



Guia do Usuário

Versão 06.2026

Sobre este guia

O Guia do Usuário é a referência completa para clientes do The Box Self Storage. Aqui você encontra detalhes sobre como funciona nosso serviço, regras de uso, processos de contrato e financeiro, seguro, dicas de organização e respostas para as dúvidas mais comuns.

Este guia complementa o Manual de Boas-Vindas que você recebeu no momento da contratação. Enquanto o Manual de Boas-Vindas traz o essencial para começar a usar nosso serviço em poucos minutos, este Guia do Usuário traz o detalhamento de cada tema.

Como usar este guia

Use o sumário para navegar diretamente até o tema de seu interesse. Este documento está sempre disponível e atualizado em theboxstorage.com.br/guia-do-usuario. Em caso de dúvida pontual, consulte também o FAQ em theboxstorage.com.br/faq.

Sumário

1. O The Box	03
2. Acesso à unidade	04
3. Segurança	07
4. Regras de uso do box	08
5. Convivência e responsabilidades na unidade	10
6. Contrato e financeiro	11
7. Seguro de conteúdo	13
8. Dicas de organização	14
09. Perguntas frequentes (FAQ)	16
10. Anexos	18

1. O The Box

1.1. Quem somos

O The Box Self Storage é uma empresa de armazenamento privativo localizada em Itu, São Paulo. Oferecemos boxes individuais de diferentes tamanhos para pessoas físicas e jurídicas que precisam de espaço extra com segurança, flexibilidade e autonomia de acesso.

Nossa unidade conta com boxes de 1m² a 70m², distribuídos estrategicamente para atender desde o cliente que quer guardar, por exemplo, caixas e documentos, até empresas que utilizam o espaço como extensão operacional.

1.2. Nossos compromissos

- **Transparência:** regras claras, sem letras miúdas, sem surpresas no contrato ou na cobrança.
- **Segurança:** monitoramento por CFTV, controle de acesso por reconhecimento facial e estrutura projetada para preservar seus bens.
- **Flexibilidade:** contrato mensal, sem fidelidade, possibilidade de trocar de box conforme sua necessidade.
- **Atendimento direto:** equipe acessível por WhatsApp, e-mail e presencialmente na unidade durante o horário de funcionamento.
- **Previsibilidade:** política de reajuste definida em contrato, sem cobranças inesperadas.

1.3. Modelo de autogestão

Self storage é um serviço de locação de espaço físico privativo destinado ao armazenamento de bens. Diferente de um guarda-móveis tradicional, no self storage você organiza, movimenta, acessa e retira seus pertences quando quiser, sem intermediação.

Importante: o The Box é uma locadora de espaço, não uma depositária de bens.

Somos responsáveis por oferecer um espaço físico seguro, monitorado e em condições adequadas. A responsabilidade pelos bens armazenados — incluindo sua escolha, embalagem, organização, conservação e retirada — é integralmente do locatário. Não temos acesso ao conteúdo do seu box, não inventariamos seus pertences e não respondemos por avarias decorrentes de embalagem inadequada, eventos naturais ou caso fortuito. É por isso que o seguro dos bens é obrigatório (ver seção 7).

1.3.1. Nossa responsabilidade

- Manter a estrutura física da unidade em condições adequadas de uso.
- Operar e manter o sistema de controle de acesso e monitoramento por CFTV.
- Garantir o cumprimento das regras de convivência e segurança coletiva.
- Disponibilizar canais de atendimento durante o horário de funcionamento.
- Prestar informação clara sobre o contrato, cobranças, reajustes e procedimentos.

1.3.2. Sua responsabilidade como locatário

- Escolher um box de tamanho compatível com o volume de bens a armazenar.
- Embalar e proteger seus bens de forma adequada antes do armazenamento.
- Fornecer e instalar o próprio cadeado, com padrão de segurança compatível.
- Manter o seguro de conteúdo ativo durante toda a vigência do contrato.
- Respeitar as regras de uso descritas neste guia e no contrato.
- Manter os dados cadastrais sempre atualizados.
- Efetuar os pagamentos nos prazos estabelecidos.
- Comunicar à administração qualquer anomalia observada.

1.4. Estrutura da unidade

- Aproximadamente 730m² de área bruta locável.
- Boxes em múltiplos tamanhos.
- Áreas comuns para circulação, carga e descarga.
- Iluminação adequada nos corredores e áreas comuns.
- Sanitários de uso comum durante o horário de funcionamento.
- Estacionamento para clientes, com eletroposto de carregamento ultra-rápido para veículos elétricos.
- Equipe administrativa presente durante o horário de funcionamento.

