

## **TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE SERVIÇOS**

### **BALLUFF CONTROLES ELÉTRICOS LTDA.**

Revisado em Abril, 2021

Estes termos e condições gerais de serviços descrevem a forma adequada e vedações que deverão ser observadas para a prestação de serviços oferecidos pela Balluff Controles Elétricos LTDA. As condições descritas neste Termos e Condições Gerais de Serviços não são absolutos. Desta forma, poderemos modificá-los a qualquer momento por meio de uma versão revisada no nosso site, na extensão autorizada por lei. Ressaltamos que ao concordar com os termos e condições de Serviços deverá observar e concordar com a última versão destes Termos e Condições Gerais de Serviços. Caso ocorra qualquer violação destes Termos e Condições Gerais de Serviços Balluff Controles Elétricos Ltda. poderá suspender ou cancelar os Serviços.

#### **1. GERAL – ESCOPO**

- 1.1. Para prestação dos Serviços, referente ao PEDIDO, o CLIENTE CONTRATANTE deverá providenciar os requisitos abaixo especificados;
- 1.2. Colocar à disposição da CONTRATADA, os profissionais envolvidos na prestação dos serviços e as informações necessárias sobre o CLIENTE CONTRATANTE e suas instalações necessárias para a execução dos serviços;
- 1.3. O CLIENTE CONTRATANTE deverá fornecer toda a estrutura necessária para prestação dos Serviços, inclusive água, energia elétrica e internet estável durante a prestação dos Serviços; Se a conexão de rede móvel não puder ser usada no local ou apenas com perturbações, o Cliente Contratante é obrigado a fornecer e manter o equipamento de telecomunicações necessário gratuitamente (em particular LAN ou WLAN) e nos conceder os direitos de acesso exclusivamente para e durante a atribuição do serviço. Temos o direito de usar e transmitir imagens, dados de som e vídeo e / ou dados dos Objetos de Serviço e sua situação de instalação, que são usados exclusivamente para diagnóstico;
- 1.4. O CLIENTE CONTRATANTE deverá disponibilizar banheiro e vestiário para os profissionais da CONTRATADA durante a prestação dos Serviços;
- 1.5. O CLIENTE CONTRATANTE deverá indicar 1 (um) responsável técnico para acompanhamento dos Serviços, o qual deverá possuir Conhecimento técnico necessário para fornecer prontamente qualquer informação técnica solicitada e ser capacitado para tomar decisões em matérias técnicas, em nome do CLIENTE CONTRATANTE;
- 1.6. O CLIENTE CONTRATANTE deverá permitir o acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências do CLIENTE CONTRATANTE onde serão prestados os Serviços;
- 1.7. O CLIENTE CONTRATANTE deverá fornecer disponibilizar 1 (um) responsável técnico de segurança para acompanhamento do cumprimento das normas relativas à segurança do trabalho e das normas internas do CLIENTE CONTRATANTE, pelos profissionais da vendedora, durante a prestação dos Serviços;
- 1.8. O CLIENTE CONTRATANTE deverá observar todas as normas relativas à segurança, medicina e higiene do trabalho, e eventuais normas recomendadas pela CONTRATADA;
- 1.9. O CLIENTE CONTRATANTE deverá comunicar previamente à CONTRATADA todas as normas internas de segurança e saúde do trabalho do CLIENTE CONTRATANTE, além da

legislação em vigor de Segurança e Medicina do Trabalho, informando aos profissionais e/ou prepostos da CONTRATADA sobre o uso de equipamentos de proteção apropriados. Na hipótese de o CLIENTE CONTRATANTE solicitar que a CONTRATADA compareça a estabelecimento de terceiros, o CLIENTE CONTRATANTE será responsável por manter os profissionais da CONTRATADA sob a mesma proteção oferecida ao pessoal do terceiro;

1.10. O CLIENTE CONTRATANTE deverá fornecer fiscalizar o uso dos equipamentos de proteção e segurança do trabalho, bem como o cumprimento das normas aplicáveis;

1.11. O CLIENTE CONTRATANTE deverá fornecer disponibilizar o acesso seguro às instalações dos equipamentos que serão verificados e mantidos, providenciando, quando aplicável os equipamentos de proteção coletiva específicas para esta atividade bem como plataformas elevatórias e/ou outro recurso específico;

