

Condições Gerais de Serviço (Janeiro de 2018)

HEIDENHAIN Brasil Comércio, Importação e Exportação Ltda. (doravante denominada HEIDENHAIN) deverá prestar quaisquer SERVIÇOS para seus produtos e, sujeito a um acordo específico, para outros produtos do grupo de empresas mundial da HEIDENHAIN, exclusivamente com base nestas Condições Gerais de Serviço.

SERVIÇOS compreendem todas as medidas de conserto e manutenção, em geral, relacionadas aos produtos, como conserto, envio de COMPONENTES DE REPOSIÇÃO (por exemplo: PEÇAS DE REPOSIÇÃO, EQUIPAMENTOS DE REPOSIÇÃO e EQUIPAMENTOS DE TROCA, que também podem incluir software), e MANUTENÇÃO conforme previsto no item 4 (MANUTENÇÃO no estabelecimento do Cliente, bem como serviços nas áreas de cinemática e desenvolvimento de software, consultoria e assistência para os produtos HEIDENHAIN, e também serviços de acesso remoto/manutenção remota para a integração de soluções de software HEIDENHAIN e produtos HEIDENHAIN com interfaces de dados).

- PEÇAS DE REPOSIÇÃO são partes de EQUIPAMENTOS DE SÉRIE, EQUIPAMENTOS DE SERVIÇO e EQUIPAMENTOS DE TROCA.
- EQUIPAMENTOS DE REPOSIÇÃO podem ser tanto EQUIPAMENTOS DE SÉRIE, bem como EQUIPAMENTOS DE SERVIÇO.
- EQUIPAMENTOS DE SÉRIE são produtos da HEIDENHAIN que estão disponíveis no programa de vendas atual.
- EQUIPAMENTOS DE SERVIÇO são produtos da HEIDENHAIN que não estão mais disponíveis no programa de vendas atual.
- EQUIPAMENTOS DE TROCA são EQUIPAMENTOS DE REPOSIÇÃO funcionais, completamente revisados ou PEÇAS DE REPOSIÇÃO (ou seja, não são necessariamente dispositivos novos ou peças novas).
- EQUIPAMENTOS NÃO DE SÉRIE são produtos que não foram fabricados em série ou que não foram testados para serem definidos como um EQUIPAMENTO DE SÉRIE (protótipos ou produtos pré-série de acordo com a Cláusula 6 das Condições Gerais de Venda).

No entanto, no caso de quaisquer reclamações que surgirem por parte do Cliente em relação a um contrato original de fornecimento de novos produtos da HEIDENHAIN - especialmente reclamações de garantia - tais reclamações não serão resolvidas conforme as presentes Condições Gerais de Serviços. Estas reclamações estarão sujeitas exclusivamente às Condições Gerais de Venda da HEIDENHAIN. As Condições Gerais de Serviço deverão prevalecer sobre os Termos e Condições Gerais do Cliente que sejam diferentes, conflitantes ou complementares, sendo que, os mesmos somente serão aplicáveis, na medida em que a HEIDENHAIN expressamente concordar com sua validade. Este requisito de aprovação aplica-se em qualquer caso, mesmo que, nos casos em que no fornecimento dos SERVIÇOS a HEIDENHAIN tome ciência, sem ressalvas, dos Termos e Condições Gerais do Fornecedor. Acordos individuais firmados com o Cliente em casos excepcionais (incluindo acordos secundários, aditivos e modificações) terão prioridade sobre as Condições Gerais de Serviço em qualquer caso. Os contratos escritos ou a confirmação por escrito da HEIDENHAIN serão definitivos quanto ao conteúdo de tais acordos.

Em caso de dúvida, a prestação de SERVIÇOS (por exemplo, identificação de falhas) é considerada uma contratação de prestação de serviços, conforme o disposto nos Artigos 593 e seguintes do Código Civil Brasileiro.

1 Entregas de COMPONENTES DE REPOSIÇÃO

A Assistência Técnica da HEIDENHAIN fornece PEÇAS DE REPOSIÇÃO e EQUIPAMENTOS DE SERVIÇO de acordo com as suas próprias condições divulgadas. Se solicitado, estas podem ser fornecidas novamente. Além disso, os atuais EQUIPAMENTOS DE SÉRIE poderão ser entregues, em caso de máquina parada, a um custo adicional de 20% (vinte por cento) sobre o preço de lista, dentro dos prazos de entrega reduzidos. Entregas de uma reposição para equipamentos não de série não estão disponíveis.