2. Acesso à unidade

Resumo

O [Manual de Boas-Vindas](#) traz os 4 passos para acessar seu box. Aqui detalhamos cada situação possível.

2.1. Horário de funcionamento e acesso

O horário de funcionamento da unidade é o mesmo horário de acesso aos boxes. Nossa operação não dispõe de acesso autônomo fora do horário de funcionamento.

Segunda a sexta-feira	8h às 18h
Sábado	8h às 12h
Domingos e feriados	Fechado

Eventuais alterações de horário em feriados, recessos ou situações excepcionais são comunicadas previamente pelos nossos canais oficiais (WhatsApp, e-mail e cartazes na unidade).

2.2. Como funciona seu acesso

O método principal de acesso é o reconhecimento facial. Como método alternativo (backup), está disponível o acesso por senha numérica individual.

Antes do primeiro acesso ao box, você passará por um cadastro biométrico. Esse cadastro é rápido e necessário para sua segurança e para a segurança coletiva da unidade.

2.2.1. Cadastro biométrico: presencial ou remoto

O cadastro biométrico pode ser realizado de duas formas:

- Presencial: na recepção da unidade, durante o horário de funcionamento.
- Remoto: mediante envio de foto pelos canais oficiais (WhatsApp ou e-mail), conforme orientação da nossa equipe.

Pessoas autorizadas também precisam realizar o cadastro biométrico antes do primeiro acesso, pela mesma forma (presencial ou remota).

2.3. Pessoas autorizadas

O titular do contrato pode autorizar outras pessoas a acessarem seu box. Não há limite de quantidade — entendemos que muitos clientes, especialmente pessoas jurídicas, precisam que diferentes colaboradores manuseiem o espaço.

2.3.1. Como autorizar uma pessoa

- A autorização deve ser enviada pelo titular por e-mail, do endereço cadastrado no contrato, contendo: nome completo, CPF, telefone e e-mail da pessoa autorizada.
- A pessoa autorizada deve realizar o cadastro biométrico (presencial ou remoto) antes do primeiro acesso.
- Cada autorizado terá seu próprio registro de acesso individual no sistema.
- O titular pode revogar autorizações a qualquer momento, também por e-mail.

2.3.2. Responsabilidade pelos atos dos autorizados

Responsabilidade do titular

O titular do contrato é integralmente responsável por todas as ações realizadas por qualquer pessoa autorizada por ele a acessar a unidade. Isso inclui o cumprimento das regras deste guia, o respeito às áreas comuns, eventuais danos causados à unidade ou a terceiros e o uso adequado do box.

Recomendamos cadastrar como autorizadas apenas pessoas de inteira confiança.

2.4. Acompanhantes não cadastrados

Em situações pontuais — como mudanças, transporte de mercadorias por terceiros, ajudantes contratados, montadores ou visitas para conhecer o espaço — o titular ou autorizado pode trazer acompanhantes não cadastrados à unidade, observando as seguintes condições:

- O acompanhante deve permanecer junto do titular ou autorizado durante toda a permanência na unidade, jamais sozinho.

- O titular é integralmente responsável pelos atos do acompanhante, incluindo eventuais danos ou descumprimento de regras.
- O titular deverá acompanhar ou poderá indicar um representante autorizado e previamente cadastrado para acompanhar o acompanhante e/ou terceiros, podendo estes ser, por exemplo, de transportadora ou prestadora de serviço durante toda a permanência na unidade.
- A administração pode solicitar identificação do acompanhante e registrar sua entrada.
- Acompanhantes não têm acesso autônomo à unidade em nenhuma hipótese.

2.5. Política de cadeado

O cadeado é de inteira responsabilidade do cliente. O The Box não fornece cadeados, justamente para que o cliente tenha total autonomia sobre quem possui acesso ao box: somente o titular (e quem ele expressamente autorizar) detém a chave ou combinação.

- Recomendamos cadeados de qualidade, preferencialmente do tipo blindado, com haste reforçada e mecanismo de chave ou combinação confiável.
- Evite cadeados de bicicleta, de baixa qualidade ou de chave única amplamente disponível no comércio.
- Não compartilhe a chave ou combinação do seu cadeado com terceiros.
- Em caso de extravio da chave ou esquecimento da combinação, o rompimento do cadeado é por conta e responsabilidade do cliente, podendo ser feito por serralheiro de confiança do titular, sempre na presença da administração e mediante identificação.

