoso para o Usuário em cada passagem, conforme as regras da Concessionária._

8. Pagamento de Pedágio e Responsabilidade do Usuário

O usuário é responsável pelo pagamento das passagens dentro do prazo legal após o registro da passagem no sistema. Após esse período, as passagens continuarão disponíveis para pagamento e pendentes no Portal. O não pagamento no prazo legal constitui infração de trânsito, sujeita a multa e pontuação na CNH, a ser aplicada pela autoridade de trânsito competente, conforme lei aplicável.

O Portal não é responsável pela aplicação de multas. Qualquer contestação de infração de trânsito deve ser realizada diretamente junto ao órgão autuador.

Caso ocorra erro durante o processamento do pagamento decorrente da falha no cartão, conexão, acesso ou outro meio disponibilizados por terceiros, o usuário deverá efetuar o pagamento dentro do prazo por outra forma disponível — seja na escolha de outra forma de pagamento, via fluxo anônimo (sem login), usuário cadastrado ou nos totens de autoatendimento localizados nas bases de serviço de atendimento ao usuário (SAU) ao longo das rodovias da concessão da Concessionária Novo Litoral. Os endereços estão disponíveis no site da Concessionária.

Se não conseguir visualizar as passagens, o usuário deverá entrar em contato com o Atendimento do Pedágio Eletrônico dentro do prazo de pagamento.

10. Transferência de Veículo

Caso o veículo esteja cadastrado em outra conta, o novo titular deverá **solicitar a transferência pelo Portal** e seguir as orientações indicadas. Durante o prazo de conclusão da transferência, se houver passagens próximas ao vencimento, o pagamento deverá ser feito **no Portal de forma anônima (sem login)**.

O titular original será **acionado para autorizar a transferência**, por meio de comunicação via e-mail, notificação (“push”) do aplicativo, ligação ou SMS - podendo ser apenas uma das formas disponíveis.

Caso não haja resposta em até **5 (cinco) dias úteis**, o veículo será automaticamente **desvinculado e transferido ao solicitante**.

Todas as **passagens pendentes (vencidas ou não)** serão transferidas ao novo titular.

Em casos de venda ou troca de responsável pelo veículo, o titular anterior deverá **excluir o veículo** de sua conta para liberar o novo cadastro. Caso contrário, as passagens continuarão associadas à conta original.

Para **veículos com placa Mercosul**, o usuário é responsável por manter o cadastro atualizado e informar corretamente a placa no momento da consulta, seja no modo anônimo ou cadastrado.

11. Exclusão de Conta e Veículos

A exclusão da conta somente será possível se **não houver saldo em carteira, resgate em andamento** ou **passagens pendentes**.

Veículos com passagens em aberto (vencidas ou não) **não poderão ser excluídos** até que sejam regularizados.

A exclusão dos dados implica o **encerramento definitivo do vínculo com o Portal**.

12. Privacidade e Proteção de Dados

O tratamento dos dados é realizado conforme a Política de Privacidade, disponível em <https://cnl.pedagioeletronico.com.br/politica-de-privacidade>.

A CNL coleta as seguintes informações: nome, CPF, e-mail, telefone, endereço completo, dados do(s) veículo(s) e dados do cartão de crédito no momento do pagamento.

<https://cnl.pedagioeletronico.com.br/politica-de-privacidade>. Os dados são utilizados para identificação do usuário, controle de pagamentos e cumprimento de obrigações legais.

O usuário pode solicitar acesso, correção ou exclusão de seus dados, conforme previsto na Política de Privacidade.

Os dados podem ser compartilhados com terceiros como Parceiros de Pagamento e autoridades competentes, estritamente dentro das finalidades informadas e dos limites legais.

Os dados de transações são armazenados por 5 (cinco) anos em ambiente seguro.

Para revogar o consentimento para comunicações, o usuário deve contatar a Concessionária pelo e-mail dpo@novolitoral.com.br, ciente de que deixará de receber notificações e alertas relacionados ao pedágio eletrônico.

13. Cancelamento e Reembolso de Pagamentos

Após a confirmação do pagamento, **não será possível o cancelamento**, exceto em caso de **erro operacional comprovado**, mediante solicitação e análise técnica da CNL.

14. Emissão do Documento Fiscal Equivalente (DFE)

O Documento Fiscal Equivalente (DFE) é o comprovante fiscal de pagamento das tarifas de pedágio.

O sistema de emissão do DFE é distinto da Portal, logo Para emitir o DFE, o usuário deverá acessar o site <https://dfe.cnl.pedagioeletronico.com.br> e efetuar o cadastro no primeiro acesso.

É importante observar que:

- O sistema do DFE é diferente do Portal de Pagamentos da CNL; portanto, o usuário deverá criar uma conta específica para esse ambiente.
- O DFE estará disponível somente para as passagens já pagas (AVI e NAVI).
- O usuário terá até 37 (trinta e sete) dias a partir da data da passagem/transação para emitir o DFE.

