

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS PARA SERVIÇO E MANUTENÇÃO (Verder Scientific Comércio de Equipamentos Ltda., São Paulo)

Disponível integralmente em www.verder-scientific.com/terms-conditions



1. Âmbito de Aplicação

- 1.1 Estes termos e condições gerais para serviço e manutenção (doravante denominados "Termos Gerais") aplicam-se a todos os atos jurídicos, tais como, mas não se limitando a:
 - planos de serviço (doravante "Plano de Serviço");
 - serviços avulsos, conforme oferecidos e/ou solicitados caso a caso (doravante "Serviço Avulso"), por exemplo, manutenção preventiva/corretiva (reparos), calibração, treinamentos, qualificação/validação;
 - outros tipos de contratos de prestação de serviço (doravante "Contrato de Serviço"); conforme firmados pela Verder Scientific Comércio de Equipamentos Ltda. (doravante "Prestadora de Serviços") e seu cliente (doravante o "Cliente").
- 1.2 Desvios destes Termos Gerais somente serão aplicáveis se acordados pelas Partes em contrato escrito ou se a Prestadora de Serviços os tiver confirmado por escrito. Por meio deste, a aplicabilidade dos Termos e Condições Gerais do Cliente fica expressamente excluída.
- 1.3 No caso de nulidade total ou parcial, ou de invalidez de uma ou mais disposições destas condições, as demais disposições permanecerão em vigor. As partes redigir-se-ão uma nova disposição, em conformidade com o espírito destas condições.
- 1.4 Além destes Termos e Condições Gerais para Serviço e Manutenção, aplicam-se a todo tempo os Termos e Condições Gerais de Venda e Entrega do Grupo Verder.

2. Planos de Serviço

- 2.1 A Prestadora de Serviços oferece dois tipos de Planos de Serviço que o Cliente pode adquirir: uma versão Básica e uma versão Avançada.
- 2.2 O escopo dos serviços destes Planos de Serviço inclui:
 - a) Manutenção preventiva dos produtos cobertos, realizada de acordo com as especificações do fabricante e o protocolo de manutenção do produto, uma vez a cada 12 meses. Além disso, o Cliente tem a opção de adicionar visitas de manutenção preventiva adicionais mediante cobrança extra, conforme suas necessidades operacionais.
 - b) Desconto em peças de reposição e de desgaste necessárias, horas de trabalho para reparos necessários fora do período de garantia, serviços de treinamento e qualificação/validação. Isentos: Consumíveis, além disso, para Retsch – Placas de desgaste, placas de mandíbula, frascos de moagem, conjuntos de moagem, esferas de moagem, peneiras inferiores, peneiras de anel, ferramentas de corte, rotores. Para Carbolite Gero – Qualquer componente que entre em contato com o material do cliente ou gases liberados. Para QATM / QNESS – Diamantes de teste, suportes de esfera, lentes, blocos de teste de dureza.
 - c) O desconto aplica-se somente a peças e serviços para produtos cobertos pelo Plano de Serviço. Para receber o desconto, o Cliente deve informar o número do Plano de Serviço/contrato como referência ao solicitar peças ou serviços diretamente.
 - d) Desconto a ser aplicado: Plano Básico = 7,5%, Plano Avançado = 15%.
 - e) Se o Plano de Serviço for assinado em até 12 meses após a compra dos produtos cobertos, o período de garantia concedido será de 24 meses se o Cliente adquirir o Plano Básico e de 36 meses se adquirir o Plano Avançado. Aplicam-se as disposições de garantia dos Termos e Condições Gerais de Venda e Entrega.
 - f) Atualizações de software gratuitas durante a vigência do contrato (não inclui requalificações de software).
 - g) Suporte gratuito por telefone ou via internet em caso de problemas técnicos com os produtos cobertos (Suporte Técnico Remoto).
 - h) Suporte gratuito por telefone ou via internet quanto ao uso e operação adequada dos produtos cobertos (Suporte ao Usuário & Aplicação).
 - i) Além destes serviços, o seguinte está incluído apenas no Plano Avançado:
 - Atendimento prioritário em relação a Clientes sem acordo para todas as solicitações de serviço (ex.: agendamento e fornecimento de suporte técnico como manutenção preventiva, solução de problemas, reparos, chamados de suporte etc.).
 - Meta de Primeira Resposta em até 48 horas. Esta meta é apenas uma estimativa e não constitui prazo fatal. A Prestadora de Serviços não se responsabiliza por eventuais atrasos, conforme cláusula 7.2. A Meta de Primeira Resposta significa que, em até 48 horas após uma solicitação de serviço feita pelo Cliente por meio do e-mail oficial de atendimento, a Prestadora de Serviços irá:
 - confirmar o recebimento da solicitação;
 - qualificar a solicitação como crítica ou não crítica;
 - fornecer uma resposta inicial qualificada.