2.6. Perda ou problemas de acesso

- Esquecimento de senha: procure a recepção durante o horário de funcionamento para redefinição.
- Falha no reconhecimento facial: use a senha numérica como alternativa e comunique a administração para nova captura biométrica, se necessário.
- Cadeado emperrado, danificado ou chave perdida: comunique a administração; o rompimento é por conta do cliente.

2.7. Procedimentos em emergências

Incêndio

- Acione imediatamente a administração presente na unidade.
- Em caso de fogo já visível, ligue para o Corpo de Bombeiros (193).
- Saia da unidade pela rota de evacuação sinalizada, sem retornar para buscar pertences.

Falha de energia

Em caso de falha de energia durante seu acesso, dirija-se à recepção. O acesso pode ser temporariamente suspenso até a normalização.

Suspeita de invasão ou sinistro no seu box

- Não toque, mova ou altere o que encontrou — preserve a cena.
- Comunique imediatamente a administração.
- Registre boletim de ocorrência junto à autoridade policial.

- Acione sua seguradora (ver seção 7).

3. Segurança

3.1. Monitoramento por CFTV

A unidade conta com sistema de monitoramento por circuito fechado de televisão (CFTV), com câmeras posicionadas em áreas comuns, corredores, entradas e saídas. As gravações são contínuas e mantidas por período determinado, conforme política interna de retenção e em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Captação de imagem apenas

Nosso sistema de CFTV capta apenas imagens. Não há captação de áudio em nenhum ponto da unidade.

As imagens podem ser utilizadas para apuração de incidentes, investigações de segurança, atendimento a determinações judiciais e proteção patrimonial da unidade e dos clientes. O acesso às imagens é restrito à administração e às autoridades competentes mediante requisição formal.

3.2. Controle de acesso

Todo acesso à área dos boxes é controlado e registrado individualmente por meio do sistema de reconhecimento facial e senha numérica, com data e horário registrados. Esse registro fica armazenado e pode ser consultado pela administração em caso de necessidade.

3.3. Fechamento do portão de acesso

A segurança da unidade depende da colaboração de todos. Ao deixar a área de acesso restrito, é responsabilidade de cada cliente fechar o portão e garantir que ele esteja efetivamente trancado, preservando a segurança dos bens de todos os locatários.

3.4. Prevenção e combate a incêndio

A unidade possui sistema de prevenção e combate a incêndio em conformidade com a legislação aplicável, incluindo:

- Extintores de incêndio distribuídos pelas áreas comuns.
- Sinalização de rotas de evacuação.
- Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB) vigente.
- Sistema com Sensores Detectores de Fumaça

É absolutamente proibido o armazenamento de materiais inflamáveis, explosivos, combustíveis ou qualquer item que represente risco de incêndio (ver seção 4).

3.5. O que a segurança NÃO cobre

Reforçando o modelo de autogestão (seção 1.3), nosso sistema de segurança visa proteger a estrutura física da unidade e desencorajar ações indevidas, mas não substitui:

- A qualidade do cadeado escolhido pelo locatário.
- A embalagem adequada dos bens armazenados.
- O seguro de conteúdo (obrigatório — ver seção 7).
- Os cuidados próprios do locatário com itens de alto valor sentimental ou financeiro.

4. Regras de uso do box

Resumo

O Manual de Boas-Vindas traz as regras de ouro de forma resumida. Aqui está a lista completa e detalhada.

4.1. O que PODE × NÃO PODE ser armazenado

✓ PODE ARMAZENAR	× NÃO PODE ARMAZENAR
<ul style="list-style-type: none">• Móveis e utensílios domésticos• Eletrodomésticos e eletrônicos (desligados, sem pilhas)• Roupas, cama, mesa e banho• Documentos pessoais e empresariais• Livros, revistas, materiais didáticos• Estoque de produtos não perecíveis e não inflamáveis• Materiais de escritório• Equipamentos esportivos• Bicicletas, instrumentos musicais• Obras de arte e itens decorativos (desde que segurados)• Brinquedos, materiais de hobby• Materiais de marketing (banners, displays)	<ul style="list-style-type: none">• Alimentos perecíveis ou não perecíveis (inclui enlatados, grãos, bebidas)• Líquidos em geral, mesmo em embalagens fechadas• Materiais inflamáveis, explosivos, combustíveis• Produtos químicos, tóxicos ou corrosivos• Medicamentos, cosméticos com prazo de validade• Armas de fogo, munição, pólvora• Drogas ilícitas e substâncias proibidas por lei• Dinheiro em espécie, joias soltas, metais preciosos• Bens de origem ilícita ou produto de crime• Animais vivos, plantas, seres vivos em geral• Materiais radioativos ou de risco biológico• Qualquer item que represente risco à unidade, a terceiros ou ao meio ambiente

Por que essas regras existem

A proibição de alimentos e perecíveis evita a atração de pragas e o comprometimento sanitário coletivo. A proibição de inflamáveis, químicos e armas é uma exigência de segurança contra incêndio e responsabilidade civil. A proibição de itens ilícitos protege o The Box e todos os demais locatários de envolvimento em situações criminais. Em caso de descumprimento, o The Box pode bloquear o acesso, rescindir o contrato e acionar as autoridades competentes.