1.12. O CLIENTE CONTRATANTE deverá aprovar o cronograma de trabalho apresentado pela vendedora bem como os relatórios de acompanhamento técnico emitidos pelos especialistas da CONTRATADA durante a execução dos Serviços;

1.13. A CONTRATADA poderá, a seu critério, alterar o prazo de prestação dos Serviços, sem qualquer custo, ônus, despesa, multa ou penalidade, caso ocorra uma das hipóteses abaixo elencadas:

- a) Se surgirem impedimentos alheios à vontade das partes e que não podiam ser previstos anteriormente;
- b) Se o CLIENTE CONTRATANTE não apresentar informação e documento necessários para a prestação dos Serviços;
- c) Se o CLIENTE CONTRATANTE não cumprir os prazos de pagamento acordados com a CONTRATADA ou não cumprir com qualquer outra obrigação prevista nessas Condições Gerais, no Pedido ou em qualquer etapa do projeto

Nossa equipe de serviço não está autorizada a fazer acordos verbais com os clientes.

## **2. CUSTOS - SOBRETAXAS - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

2.1. Todos os custos e despesas decorrentes dos nossos Serviços serão cobrados do Cliente Contratante. Não aceitamos a emissão de faturas a terceiros que não são nossos clientes;

2.2. Os valores serão cobrados pelas horas de deslocamento partir da planta à qual a respectiva equipe de serviço está associada e na volta à respectiva planta e pelo tempo de execução dos serviços. Os serviços serão executados de segunda-feira até sexta-feira das 08:00 às 17:00 horas, e serão cobrados com acréscimos de horas extraordinárias de acordo com a tabela abaixo:

Hora Trabalhada - 2ª a 6ª feira das 8:00h às 17:00h

Hora Extra 1 - 2ª a 5ª feira: das 17:00h às 6:30h, 6ª feira 17:00h as 24h e Sábados 50%

Hora Extra 2 - Domingos e Feriados: das 8:00h às 17:00h 100%

Hora Extra 3 - Domingos e Feriados: demais horas 150%

Adicional Noturno (50% sobre hora extra): das 22:00h às 5:00h

2.3. Os serviços realizados fora do horário normal de serviço, será cobrado com os valores adicionais de remuneração acima mencionados, de acordo com a lista de preços atualmente válida, que forneceremos ao Cliente Contratante a qualquer momento, mediante solicitação.

2.4. Em caso de serem necessárias peças/acessórios adicionais para a execução do serviço estas peças e acessórios serão faturados de acordo com a Lista de Preços em vigor no momento da celebração do contrato.

2.5. O CLIENTE efetuará o pagamento no prazo previsto no respectivo Pedido mediante o recebimento do correspondente documento de cobrança.

### **3. TEMPO, CONTEÚDO E ESCOPO DOS SERVIÇOS - FORÇA MAIOR**

3.1. Os Serviços devem ser executados conforme os acordos feitos com o Cliente Contratante: nas instalações do Cliente Contratante ou em nossa planta. Se os Serviços necessários forem executados em nossa planta, o Cliente deverá enviar os objetos de serviço ou partes deles para o endereço especificado. O Cliente Contratante arcará com os custos de remessa e retorno para a planta onde serão executados os serviços. O Cliente Contratante também assumirá o risco de qualquer deterioração acidental ou perda dos objetos de serviço durante o transporte em qualquer direção;

3.2. Em casos de eventos sob força maior como guerras, revoluções, embargos, pandemias, epidemias, incêndios, terremotos, inundações, tempestades, explosões ou outros desastres naturais sobre os quais não temos influência e não somos responsáveis o tempo dos serviços serão estendidos conforme o ocorrido. Dependendo do resultado de tais ocorrências, se não for possível executar os serviços dentro de um prazo razoável, o Cliente Contratante ou a Contratada podem rescindir o contrato. O mesmo se aplica também no caso de impossibilidade subsequente de execução do contrato pela qual não somos responsáveis. Se uma das partes pretender rescindir o contrato pelas razões acima mencionadas, deverá informar a outra parte imediatamente por escrito;

3.3. O Cliente Contratante deve garantir que os serviços possam ser iniciados e executados até a sua conclusão sem interrupção. O acesso aos objetos de serviço deve ser garantido em tempo integral. O Cliente Contratante deve garantir que as condições de trabalho em sua empresa sejam tais que nossa equipe de serviço possa trabalhar em conformidade com todos os regulamentos, em particular os relacionados à prevenção de acidentes;