2 Consertos na HEIDENHAIN

Os consertos nas instalações da HEIDENHAIN serão cobrados com base nos pacotes de conserto, que estabelecem as horas de trabalho, bem como os COMPONENTES DE REPOSIÇÃO necessários, como um montante fixo. Estimativas de custos quanto aos consertos podem ser fornecidas mediante solicitação. Os COMPONENTES DE REPOSIÇÃO do Cliente, que são trocados durante o conserto, tornam-se propriedade da HEIDENHAIN após a conclusão do conserto. Complementações quanto ao conserto do produto, isto é, a restauração ao estado original do produto, com acessórios e documentação, pode ser feita somente mediante solicitação do cliente e sujeito a um custo adicional. Equipamentos não de série não podem ser reparados por razões técnicas devido às versões especiais individuais.

3 Serviço de Troca da HEIDENHAIN

Alguns equipamentos da HEIDENHAIN estão disponíveis no âmbito do serviço de troca. Estes são denominados EQUIPAMENTOS DE TROCA. Depois de receber o EQUIPAMENTO DE TROCA, o cliente deverá enviar sua unidade defeituosa para HEIDENHAIN dentro de 4 (quatro) semanas. O adesivo fornecido e a lista completa de verificação com uma descrição do defeito deverão ser incluídos na devolução. Após o recebimento, a unidade defeituosa enviada tornará-se propriedade da HEIDENHAIN. O EQUIPAMENTO DE TROCA entregue pela HEIDENHAIN permanece no estabelecimento do Cliente e se torna a propriedade do cliente após a fatura do conserto ter sido totalmente paga.

- A HEIDENHAIN reserva-se o direito de faturar o trabalho de conserto necessário para adequar a unidade defeituosa para futuros fins de troca. Isso inclui consertos de
- avarias, atualizações de software e remoção de vestígios de uso.
- Nos seguintes casos, a HEIDENHAIN cobrará o preço do EQUIPAMENTO DE TROCA, com 20% (vinte por cento) de desconto:
 - A unidade defeituosa não foi devolvida no prazo de 4 (quatro) semanas;
 - O dispositivo devolvido contém uma perda total técnica;
 - O dispositivo devolvido não corresponde ao EQUIPAMENTO DE TROCA fornecido (de acordo com o número de identificação).
- Os equipamentos recebidos pela HEIDENHAIN após o período acima mencionado, bem como os equipamentos que não são os mesmos que o EQUIPAMENTO DE
- TROCA fornecido, não podem mais ser aceitos para o pedido de troca. Nesse caso, uma estimativa de custo para o conserto será enviada ao cliente.

4 MANUTENÇÃO

- MANUTENÇÃO no estabelecimento do cliente; e
- bem como serviços nas áreas de cinemática e desenvolvimento de software, consultoria e assistência para os produtos da HEIDENHAIN.

Salvo disposição em contrário conforme a seguir mencionado, a MANUTENÇÃO será faturada com base no serviço prestado pela HEIDENHAIN (acrescida do tempo gasto em viagem, espera, ou entre casa e escritório, bem como o reembolso de custos e despesas de viagem), além dos EQUIPAMENTOS DE REPOSIÇÃO e o material utilizado pela HEIDENHAIN (peças necessárias para consertos, etc.).

4.1 Valores por hora e valores fixos para a MANUTENÇÃO

Serão consideradas horas de trabalho (segunda a sábado); tempo de viagem; espera em trânsito; no Brasil e no exterior

A jornada normal de trabalho será de 8 (oito) horas por dia e 44 (quarenta e quatro) horas por semana.

4.2 Despesas de viagem para MANUTENÇÃO

Solicitar uma estimativa prévia das despesas de viagem no departamento de assistência técnica da

4.3 Certificados de trabalho para MANUTENÇÃO

O cliente deve confirmar o tempo de trabalho e de espera do funcionário da HEIDENHAIN, que servirá como base para cobrança. Em caso de dúvida, os registros do funcionário da HEIDENHAIN servirão como base para a cobrança. O tempo de viagem não pode ser determinado até que o funcionário a serviço da HEIDENHAIN tenha retornado, sendo faturado de acordo com o tempo efetivamente gasto.

4.4 Faturamento e pagamento

O SERVIÇO será faturado após a sua conclusão, independentemente de ser o mesmo bem sucedido ou não. As faturas do serviço serão pagas mediante duplicata recebida do departamento de cobrança da HEIDENHAIN, sem quaisquer descontos. O cliente somente poderá compensar valores indiscutíveis ou não contestáveis. O cliente somente poderá exercer o direito de retenção se suas reclamações não forem contestadas e tiverem sido definidas por sentença judicial transitada em julgado. No caso de prestação de SERVIÇO que exija de mais de uma semana, a HEIDENHAIN terá o direito de solicitar o pagamento de tempos em tempos, até totalizar o valor dos serviços prestados.