3. Preços, Faturamento, Condições de Pagamento

- 3.1 Os preços, taxas e valores horários acordados (doravante denominados "Taxas") excluem, quando aplicável, custos de viagem e embalagem, impostos e custos de entrega e desembaraço de exportação, salvo acordo específico em contrário.
- 3.2 Caso o Cliente celebre um Plano de Serviço ou outro Contrato de Serviço, a taxa anual básica e as taxas adicionais acordadas (doravante "Taxa Anual Total") deverão ser pagas antecipadamente (ou seja, anualmente no início do ano), salvo acordo específico em contrário.

- 3.3 As taxas referentes a Serviços Avulsos são devidas imediatamente após a execução desses serviços.

- 3.4 Todas as taxas serão faturadas pela Prestadora de Serviços ao Cliente, com prazo de pagamento de 30 dias, sem deduções. Quaisquer objeções por parte do Cliente poderão ser apresentadas à Prestadora de Serviços, por escrito, no prazo de 14 dias após o faturamento.

- 3.5 Para trabalhos realizados fora do horário normal de expediente ou em caso de esforço adicional (por exemplo, devido à necessidade de mobilização de vários técnicos de serviço ou aumento imprevisível na carga de trabalho de manutenção/reparo), a Prestadora de Serviços tem o direito de cobrar custos adicionais.

- 3.6 O Cliente não tem direito de compensar créditos de pagamento. O exercício de direito de retenção contra reivindicações da Prestadora de Serviços está excluído.

4. Indexação

- 4.1 Todos os preços (incluindo todas as taxas e valores horários) estão sujeitos a uma indexação anual com base no índice de preços ao produtor (conforme aplicável no país da sede da Prestadora de Serviços).

- 4.2 A Prestadora de Serviços informará ao Cliente o percentual específico de indexação aplicável.

5. Prazo do Contrato e Cancelamento

- 5.1 Caso o Cliente celebre um Plano de Serviço ou outro Contrato de Serviço com a Prestadora de Serviços, tal contrato poderá ser rescindido pelo Cliente por escrito: Para prazo contínuo indeterminado, mediante aviso prévio de três meses; para prazo determinado, ao final desse prazo e mediante aviso prévio de três meses.

- 5.2 Se um Contrato de Serviço com a Prestadora de Serviços de prazo determinado não for rescindido, ele será automaticamente renovado pelo mesmo período, sem necessidade de confirmação por escrito ou qualquer outra formalidade.

- 5.3 O prazo de um Plano de Serviço é de dois anos (24 meses) a partir da data de aceitação, salvo acordo específico em contrário. Após esse período, o Plano de Serviço é automaticamente renovado por períodos de 12 meses, caso não seja rescindido.