- Exemplo: se o usuário realizar o pagamento no 32º dia após a passagem, ainda terá 5 dias restantes para emitir o DFE.
- Passagens com mais de 37 dias e que foram pagas no Portal não gerarão DFE.
- Usuários Pessoa Física podem cadastrar até 5 veículos, e Pessoa Jurídica, até 50 veículos.

O usuário é responsável por emitir o DFE dentro do prazo estabelecido, sendo o documento fiscal a comprovação do pagamento realizado.

15. Atendimento e Canais de Comunicação

Atendimento		Pedágio		Eletrônico:
<input type="checkbox"/> 0800 098 88 55		(opção Pedágio		Eletrônico)
<input type="checkbox"/> WhatsApp:		0800 098 88 55		
<input type="checkbox"/> Atendimento 24h por agente virtual; operadores disponíveis de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (exceto feriados).				

Ouvidoria	e	Privacidade:
<input type="checkbox"/> 0800 098 88 55 (opção Ouvidoria) — segunda a quinta, das 8h às 17h	(exceto	feriados).
<input type="checkbox"/> ouvidoria@novolitoral.com.br		

16. Alterações do Termo

A CNL poderá alterar este Termo a qualquer momento, sem aviso prévio, por razões legais, técnicas ou operacionais.

A versão atualizada será publicada no Portal e substituirá automaticamente as anteriores

17. Limitação de Responsabilidade

O Portal não se responsabiliza por: (i) valores de tarifas, classificações veiculares, prazos ou regras de cobrança definidas pelas Concessionárias Parceiras ou por órgãos reguladores competentes; (ii) aplicação, gestão ou contestação de multas de trânsito, que são de competência exclusiva das autoridades de trânsito; (iii) instabilidades técnicas, paradas programadas de manutenção, falhas de conexão ou indisponibilidades de terceiros (provedores, redes, arranjos de pagamento ou sistemas de Concessionárias); (iv) danos decorrentes de caso fortuito ou força maior; (v) prejuízos causados por informações incorretas, desatualizadas ou incompletas fornecidas pelo Usuário; (vi) atos praticados por terceiros, incluindo Parceiros de Pagamento, que extrapolem as obrigações contratuais do Portal.

A responsabilidade do Portal restringe-se a garantir o correto funcionamento da Plataforma como intermediária tecnológica de consulta, consolidação e facilitação de pagamento de tarifas de pedágio, nos limites deste Termo e das funcionalidades efetivamente disponibilizadas.

Em nenhuma hipótese o Portal será responsável por danos indiretos, lucros cessantes, danos emergentes, danos morais, perda de oportunidade, perda de receita, perda de dados ou quaisquer prejuízos que não decorram direta e exclusivamente de conduta comprovadamente culposa ou dolosa do Portal.

Caso o Portal seja responsabilizado por qualquer dano direto decorrente de falha comprovada na prestação dos serviços, a indenização devida ao Usuário ficará limitada ao menor valor entre: (i) o valor efetivo do dano direto comprovadamente sofrido; ou (ii) o valor da tarifa de pedágio objeto da reclamação; ou (iii) R\$ 500,00 (quinhentos reais), o que for menor.

O Usuário reconhece que o Portal é oferecida "no estado em que se encontra" (as is), com as funcionalidades disponíveis no momento do acesso, e que o Portal emprega esforços comercialmente razoáveis para manter a disponibilidade, segurança e precisão das informações, mas não garante operação ininterrupta, livre de erros ou completamente segura contra-ataques de terceiros.

O Portal não se responsabiliza por prejuízos decorrentes de: (i) uso inadequado do Portal pelo Usuário; (ii) compartilhamento de credenciais de acesso; (iii) descumprimento pelo Usuário de suas obrigações previstas neste Termo; (iv) atrasos ou falhas no pagamento de tarifas dentro dos prazos legais; (v) decisões tomadas pelo Usuário com base nas informações disponibilizadas no Portal.

Eventuais instabilidades técnicas, manutenções programadas ou indisponibilidades temporárias não geram, por si só, direito a indenização, permanecendo o Usuário responsável por observar os prazos legais de pagamento e cumprir suas obrigações diretamente relacionadas às passagens de pedágio.

O Usuário declara estar ciente de que a responsabilidade pelo pagamento tempestivo das tarifas de pedágio é exclusivamente sua, independentemente da disponibilidade ou funcionamento do Portal, devendo utilizar meios alternativos de pagamento (totens de autoatendimento, SAU das Concessionárias, outros canais oficiais) em caso de indisponibilidade do Portal.

As limitações e exclusões de responsabilidade previstas nesta cláusula aplicam-se na máxima extensão permitida pela legislação brasileira.

18. Foro e Legislação Aplicável

Este Termo será interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil. Fica eleito o foro da comarca de São Paulo para dirimir eventuais controvérsias, salvo disposição legal diversa.

<https://cnl.pedagioeletronico.com.br>