4.2. Itens de alto valor

Para joias, dinheiro, obras de arte e documentos originais, não recomendamos o armazenamento em modelo de self storage. Caso opte por armazená-los, declare o valor real à seguradora e mantenha cobertura compatível. Lembre-se de que a apólice pode conter exclusões específicas para esses itens.

4.3. Proibições de uso do box

O box é destinado exclusivamente ao armazenamento de bens. É expressamente proibido:

- Morar, dormir ou pernoitar no box em qualquer hipótese.
- Utilizar o box como ponto de venda, escritório aberto ao público ou local de atendimento a clientes.
- Realizar manufatura, montagem industrial ou qualquer atividade produtiva contínua no interior do box.
- Realizar obras, modificações estruturais, furos, pinturas ou alterações no box.
- Instalar pontos de energia, hidráulica, gás ou qualquer infraestrutura.
- Ceder, sublocar, emprestar ou transferir o uso do box a terceiros sem autorização formal do The Box.
- Usar o box ou áreas comuns para qualquer atividade ilegal ou contrária aos bons costumes.

4.4. Box sem energia, água ou iluminação fixa

Os boxes não dispõem de tomadas, iluminação interna ou pontos de água. Atente-se às seguintes condições:

- Você pode levar lanterna ou luz portátil para uso pontual durante o acesso.
- É proibido deixar qualquer equipamento elétrico ligado ou conectado quando você estiver ausente.
- Não é permitido instalar fiação, extensões ou qualquer ligação elétrica dentro do box.
- Em caso de necessidade durante a permanência, disponibilizamos pontos de energia através de tomadas nos corredores.

4.5. Acesso para uso, não para permanência

O box é destinado ao armazenamento e ao manuseio dos seus bens. Não é permitido trabalhar, estudar, atender clientes ou permanecer no box por longos períodos.

Tempo máximo de permanência

O tempo máximo de permanência por acesso é de 2 horas. Esse limite garante o uso adequado do espaço, a rotatividade nas áreas comuns e a segurança coletiva. Necessidades excepcionais (como mudanças ou organização de grandes volumes) devem ser comunicadas previamente à administração.

4.6. Conservação do box

Para preservar tanto seus bens quanto a estrutura da unidade:

- Mantenha o box limpo, organizado e arejado.
- Use paletes ou estrados sob caixas e móveis para evitar contato direto com o piso e prevenir umidade.
- Evite empilhar pesos excessivos contra paredes divisórias.
- Não cole, prenda, fure ou modifique paredes, piso, teto ou porta.
- É proibido fixar prateleiras nas paredes dos boxes, sejam elas metálicas ou de alvenaria. Recomendamos o uso de prateleiras móveis ou desmontáveis.
- Ao desocupar o box ao final do contrato, deixe-o limpo e nas mesmas condições em que recebeu.

5. Convivência e responsabilidades na unidade

5.1. Comportamento e convivência

O The Box funciona como ambiente compartilhado entre múltiplos locatários. Esperamos de todos os clientes e seus autorizados:

- Conduta respeitosa com a equipe e com os demais locatários.
- Não bloquear corredores, portas, vagas de carga e descarga ou áreas comuns.
- Não fazer ruído excessivo que possa incomodar outros locatários.
- Manter o sigilo sobre senhas e procedimentos de acesso.

Em caso de conduta inadequada, hostil ou que coloque em risco a segurança ou o bem-estar coletivo, o The Box reserva-se o direito de bloquear o acesso e, conforme a gravidade, rescindir o contrato.

5.2. Consumo de alimentos e bebidas

Sobre o consumo durante o acesso à unidade (área comum e interior do box):

- Não é permitido o consumo de alimentos nas dependências da unidade (box e áreas comuns).
- Não é permitido o consumo de bebidas alcoólicas nas dependências da unidade.
- Não é permitido o acesso à unidade de pessoas visivelmente alcoolizadas ou portando bebidas alcoólicas.
- Água e bebidas não alcoólicas em recipiente fechado são toleradas durante o manuseio dos bens, desde que não consumidas no interior do box e que eventuais resíduos sejam removidos pelo próprio cliente.