- 5.4 A Prestadora de Serviços tem o direito de rescindir o contrato total ou parcialmente sem aviso prévio ou de recusar a prestação dos serviços:

- a) Se a manutenção ou reparos do equipamento forem realizados por terceiros ou se o Cliente transferir a propriedade, posse ou uso do dispositivo a terceiros;
- b) Para dispositivos cujas peças de reposição funcionais não estejam mais em estoque e não seja possível fornecer uma solução de substituição pela Prestadora de Serviços a um custo economicamente justificável;
- c) Se o dispositivo tiver sido modificado para uma condição diferente daquela em que foi entregue. Isso não se aplica caso a modificação tenha sido realizada após consulta à Prestadora de Serviços e esta tenha confirmado por escrito a permissibilidade da modificação;
- d) Se o Cliente estiver em atraso com pagamentos devidos por reparos, fornecimento de peças de reposição, trabalhos de manutenção etc. e não tenha regularizado o saldo mesmo após notificação;
- e) Se os dispositivos forem danificados por acidente, manuseio inadequado, roubo ou outras influências como incêndio ou água.

6. Equipamentos Adicionais

- 6.1 O Cliente pode, a qualquer momento, solicitar à Prestadora de Serviços a inclusão de novos e/ou outros equipamentos a um Contrato de Serviço ou Plano de Serviço.

- 6.2 A Prestadora de Serviços somente aceitará tais novos e/ou outros equipamentos se estes: Forem recém-entregues pela Prestadora de Serviços ou tenham sido entregues pela Prestadora de Serviços anteriormente e tenham sido atendidos e mantidos pela própria Prestadora de Serviços e/ou por parceiro de manutenção certificado pela Prestadora de Serviços.

- 6.3 A Prestadora de Serviços poderá, antes de aceitar qualquer equipamento adicional, inspecionar o equipamento e seu histórico de manutenção.

7. Execução dos Serviços

- 7.1 Os serviços podem incluir (se contratados):
 - Manutenção preventiva (periódica/programada, bem como não programada);
 - Manutenção corretiva: diagnóstico de problemas e reparo (nas instalações do Cliente (in loco) ou nas instalações da Prestadora de Serviços);
 - Suporte e consultoria (presencial, por telefone ou online);
 - Suporte de software (incluindo atualizações e resolução de problemas);
 - Treinamento e comissionamento;
 - Serviços de calibração;
 - Serviços de qualificação/validação.

- 7.2 Todos os serviços, inclusive aqueles abrangidos pelos Planos de Serviço oferecidos, são prestados durante o horário comercial regular de segunda a sexta-feira, não sendo realizados em finais de semana, feriados ou durante períodos de fechamento da empresa.

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS PARA SERVIÇO E MANUTENÇÃO (Verder Scientific Comércio de Equipamentos Ltda., São Paulo)