3.4. O Cliente Contratante deve manter todo o equipamento técnico necessário para executar os Serviços e disponibilizá-lo à equipe de serviço. Além disso, o Cliente Contratante disponibilizará todos os equipamentos auxiliares necessários para a operação dos objetos de serviço;

3.5. O Cliente Contratante disponibilizará todo o pessoal técnico necessário para a operação adequada e para a comissionamento dos Objetos de Serviço;

3.6. Se necessário, um intérprete também deve ser fornecido;

3.7. Todas as obrigações de cooperação descritas devem ser fornecidas pelo Cliente Contratante gratuitamente;

3.8. Se o Cliente Contratante não cumprir suas obrigações de cooperação ou as violar culposamente, poderemos reivindicar quaisquer danos resultantes, incluindo despesas adicionais. A aplicação de reivindicações adicionais permanece inalterada.

### **4. INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS - SERVIÇOS CANCELADOS**

4.1. Os serviços em princípio devem ser executados sem interrupção em uma única operação. Se isso não for possível devido a razões pelas quais nós ou nossa equipe de serviço não formos responsáveis, o Cliente Contratante arcará com todos os custos adicionais resultantes, especialmente para viagens adicionais pela equipe de serviço em ambas as direções. Isso se aplica mesmo caso seja necessário adquirir peças e/ou acessórios (de reposição), cuja necessidade se tornou evidente apenas como parte dos serviços e que não está disponível imediatamente;

4.2. Se os Serviços não puderem ser concluídos parcial ou totalmente por razões de responsabilidade do Cliente Contratante, teremos o direito de rescindir o contrato se, após um período de carência razoável, os serviços não puderem ser continuados.

4.3. Se não podemos executar os serviços por:

a) a falha não possa ser identificada apesar da aderência a todas as regras de tecnologia geralmente reconhecidas, ou

b) por falta de peça (de substituição) não pode ser adquirida, o Cliente Contratante reembolsará nossos custos.

## **5. RECLAMAÇÕES E REIVINDICAÇÕES POR DEFEITOS**

5.1. Quaisquer possíveis reclamações por defeitos estarão sujeitas a um período limite de 3 (três) meses após a aceitação do serviço;

5.2. Não serão feitas visitas extraordinárias, exceto quando isso tenha sido acordado anteriormente com o Cliente Contratante ou tenhamos reconhecido expressamente uma reivindicação por visita subsequente pelo Cliente;

5.3. Quaisquer defeitos em nossos Serviços devem ser imediatamente notificados por escrito após a execução.

## **6. RESPONSABILIDADES**

6.1. Os danos causados pela violação de obrigações contratuais materiais são limitados a danos típicos do contrato que limitados ao valor da remuneração líquida do contrato afetado, não abrangendo danos indiretos (por exemplo, recuperação por lucros cessantes, danos resultantes de interrupção dos negócios).

## **7. ACEITAÇÃO**

7.1. Assim que notificarmos a conclusão dos Serviços, o Cliente Contratante deverá aceitar imediatamente os Serviços na forma acordada. A aceitação deve ser confirmada por escrito no protocolo de aceitação;

7.2. A equipe de serviço deve apresentar ao Cliente Contratante um registro de atividade adequado para assinatura. Ao assinar, o Cliente Contratante reconhece o desempenho dos Serviços de acordo com a ordem de serviço. O procedimento pode ser validado por e-mail caso seja necessário.

## **8. RESERVA DE PROPRIEDADE**

8.1. Na medida em que as peças (de reposição) e acessórios instalados não se tornem elementos essenciais do objeto de serviço, mantemos o título das peças (de reposição) e acessórios até o pagamento integral de todas as obrigações presentes e futuras do Cliente decorrentes do relacionamento comercial conosco.

## **9. DOCUMENTOS - DIREITO DE PROPRIEDADE INDUSTRIAL**

9.1. A menos que seja expressamente acordado em contrário, ilustrações, desenhos, cálculos e quaisquer outros documentos relacionados a produtos, aplicações ou projetos que contenham valioso conhecimento permanecerão em nossa propriedade e estarão sujeitos aos nossos direitos autorais, mesmo que os ponham à disposição do Cliente Contratante. Sem o nosso consentimento prévio e expresso, eles não podem ser reproduzidos nem disponibilizados a terceiros.