5.3. Descarte de lixo

Cada cliente é responsável pelo lixo que gerar (caixas, embalagens, resíduos). Para manter a unidade limpa e segura:

- Não deixe lixo nos corredores ou abandonado dentro do box.
- Todo descarte deve ser feito nas lixeiras do térreo.
- Resíduos volumosos (móveis, eletrodomésticos descartados) são de responsabilidade do cliente e não podem ser deixados na unidade.

5.4. Menores de idade na unidade

Não é permitido o acesso de menores de idade à unidade desacompanhados. Menores podem entrar apenas acompanhados pelo titular do contrato ou por pessoa autorizada maior de idade, que assume integral responsabilidade pelo menor durante a permanência.

5.5. Áreas comuns

Corredores, áreas de circulação, vagas de estacionamento, sanitários e demais áreas comuns são de uso coletivo. Devem ser utilizados com bom senso e em respeito aos demais clientes:

- Nenhum item pode permanecer em áreas comuns, mesmo que temporariamente.
- Após a carga e descarga, libere a área para os próximos usuários.
- Sanitários devem ser usados com higiene e respeito.
- Estacionamento é rotativo, conforme disponibilidade.

6. Contrato e financeiro

6.1. Natureza do contrato

O contrato firmado entre o The Box e o locatário é um contrato atípico de locação de espaço físico, regido pelas disposições contratuais aceitas pelas partes, pela legislação aplicável e pelas regras descritas neste guia.

Trata-se de uma relação locatícia mensal, sem prazo de fidelidade, podendo ser encerrada por qualquer das partes mediante aviso prévio nas condições previstas no contrato.

6.2. Pagamento, vencimento e reajuste

As formas de pagamento aceitas, a data de vencimento, a periodicidade e o índice de reajuste, bem como as demais condições financeiras, são as estabelecidas no seu contrato de locação. Consulte sempre o contrato como documento de referência para valores e datas específicas.

- As notas fiscais (NFS-e) são emitidas mensalmente.
- A 2ª via de boleto é disponibilizada mediante solicitação à administração.

- Qualquer reajuste é comunicado com antecedência mínima de 30 dias, pelos canais oficiais cadastrados.

6.3. Inadimplência

Em caso de atraso no pagamento, aplicam-se as consequências (multa, juros e correção) estabelecidas no contrato. Em caso de inadimplência prolongada, o The Box adotará as seguintes medidas, em ordem progressiva:

- Comunicação formal de cobrança pelos canais cadastrados (e-mail, WhatsApp, telefone).
- Bloqueio temporário do acesso ao box após o prazo definido em contrato.
- Notificação extrajudicial para regularização.
- Rescisão contratual e caracterização de abandono dos bens, conforme prazos e procedimentos contratuais.
- Disposição dos bens conforme procedimento previsto em contrato, com prévia notificação.

Importante

Em qualquer momento antes da disposição dos bens, o locatário pode regularizar a situação financeira e recuperar o acesso ao box, pagando os valores devidos com os respectivos encargos. Recomendamos fortemente o contato imediato com a administração em caso de dificuldade temporária — soluções negociadas são sempre preferíveis ao agravamento da situação.

6.4. Troca de box (upgrade ou downgrade)

Se sua necessidade de espaço mudar — para mais ou para menos — você pode solicitar a troca de box, sujeita à disponibilidade na unidade. Não há multa pela troca.

- Solicite a troca à administração com antecedência razoável.
- Você terá um prazo combinado para movimentar seus bens do box antigo para o novo.
- Um novo contrato (ou aditivo) será assinado para o novo box.
- O valor do novo box passa a vigorar a partir da data da troca.

6.5. Rescisão e saída

Para encerrar o contrato e desocupar o box, observe o prazo de aviso prévio previsto em contrato e os passos abaixo:

- Comunique a administração por e-mail ou pessoalmente, respeitando o aviso prévio contratual.
- Retire integralmente seus bens do box até a data combinada.
- Devolva o box limpo, organizado e nas mesmas condições em que recebeu.
- Remova seu cadeado pessoal.
- Acompanhe a vistoria de saída com a administração.
- Após a vistoria, o contrato é formalmente encerrado e seus dados de acesso são desativados.

Eventuais valores pendentes (pro rata do mês, danos identificados na vistoria) devem ser quitados na rescisão.

7. Seguro de conteúdo

Resumo

O Manual de Boas-Vindas reforça a obrigatoriedade do seguro. Aqui detalhamos a contratação, coberturas e procedimento em caso de sinistro.