4.5 MANUTENÇÃO por acesso remoto/manutenção remota

A HEIDENHAIN também pode oferecer a prestação do SERVIÇO por meio de uma plataforma de comunicação segura (por exemplo: por telefone ou acesso remoto) (doravante referida por „manutenção remota“). O termo „manutenção remota“ também engloba os chamados „serviços de posta em marcha da máquina“. A HEIDENHAIN deverá informar o cliente sobre os requisitos de segurança necessários para a manutenção remota. O cliente é obrigado a verificar os requisitos de segurança quanto à compatibilidade com suas próprias condições técnicas. O cliente permanece responsável pela segurança de suas instalações, bem como pela segurança pessoal e das máquinas. O cliente deve conceder à HEIDENHAIN o acesso remoto necessário para fornecer os serviços de manutenção remota.

5 Responsabilidade/Garantia

Na medida em que os SERVIÇOS constituem uma prestação de acordo com um contrato de prestação de serviços específico e conforme o Código Civil, o período de garantia dos serviços prestados pela HEIDENHAIN será de até 1 (um) ano a contar da data da conclusão dos serviços. Isto não se aplica se períodos maiores forem previstos em lei. O cliente deverá notificar a HEIDENHAIN, sem demora e por escrito, sobre quaisquer defeitos nos SERVIÇOS realizados; se não se detectar defeitos, o cliente arcará com quaisquer despesas incorridas pela HEIDENHAIN.

Se a HEIDENHAIN for responsabilizada por um terceiro por danos pelos quais o cliente é responsável, pode a HEIDENHAIN exigir que o cliente a isente a mesma de qualquer responsabilidade para com o terceiro. A HEIDENHAIN não pode aceitar ou satisfazer essa reivindicação de um terceiro, sem antes dar ao cliente a oportunidade de se manifestar sobre a questão.

6 Software

Na medida em que a HEIDENHAIN presta assistência ao cliente no desenvolvimento ou na adaptação de software específico do cliente, a HEIDENHAIN deve agir de acordo com as instruções do mesmo e não será responsável pelo sucesso do trabalho de programação.

O cliente será o único responsável pela atualização e manutenção do software, bem como pela assistência em curso e pelos resultados obtidos, inclusive, perante terceiros. No caso dos consumidores finais do cliente pleitearem perante a HEIDENHAIN indenização por danos com base no mal funcionamento do software, especificamente, por motivos de defeitos do produto, terá o cliente que reembolsar a HEIDENHAIN quanto a todas e quaisquer reclamações deste tipo. A HEIDENHAIN não poderá aceitar a reivindicação do consumidor final sem antes dar ao cliente a oportunidade de se manifestar sobre a questão.

Se, em casos específicos, a HEIDENHAIN assumir todo o desenvolvimento do software, as partes devem celebrar um contrato separado de desenvolvimento de software; na ausência de tal documento, as disposições dos Termos e Condições Gerais de Venda da HEIDENHAIN serão aplicáveis.

Na medida em que a HEIDENHAIN transferir dados do cliente para meios de armazenamento eletrônicos, especificamente, para discos rígidos e EPROMs, quanto ao conteúdo do portador de dados, será o cliente o único responsável por garantir que tais conteúdos estejam corretos, completos e sem de falhas; em tal caso, a prestação por parte da HEIDENHAIN estará sujeita às disposições relativas aos SERVIÇOS, conforme estabelecido nas presentes condições.

7 Aceite pelo fabricante da máquina-ferramenta/notas sobre o uso do software operacional Se os COMPONENTES DE REPOSIÇÃO fornecidos pela HEIDENHAIN para fins do SERVIÇO incluírem software, ou se for necessário que o software integre tais componentes, o software - devido a diferenças nas máquinas - deve ser disponibilizado pelo respectivo fabricante da máquina-ferramenta; o cliente deverá obter tal liberação/ aceite e não deverá iniciar a operação da máquina sem o aceite do fabricante da máquina-ferramenta.

O cliente deve ter atenção em especial ao fato de que funções e programas relacionados à máquina podem exigir ajustes (PLC, parâmetros da máquina, etc.) e que o ajuste errado pode causar sérios problemas, incluindo avarias da máquina, danos materiais ou lesão corporal; e, do mesmo modo, observar que se a HEIDENHAIN não pode fornecer assistência técnica para tal ajuste, devendo o próprio cliente contatar o fabricante da máquina-ferramenta ou um técnico autorizado.

