

# CONDIÇÕES GERAIS DE SERVIÇO

ÚLTIMA ACTUALIZAÇÃO: MARÇO DE 2016

# BALLUFF

## 1 Geral - Âmbito de aplicação - Acordos verbais complementares

1.1 As presentes Condições Gerais de Serviço aplicam-se a todos os serviços prestados pela Balluff em relação aos produtos por nós fornecidos, com exceção dos serviços prestados para reclamações justificadas no âmbito do período de garantia. Todos os serviços prestados pela Balluff serão definidos e negociados individualmente na oferta individual ao cliente.

Os serviços profissionais prestados pela Balluff incluem o seguinte:

(i) serviço técnico, (ii) serviço de colocação em funcionamento e (iii) consultoria. O acima mencionado será regido pelas presentes Condições Gerais de Serviço e pela Oferta Especial do Cliente.

Não reconhecemos nem aceitamos as condições gerais do cliente, exceto se tivermos consentido na sua aplicação por acordo expresso e documentado por escrito. O que precede aplica-se igualmente se prestarmos os nossos serviços sem reservas, sabendo que o cliente tem condições gerais diferentes ou contraditórias com as nossas condições gerais.

1.2 As presentes condições gerais de serviço aplicam-se em conformidade com as disposições da Lei 7/1998 relativa às condições gerais de contrato.

1.3 Os nossos operadores e técnicos não estão autorizados a celebrar a c o r d o s verbais suplementares ou adicionais às disposições das presentes condições gerais de serviço.

## 2 Formalização do contrato

Salvo acordo expresso em contrário, nas nossas ofertas de serviços não são vinculativas. A encomenda efetuada pelo cliente só se torna vinculativa quando a nossa empresa a tiver confirmado ou aceite por escrito, de forma conclusiva, a t r a v é s d a execução efetiva do serviço ou da emissão de uma fatura.

## 3 Custos - Cálculo dos custos - Sobretaxas - Condições de pagamento

3.1 Todos os custos e despesas decorrentes da prestação dos nossos serviços são suportados pelo Cliente, independentemente de o Cliente os poder ou não repercutir em terceiros. Não aceitamos a emissão de faturas a não clientes.

3.2 Para efeitos da sua repercussão junto do Cliente e da sua posterior faturação, o cálculo do tempo despendido na prestação do Serviço (incluindo as deslocações, as despesas suplementares e a prestação do Serviço no local) pelos nossos técnicos terá por base as horas de trabalho estabelecidas no nosso dia normal de trabalho (de segunda a sexta-feira, das 08:30 às 17:30 horas).

Tanto o tempo despendido na prestação dos serviços como as despesas de deslocação são cobrados e fraturados de acordo com a Oferta Especial negociada com o Cliente.

Os serviços prestados fora do horário normal de trabalho referido no número anterior serão fraturados com os seguintes suplementos, que serão aplicados às tarifas normais:

- De segunda a sexta-feira, entre as 17h30 e as 8h30. Sobretaxa de 50%.
- sábados 50% de sobretaxa
- domingos 100% de sobretaxa
- feriados (que não ocorram ao domingo) 150% de sobretaxa

3.3 O cálculo do custo das deslocações e das despesas de viagem será sempre efetuado, para a viagem de ida, a partir da instalação da Balluff onde o técnico está colocado até ao local de execução do Serviço e, para a viagem de regresso, a partir do local de execução do Serviço até ao regresso do técnico à instalação da Balluff onde o técnico está colocado.

3.4 As despesas de estadia e de alojamento do pessoal são faturadas ao cliente em conformidade com a oferta especial que lhe foi feita, ou em conformidade com os montantes adiantados que são documentados de acordo com a nossa oferta especial ao cliente.

3.5 As tarifas acima indicadas não incluem impostos. Os impostos correspondentes em vigor em cada momento serão adicionados no momento da faturação.

3.6 Se, durante a prestação do Serviço, for necessário fornecer uma ou mais peças de substituição, estas serão fraturadas ao Cliente de acordo com a Oferta Especial feita ao Cliente. Se forem instaladas, utilizadas ou necessárias peças ou peças sobressalentes no âmbito do Serviço, estas serão f r a t u r a d a s ao Cliente.

## 4 Faturação

4.1 Condições de pagamento: Os nossos serviços devem ser pagos no momento da receção da fatura, sem qualquer dedução.

4.2 As dívidas do cliente só podem ser compensadas com as nossas se tiverem sido plenamente reconhecidas e aceites por nós como certas, líquidas, exigíveis e pagáveis.

O Cliente só pode ceder a sua posição contratual (ou os direitos dela decorrentes) perante nós a terceiros com o nosso consentimento expresso. O acima exposto não prejudica o direito da Balluff de ceder os seus direitos e obrigações decorrentes do presente contrato a outra sociedade que faça parte do grupo de s o c i e d a d e s d e que a Balluff é membro.