Disponível integralmente em www.verder-scientific.com/terms-conditions



7.3 Durante a execução dos serviços:

- a) O Cliente é e permanece responsável pelo equipamento.
- b) O Cliente deve garantir que o equipamento esteja pronto e acessível em tempo hábil para a execução dos serviços.
- c) A Prestadora de Serviços compromete-se a executar os serviços com pessoal técnico qualificado, que possua a expertise requerida e as qualificações necessárias, em conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis.
- d) A Prestadora de Serviços fornece as ferramentas necessárias para a execução dos serviços, salvo se o Cliente as disponibilizar no âmbito das obrigações de cooperação.
- e) O Cliente garante a disponibilidade e fornece gratuitamente todos os consumíveis e instalações necessários para que os serviços possam ser executados sem necessidade de outras providências, tais como, mas não se limitando a energia, água, ar, içamento, guindaste.
- f) O Cliente garante que a Prestadora de Serviços possa executar os serviços de forma contínua, sem interrupções ou interferências. Caso as atividades sejam interrompidas ou atrasadas por causas alheias ao controle da Prestadora de Serviços, o Cliente será responsável perante a Prestadora de Serviços por todos os custos adicionais, incluindo custos de (des)mobilização. Qualquer data de conclusão previamente acordada será prorrogada.
- g) A conclusão ocorrerá quando os serviços estiverem totalmente executados. O Cliente não tem direito de usar o equipamento antes da conclusão.
- h) A conclusão será documentada em um relatório. Quaisquer observações e/ou comentários deverão ser mencionados.
- i) Aspectos ou falhas de menor importância que não impeçam ou dificultem a operação efetiva do equipamento não impedirão a conclusão. Tais aspectos ou falhas deverão ser corrigidos pela Prestadora de Serviços em prazo razoável.
- j) O Cliente é responsável por assegurar a observância e a orientação em relação às leis e regulamentos de segurança aplicáveis. A Prestadora de Serviços compromete-se a cumprir tais regulamentos, bem como especificações adicionais do Cliente, especialmente normas de segurança fabril.
- k) A Prestadora de Serviços não é obrigada a prestar serviços se riscos específicos, especialmente riscos inerentes ao equipamento, não permitirem. A Prestadora de Serviços deverá informar o Cliente sobre os motivos sem demora. Se a segurança do trabalho puder ser restabelecida em curto prazo, a Prestadora de Serviços executará os serviços imediatamente após, mediante pagamento das despesas adicionais comprováveis.
- l) Destinação de resíduos: O Cliente é responsável pela destinação de quaisquer resíduos gerados em decorrência da prestação dos serviços, especialmente aqueles classificados como material perigoso.

8. Datas de Entrega / Datas de Execução

- 8.1 As datas, prazos ou períodos de entrega e/ou execução passam a vigorar imediatamente após confirmação por escrito da Prestadora de Serviços e o cumprimento, por parte do Cliente, de todas as condições acordadas, tais como, mas não se limitando a, pagamento antecipado.
- 8.2 Todas as datas, prazos ou períodos para a execução dos serviços são estimativas aproximadas. Nenhuma dessas datas, prazos ou períodos constitui prazo fatal. Em nenhuma hipótese, o tempo será considerado essencial para o contrato. A responsabilidade da Prestadora de Serviços por eventuais atrasos na execução está sempre limitada a custos e danos até o máximo de 2,5% do valor faturado das taxas.
- 8.3 Caso o Cliente cancele compromissos agendados ou adie o horário acordado com menos de 48 horas de antecedência, a Prestadora de Serviços terá o direito de cobrar os custos conforme a tabela de preços de serviços aplicável.

9. Manutenção

- 9.1 A Manutenção Preventiva (de acordo com a ABNT NBR 5462 / DIN 31051) descreve o processo de garantir e manter a funcionalidade de um produto ao longo de determinado período. Em contraste, a Manutenção Corretiva/Reparo envolve a substituição de componentes e/ou unidades funcionais defeituosas.
- 9.2 O escopo da manutenção de um equipamento é determinado com base na experiência da Prestadora de Serviços. Isso resulta na frequência de manutenção (intervalo de tempo entre as manutenções) e nas atividades de manutenção. O escopo da manutenção pode variar de um intervalo para outro, tanto nas atividades realizadas quanto na duração.
- 9.3 A Manutenção Preventiva é realizada de acordo com as especificações do fabricante e o protocolo de manutenção do produto.
- 9.4 As datas de manutenção serão agendadas em comum acordo com o Cliente. O cronograma regular de manutenção depende da intensidade de uso do equipamento.
- 9.5 A Prestadora de Serviços reserva-se o direito de reduzir ou estender o intervalo da manutenção em até três meses, a seu critério.