7.1. Por que o seguro é obrigatório

Como reforçado nas seções anteriores, o The Box é uma locadora de espaço — não nos responsabilizamos pelos bens armazenados. O seguro de conteúdo é, portanto, uma camada essencial de proteção financeira para o locatário diante de eventos imprevistos. Por essa razão, a contratação do seguro de conteúdo é obrigatória e condição para a vigência do contrato de locação.

7.2. Como contratar

A contratação é facilitada pela nossa equipe no momento da assinatura, por meio da nossa corretora parceira.

- A apólice é nominal — em nome do locatário.
- O valor segurado é definido pelo próprio locatário, conforme o valor estimado dos bens armazenados.
- O locatário deve manter a apólice ativa durante toda a vigência do contrato de locação.
- Em caso de não renovação ou cancelamento da apólice, o The Box deve ser comunicado imediatamente, sob pena de rescisão contratual.

Posso usar outra seguradora?

Sim. Caso prefira contratar diretamente com uma seguradora de sua escolha, a proposta de coberturas deverá ser previamente submetida e aprovada pelo The Box antes da contratação, atendendo aos requisitos mínimos previstos no Contrato.

7.3. Solicite e leia sua apólice

Para evitar esquecimentos e o risco de armazenar, ao longo da vigência do contrato, algum item sem cobertura, recomendamos que você solicite sua apólice de seguro e realize a leitura periódica do documento.

Sua apólice pode conter exclusões específicas, além da lista de itens proibidos prevista neste guia e no Contrato. Itens excluídos pela seguradora não terão cobertura em caso de sinistro.

7.4. Coberturas e exclusões típicas

As apólices de conteúdo cobrem, em condições gerais, eventos como incêndio, raio, explosão, danos elétricos, alagamento, vendaval, furto qualificado e roubo, conforme termos específicos da própria apólice. Exclusões típicas incluem (entre outras a serem verificadas com a seguradora):

- Bens de alto valor não declarados (joias, obras de arte, antiguidades) acima dos limites da apólice básica.
- Documentos, dinheiro em espécie, títulos.
- Danos decorrentes de embalagem inadequada ou má conservação.
- Bens em desacordo com as regras de uso (itens proibidos).
- Casos fortuitos e de força maior conforme apólice.

Consulte sempre a apólice completa para entender exatamente o que está coberto no seu caso.

7.5. Em caso de sinistro

- Comunique imediatamente a administração do The Box.
- Não movimente nem altere a cena — preserve as evidências.
- Registre boletim de ocorrência junto à autoridade policial, se aplicável.
- Acione a seguradora imediatamente para abertura do sinistro.
- Forneça à seguradora a documentação solicitada (apólice, fotos, BO, inventário dos bens).
- O The Box auxiliará no que couber, fornecendo imagens de CFTV mediante requisição formal e dados de acesso do período.

7.6. Responsabilidade final

Reforço importante

O seguro é uma proteção financeira, não uma garantia de inviolabilidade dos bens. A responsabilidade pela qualidade do cadeado, pela embalagem adequada, pela escolha do valor segurado correto e pela manutenção da apólice ativa é sempre do locatário. Reveja sua apólice anualmente para garantir que o valor segurado continua compatível com o valor real dos bens armazenados.

8. Dicas de organização

Esta seção reúne boas práticas para você aproveitar ao máximo seu box, preservar seus bens e otimizar o espaço contratado.

8.1. Antes de trazer seus bens

- Faça um inventário: liste tudo o que pretende armazenar.
- Faça uma triagem: descarte ou doe o que não tem mais utilidade — não pague para guardar o que você não vai usar mais.

- Agrupe por categoria: separar por cômodo de origem ou por tipo de uso facilita organização e localização futura.
- Estime corretamente o tamanho do box: nossa equipe ajuda nessa avaliação na contratação.

8.2. Embalagem correta

- Use caixas de papelão resistentes, preferencialmente do mesmo tamanho para facilitar empilhamento.
- Não exagere no peso por caixa — limite a 15-20 kg para facilitar manuseio.
- Etiquete todas as caixas com o conteúdo e, se possível, o cômodo de origem.
- Use plástico bolha, papel kraft ou jornal para proteger itens frágeis.
- Para roupas e tecidos, considere embalagens a vácuo para reduzir volume.
- Sacos plásticos comuns retêm umidade e devem ser evitados para armazenamento de longo prazo.

8.3. Itens especiais

Móveis de madeira

- Desmonte sempre que possível — economiza espaço e reduz risco de dano.
- Guarde parafusos e ferragens em saquinhos identificados, fixados ao próprio móvel.
- Proteja com mantas, lençóis velhos ou tecido — evite plástico em contato direto (cria umidade).