Além disso, o cliente deve observar o fato de que o software de controle para máquinas NC está sujeito a restrições de exportação; fica expressamente ressaltado que versões especiais de exportação estão disponíveis compreendendo uma versão diferente do software.

8 Diversos

A HEIDENHAIN se reserva os direitos de propriedade e autorais sobre todos e quaisquer desenhos e documentos; não podendo estes ser divulgados a terceiros sem o consentimento prévio e por escrito da HEIDENHAIN. Todas as informações divulgadas por escrito devem ser devolvidas à HEIDENHAIN, mediante solicitação, caso nenhum pedido seja feito à HEIDENHAIN, ou se essas informações não forem necessárias de forma permanente no âmbito do objeto do contrato.

O cliente concede, de forma global, à HEIDENHAIN e às suas empresas afiliadas, o direito irrestrito e permanente de guardar, copiar, modificar, analisar, disponibilizar ou processar e utilizar quaisquer dados (incluindo dados contidos nos relatórios) obtidos no âmbito ou durante a prestação de SERVIÇOS ou TRABALHOS DE MANUTENÇÃO, ou que foram fornecidos pelo cliente. O cliente também concede à HEIDENHAIN o direito de realizar tais ações por meio de terceiros. A finalidade dessa concessão é possibilitar o fornecimento de SERVIÇOS ou TRABALHOS DE MANUTENÇÃO, bem como melhorar ou ampliar outros serviços gerais fornecidos pela HEIDENHAIN e de servir como base para a elaboração de cotações específicas para o cliente. No entanto, este direito de uso não cobre quaisquer direitos de propriedade intelectual registrados por parte do cliente. Com a exceção da Cláusula 1, e mediante ao estabelecido que a HEIDENHAIN é o "Fornecedor" e que o Cliente é o "Comprador", são aplicáveis as Condições Gerais de Vendas da HEIDENHAIN (versão de janeiro de 2018). Os termos e Condições Gerais podem ser acessados no site www.heidenhain.de e podem ser facilmente disponibilizados ao cliente, mediante solicitação.

Caso devam ser observados regulamentos de segurança especiais no local da prestação dos serviços, o cliente deverá informar expressamente a equipe de serviços da HEIDENHAIN dos mesmos. Isto também se aplica à utilização de telefones para fins comerciais, o fornecimento de qualquer mão-de-obra qualificada ou não que possa ser necessária, à criação de condições de trabalho razoáveis, à disposição de acesso à máquina ou às partes da máquina em questão, à preparação da máquina ou peças da máquina de tal modo que o trabalho devido pode ser realizado sem delongas, bem como para disponibilizar material para qualquer teste que possa ser necessário.

No caso de fornecimento de peças de reposição do exterior, o cliente será o único responsável pelo cumprimento da regulamentação alfandegária, pelo manuseio adequado e pela preparação da documentação de exportação e importação, e pelo cumprimento de todas as disposições legais aplicáveis relativas a importações e exportações, em particular, a observância da legislação relativa ao controle de armas, regulamentos de embargo, etc..

9 Legislação Aplicável

As presentes condições deverão ser regidas e serão interpretadas de acordo com as leis do Brasil.

10 Resolução de Disputas

As Partes elegem o foro da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir qualquer disputa oriunda destas Condições ou com ele relacionada. No entanto, HEIDENHAIN tem o direito e poderá instaurar ações judiciais no local da sede do cliente.

11 Suporte ao produto

A HEIDENHAIN empenha-se em fornecer PEÇAS DE REPOSIÇÃO e know-how para os SERVIÇOS, bem como prestar serviço por um período de 10 (dez) anos após a entrega para os EQUIPAMENTOS DE SÉRIE correspondentes.

12 Encaminhamento do pedido de serviço

A HEIDENHAIN reserva-se o direito de, no interesse do cliente, encaminhar o pedido de serviço a um parceiro de serviço regional devidamente qualificado que faça parte da rede de assistência mundial da HEIDENHAIN. Nesse caso, a HEIDENHAIN encaminhará o pedido de serviço ao parceiro de serviço. O cliente concorda, desde já, com este encaminhamento. O parceiro de serviço deverá executar o contrato, e emitirá as faturas.

13 Utilização dos serviços de terceiros (subcontratados)

A HEIDENHAIN reserva-se o direito de cumprir o contrato de serviço por meio do auxílio de terceiros subcontratados.

HEIDENHAIN Brasil Ltda.

Rua Sérvia, 329

04763-070 – São Paulo – SP, Brasil

☎ +55 (11) 5696-6777

☎ +55 (11) 5523-1411

www.heidenhain.com.br