- 9.6 Caso o Cliente deseje manutenção não programada, deverá notificar a Prestadora de Serviços com, no mínimo, duas semanas de antecedência.
- 9.7 O Cliente deverá disponibilizar toda a documentação técnica atualizada (como desenhos, descrições, diagramas e instruções atualizados) necessária para a execução da manutenção acordada, bem como qualquer livro de registro do equipamento específico. Quaisquer alterações no equipamento ou em seu uso deverão ser devidamente documentadas.
- 9.8 A Prestadora de Serviços elaborará um relatório de manutenção por escrito, detalhando suas constatações e as ações tomadas, bem como, se necessário e parte dos serviços acordados, a documentação requerida de IQ, OQ e/ou PQ.
- 9.9 O Cliente permanece totalmente e exclusivamente responsável pelo cuidado diário necessário do equipamento. O Cliente deverá manter um livro de registro relativo à operação e aos cuidados com o equipamento.
- 9.10 O Cliente não deverá realizar qualquer manutenção por conta própria (ou contratar terceiros para realizá-la) sem a autorização prévia por escrito da Prestadora de Serviços.
- 9.11 Caso seja constatada, durante a manutenção, a necessidade de trabalhos adicionais, reparos e/ou substituições, a Prestadora de Serviços apresentará um orçamento por escrito para aceitação do Cliente.

10. Manutenção Corretiva / Reparos

- 10.1 Os reparos serão realizados com base em um diagnóstico prévio do problema e orientação de reparo, incluindo uma estimativa prévia dos custos de reparo.
- 10.2 Os custos de reparo serão faturados conforme os custos reais (ou seja, tempo gasto multiplicado pela taxa horária mais as peças de reposição) ou conforme valor fixo previamente acordado.
- 10.3 A entrega de qualquer equipamento pelo Cliente à Prestadora de Serviços para reparo, tratamento ou processamento será na modalidade DDP (Delivered Duty Paid) para a planta da Prestadora de Serviços, conforme Incoterms na versão mais recente, salvo acordo em contrário.
- 10.4 Qualquer garantia se aplicará apenas à parte reparada e/ou substituída do equipamento. Em caso de uso adequado e operação em turno único, a garantia será de 12 meses sobre o escopo do reparo, excluindo peças de desgaste. Aplicam-se as disposições de garantia dos Termos e Condições Gerais de Venda e Entrega.
- 10.5 Caso seja justificado com base no estado do equipamento ou na possível causa dos danos, a Prestadora de Serviços tem o direito, em conformidade com a cláusula 11.7, de excluir qualquer garantia.

11. Garantia e Responsabilidade

- 11.1 A Prestadora de Serviços garante que executará os serviços com a devida diligência e em conformidade com os padrões profissionais.
- 11.2 Aplicam-se as disposições de garantia dos Termos e Condições Gerais de Venda e Entrega. A garantia fica excluída caso a manutenção ou reparos tenham sido realizados por terceiros ou se o cliente tiver transferido a propriedade, posse ou uso do equipamento para terceiros.
- 11.3 A Prestadora de Serviços deverá sanar qualquer falha na execução de seus serviços, refazendo tais serviços e, se necessário, reparando quaisquer danos causados.
- 11.4 A responsabilidade da Prestadora de Serviços por tais falhas se limita às obrigações de reparo mencionadas acima. Todo o equipamento permanece com direito à garantia padrão concedida na entrega, incluindo quaisquer ressalvas e limitações.
- 11.5 A responsabilidade máxima da Prestadora de Serviços decorrente do Plano de Serviço, de qualquer outro contrato e/ou da execução dos serviços, seja por contrato, ato ilícito ou outro motivo, será limitada ao valor das taxas faturadas e/ou devidas, ou ao equivalente a EUR 20.000 na moeda local, prevalecendo o menor valor.
- 11.6 Em nenhuma hipótese a Prestadora de Serviços será responsável por quaisquer danos consequentes, indiretos, punitivos ou exemplares, incluindo, mas não se limitando, à perda de lucros ou faturamento, perda de contratos ou custos de tempo de inatividade.
- 11.7 Nenhuma das limitações e/ou exclusões de responsabilidade acima se aplica em caso de fraude, negligência grave ou má conduta dolosa da Prestadora de Serviços, em caso de violação de lei pública ou em casos de lesão corporal ou morte.