Eletrônicos e eletrodomésticos

- Guarde nas embalagens originais sempre que possível.
- Retire pilhas e baterias antes de armazenar — risco de vazamento.
- Geladeiras e freezers: armazene secos, desligados, com porta entreaberta para evitar mofo.
- Lavadoras: drene completamente antes de transportar e armazenar.

Documentos e papelaria

- Use caixas-arquivo identificadas por ano e categoria.
- Evite umidade — paletes sob as caixas, longe de paredes.
- Documentos muito sensíveis: considere caixas plásticas com vedação.

Roupas e tecidos

- Devem estar limpos e completamente secos antes de armazenar.
- Tecidos em sacos respiráveis ou capas próprias, não em sacos plásticos comuns.
- Sachês antimoho e antitraça ajudam em armazenamento longo.

Instrumentos musicais

- Sempre em estojos próprios.
- Instrumentos de corda: afrouxe as cordas para reduzir tensão.
- Mantenha longe de paredes externas para reduzir variação térmica.

8.4. Como arrumar o box

- Itens mais pesados e maiores: ao fundo e na base.
- Itens mais leves e frágeis: por cima das pilhas.

- Itens de uso frequente: na frente, de fácil acesso.
- Aproveite o espaço vertical — empilhe com segurança até a altura útil do box.
- Deixe um corredor central para circulação e acesso a itens do fundo.
- Use o espaço interno de objetos vazios (malas, baldes, geladeiras) — mas identifique o que está dentro.
- Estantes simples podem ser uma boa adição para organização.

8.5. Prevenção de umidade, mofo e pragas

- Use paletes ou estrados sob caixas e móveis — evita contato direto com o piso.
- Não armazene nada úmido (roupa não totalmente seca, panos, etc.).
- Evite contato direto entre tecidos e plástico vedado.
- Sachês antimoho são acessíveis e fazem diferença significativa em armazenamento longo.
- Visite o box periodicamente, ainda que rapidamente, para arejar e verificar tudo.
- Nunca armazene alimentos, lixo ou qualquer item perecível — atrai pragas e prejudica todos os boxes vizinhos.

09. Perguntas frequentes (FAQ)

Preciso assinar contrato de fidelidade?

Não. Nosso contrato é mensal, sem fidelidade. Você pode encerrar a qualquer momento, observando o aviso prévio definido em contrato.

Posso trocar de box durante o contrato?

Sim, sujeito à disponibilidade. Não há multa pela troca. Consulte a seção 6.4.

O cadastro biométrico precisa ser presencial?

Não necessariamente. Ele pode ser feito presencialmente na recepção ou remotamente, por envio de foto via WhatsApp ou e-mail, conforme orientação da equipe. Consulte a seção 2.2.1.

Por quanto tempo posso ficar no meu box por acesso?

O tempo máximo de permanência por acesso é de 2 horas. Necessidades excepcionais devem ser comunicadas previamente à administração. Consulte a seção 4.5.

Meu box tem tomada ou iluminação interna?

Não. Os boxes não dispõem de energia, água ou iluminação interna. Você pode usar lanterna ou luz portátil durante o acesso, mas não pode deixar equipamentos ligados na sua ausência. Consulte a seção 4.4.

Onde descarto o lixo das embalagens?

Nas lixeiras do térreo. Não deixe lixo nos corredores ou dentro do box. Consulte a seção 5.3.

Preciso comprar caixas e embalagens com o The Box?

Não. Você pode trazer suas próprias embalagens. Caso queira sugestões de fornecedores locais, nossa equipe pode orientar.

E se eu perder a senha de acesso?

Procure a recepção durante o horário de funcionamento. A senha pode ser redefinida rapidamente após confirmação de identidade ou solicitado pelos meios de comunicação oficiais do The Box o envio de nova senha.

Posso emprestar meu box para um amigo ou parente?

Não, salvo se o amigo ou parente estiver formalmente cadastrado como pessoa autorizada (ver seção 2.3). Cessão informal não é permitida.

Posso fotografar dentro da unidade?

Para uso pessoal, dentro do seu próprio box, sim. Em áreas comuns ou de forma a captar imagens de outros locatários ou da estrutura para fins comerciais, é necessária autorização prévia da administração.

O The Box tem estacionamento?

Sim, com vagas rotativas para clientes durante o horário de funcionamento.

Posso receber entregas no The Box?

Sim, a entrega deve ser feita com o locatário ou seu autorizado presente para receber pessoalmente. O The Box não recebe nem assina entregas em nome dos locatários.

O que acontece se eu deixar de pagar?