## **10. DO PAGAMENTO E DA MORA**

10.1. A mora quanto ao cumprimento, por qualquer das partes, de quaisquer obrigações assumidas ao abrigo destas condições gerais, do pedido e/ou da legislação aplicável dentro dos prazos estabelecidos nestas condições gerais ou no pedido restará caracterizada de forma automática mediante o lapso do prazo para o cumprimento da obrigação correspondente, independentemente de aviso ou notificação. Para as obrigações cujo prazo de cumprimento não for expressamente estabelecido no pedido ou nestas condições gerais, a mora restará caracterizada a partir da data em que a parte em mora receber comunicação escrita da outra parte;

10.2. Na hipótese de inadimplemento do pagamento da Remuneração por mais de 30 (trinta) dias, o CLIENTE estará sujeito ao pagamento de multa de 2% (dois por cento) e de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, ambos sobre o valor em atraso devidamente atualizado de acordo com a variação do IGPM/FGV.

## **11. CONFIDENCIALIDADE**

11.1. A CONTRATADA e o CLIENTE CONTRATANTE deverão manter absoluto sigilo sobre todas as informações que lhes forem reveladas, mas não se limitando, a quaisquer dados, materiais, informações, documentos e especificações técnicas a que venha a ter conhecimento ou acesso, ou que lhe venham a ser confiados, relacionados ou não ao objeto do respectivo pedido. Essa obrigação deverá permanecer válida por mais 5 (cinco) anos após o cumprimento de todas as obrigações ao abrigo do pedido e destas condições gerais, ou de sua rescisão.

## **12. FRAUDE E CORRUPÇÃO**

12.1. As partes deverão tomar todas as medidas necessárias, de acordo com as boas práticas comerciais, para impedir qualquer atividade fraudulenta por si (inclusive por seus acionistas, conselheiros, diretores e empregados) e/ou por quaisquer fornecedores, agentes, e/ou os empregados dessas com relação ao recebimento de quaisquer recursos da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá notificar imediatamente se tiver motivo para suspeitar que qualquer fraude tenha ocorrido, esteja ocorrendo, ou provavelmente ocorrerá;

12.2. As partes não deverão oferecer ou dar, nem concordar em dar a qualquer empregado, agente, funcionário ou representante nenhuma gratificação, comissão ou outro pagamento de qualquer tipo como indução ou recompensa por praticar, deixar de praticar, ter praticado ou deixar de ter praticado qualquer ato com relação à obtenção ou execução de qualquer CONTRATO ou qualquer outro(s) contrato(s), ou por se demonstrar ou deixar de se demonstrar favorável ou desfavorável a qualquer pessoa com relação a um CONTRATO ou qualquer outro(s) contrato(s);

12.3. As partes garantem que não pagaram comissão, nem concordaram em pagar comissão a nenhum empregado, agente, funcionário ou representante com relação a qualquer CONTRATO.

## **13. PROTEÇÃO DE DADOS**

13.1. A CONTRATANTE declara-se ciente e concorda, bem como adotará todas as medidas para deixar seus parceiros, Colaboradores e clientes também cientes, e que a CONTRATADA em decorrência do presente Contrato poderá ter acesso, utilizará, manterá e processará, eletrônica e manualmente, informações e dados prestados pela CONTRATANTE e seus clientes (“Dados Protegidos”), exclusivamente para fins específicos de prestação dos Serviços;

13.2. As Partes declaram-se cientes dos direitos, obrigações e penalidades aplicáveis constantes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018) (“LGPD”), e obriga-se a adotar todas as medidas razoáveis par garantir, por si, bem como seu pessoal, colaboradores, empregados e subcontratados que utilizem os Dados Protegidos na extensão autorizada na referida LGPD;

13.3. A CONTRATANTE deve dar ciência aos seus clientes sobre a LGPD e garantir que possui todos os consentimentos e avisos necessários para permitir a transferência legal de dados pessoais de seus clientes caso seja necessário para que a CONTRATADA exerça os Serviços.

## **14. DISPOSIÇÕES FINAIS**

14.1. Se qualquer parte destes Termos e Condições de Gerais de Serviço for considerada inválida ou inexecutável, tal trecho deve ser interpretado de forma consistente com a lei aplicável, para refletir, na medida do possível, a intenção original das partes, e as demais disposições permanecerão em pleno vigor e efeito;

14.2. As partes elegem o foro da Comarca de Vinhedo, Estado de São Paulo, como o único competente para conhecer e julgar qualquer dúvida ou controvérsia atinente a estas condições gerais e/ou ao pedido, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.