Há um processo gradual: comunicação, bloqueio de acesso, notificação extrajudicial e, em última instância, rescisão. Consulte a seção 6.3.

Posso usar uma seguradora diferente da indicada?

Sim, desde que a proposta de coberturas seja previamente submetida e aprovada pelo The Box, atendendo aos requisitos mínimos do contrato. Consulte a seção 7.2.

Posso visitar a unidade antes de contratar?

Sim, e recomendamos. Conhecer o espaço pessoalmente ajuda você a dimensionar corretamente o box necessário. Agende uma visita pelo WhatsApp.

Posso pendurar coisas nas paredes do box?

Não. Não é permitido furar, colar ou modificar paredes, piso, teto ou porta. Use estantes independentes se precisar de organização vertical.

E se eu precisar acessar fora do horário de funcionamento?

Atualmente nossa operação não dispõe de acesso autônomo fora do horário de funcionamento. Programe-se considerando os horários informados.

O que devo fazer se notar algo estranho no meu box?

Comunique imediatamente a administração e preserve a cena. Se identificar furto ou dano, registre boletim de ocorrência e acione a seguradora.

10. Anexos

10.1. Sobre as condições contratuais

As condições financeiras (valores, vencimento, multa, juros, índice e periodicidade de reajuste, prazo de aviso prévio) e demais cláusulas são as estabelecidas no contrato de locação assinado por cada cliente. Este guia tem natureza informativa e complementar. Em caso de divergência entre este guia e o contrato, prevalecem as disposições contratuais.

Objeto	Locação de espaço físico (box) para armazenamento de bens, em regime de autogestão
Natureza	Contrato atípico mensal, sem fidelidade
Seguro de conteúdo	Obrigatório, contratado pelo locatário
Foro de eleição	Comarca de Itu — SP

10.2. Canal de ouvidoria

Para questões que não puderam ser resolvidas pelo atendimento padrão, ou para sugestões, elogios e reclamações formais, utilize os canais oficiais de atendimento informados na seção de contatos. O prazo de resposta para manifestações de ouvidoria é de até 5 dias úteis.

10.3. LGPD — Tratamento de dados pessoais

O The Box trata dados pessoais dos seus clientes em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018).

Dados coletados

- Dados cadastrais: nome, CPF/CNPJ, RG, endereço, telefone, e-mail.
- Dados biométricos: imagem facial para controle de acesso.
- Dados de acesso: registros de entrada e saída na unidade.
- Imagens de CFTV das áreas comuns (sem captação de áudio).
- Dados financeiros: histórico de pagamentos, dados bancários para cobrança.

Finalidade

- Execução do contrato de locação.
- Controle de acesso e segurança.
- Cobrança e gestão financeira.
- Cumprimento de obrigações legais e fiscais.
- Comunicação com o cliente sobre o contrato e a operação.

Retenção e compartilhamento

Os dados são mantidos pelo período necessário à finalidade ou conforme exigência legal. Não são compartilhados com terceiros para fins comerciais. Podem ser compartilhados com a corretora e a seguradora para fins de sinistro, com autoridades mediante requisição formal e com prestadores de serviço (contábil, jurídico) sob acordo de confidencialidade.

Direitos do titular

Você tem direito de solicitar acesso, correção, portabilidade, anonimização ou exclusão dos seus dados, nos termos da LGPD, por meio dos canais oficiais de atendimento. Solicitações de exclusão podem implicar a impossibilidade de manutenção do contrato.

10.4. Glossário

Autogestão	Modelo no qual o próprio locatário organiza, movimenta e controla seus bens, sem intermediação do locador
Box	Espaço físico individual destinado ao armazenamento, objeto da locação
Locador	The Box Self Storage, proprietário da operação
Locatário	Cliente que aluga o box (pessoa física ou jurídica)
Autorizado	Pessoa formalmente autorizada pelo titular a acessar o box
Apólice	Documento que formaliza o contrato de seguro de conteúdo
Sinistro	Evento previsto na apólice que gera o direito à indenização
Cadastro biométrico	Captura da imagem facial para uso no controle de acesso
Overlock	Cadeado adicional colocado pelo locador em caso de inadimplência ou descumprimento contratual
Vistoria de saída	Conferência do estado do box no momento da rescisão

10.5. Localização de saídas, banheiros e extintores

A planta da unidade com indicação de saídas de emergência, banheiros, extintores e demais pontos relevantes está afixada na recepção e em pontos estratégicos das áreas comuns, e disponível para consulta a qualquer momento. Recomendamos uma rápida familiarização com essas rotas em seu primeiro acesso à unidade.