## 5 Data, conteúdo e âmbito dos serviços - Força maior

5.1 A data de execução do Serviço é a data acordada com o Cliente na Oferta Particular ao Cliente, dependendo, em qualquer caso, das nossas possibilidades e d i s p o n i b i l i d a d e de tempo e pessoal.

5.2 A menos que tenha sido expressamente acordado com o Cliente que a data de prestação do Serviço é essencial, a ESAB pode alterar a data por motivos justificados de força maior, avisando o Cliente com a maior antecedência possível, logo que tenha conhecimento dos motivos do atraso na prestação do Serviço.

5.3 Em princípio, os serviços serão efetuados durante o horário normal de trabalho (ver ponto 3.2). Se possível, devido à disponibilidade de tempo e de pessoal da Balluff, os serviços também podem ser efetuados fora do horário normal de trabalho, se expressamente solicitado pelo Cliente, mas com as sobretaxas correspondentes especificadas no ponto 3.2 das presentes Condições Gerais de Serviço.

5.4 Os serviços serão executados conforme acordado com o Cliente e, se nada tiver sido acordado de acordo com as necessidades do Cliente, nas instalações do Cliente, no local onde se encontram os objetos ou produtos sobre os quais os serviços devem ser executados (doravante designados por "Objetos de Serviço") ou numa das nossas instalações da Balluff.

Se os serviços necessários tiverem de ser executados numa das nossas instalações da Balluff, o Cliente deverá enviar os Objetos de Serviço ou parte deles para a localização da Balluff por nós indicada. O Cliente suportará todos os custos de envio. O Cliente assume igualmente o risco de qualquer deterioração ou perda accidental dos Objetos de Serviço durante o envio dos Objetos de Serviço.

Se a devolução dos Objetos de Serviço for atrasada por motivos da responsabilidade do Cliente, teremos o direito de cobrar ao Cliente, após a notificação de prontidão para envio dos Objetos de Serviço, os custos de armazenamento daí resultantes, num mínimo de 0,5% do preço líquido de venda dos Objetos de Serviço e num máximo de 10% do preço líquido de venda dos Objetos de Serviço. A parte interessada deverá provar, se for caso disso, se foram incorridos custos d e a r m a z e n a m e n t o superiores ou inferiores aos acima indicados.

5.5 Os nossos serviços têm o âmbito acordado com o cliente (ou seja, visam a eliminação dos defeitos comunicados) e limitam-se aos o b j e t o s de serviço em questão. Qualquer pedido de extensão ou alargamento da prestação a outros objetos não será atendido, salvo acordo em contrário com o cliente.

5.6 Em caso de circunstâncias imprevisíveis e de força maior em que o serviço contratado não possa ser p r e s t a d o , tanto a Balluff como o Cliente podem rescindir o contrato ou a parte do contrato que ainda não tenha sido executada. Nestes casos, a resolução do contrato não dará lugar a qualquer pedido de indemnização entre as partes.

5.7 Após a execução do Serviço, forneceremos ao Cliente, se necessário, as instruções de utilização necessárias ou outras informações técnicas sobre os O b j e t o s de Serviço ou os serviços executados.

## 6 Obrigação de cooperação do cliente

6.1 O Cliente toma as medidas necessárias para que os serviços possam ser prestados na íntegra e sem demora pelo nosso pessoal técnico, nomeadamente facilitando o acesso ao objeto do serviço. Na execução do Serviço pelo nosso pessoal técnico, o Cliente assegura o cumprimento da legislação em vigor, nomeadamente a relativa à prevenção de acidentes de trabalho.

6.2 O Cliente deve garantir o pleno funcionamento, acessibilidade e disponibilidade das instalações técnicas onde o nosso pessoal deve efetuar o Serviço. Além disso, o Cliente compromete-se a colocar à disposição do nosso pessoal técnico todos os materiais e instrumentos necessários para o funcionamento dos Objetos do Serviço.

6.3 Além disso, o Cliente compromete-se a disponibilizar pessoal qualificado para o correto funcionamento das instalações técnicas.

6.4 Se necessário, o Cliente compromete-se a disponibilizar um intérprete.

6.5 O Cliente deve assumir e cumprir todas as obrigações previstas no presente número a expensas próprias. Em caso de incumprimento, a Balluff, embora não seja obrigada a fazê-lo, pode decidir substituí-los a expensas próprias.

6.6 Em caso de incumprimento ou de não cumprimento pelo Cliente das obrigações de cooperação descritas no presente documento, a Balluff tem o direito de exigir as indemnizações adequadas, incluindo os custos adicionais, sem prejuízo do direito de a p r e s e n t a r outras reclamações.

6.7 O Cliente autoriza o manuseamento temporário do(s) Objeto(s) de Serviço que lhe pertence(m).

## 7 Interrupção dos serviços - Cessação dos serviços

7.1 Regra geral, os serviços devem ser prestados sem interrupção e na sua totalidade. Se tal não for possível por motivos alheios ao controlo da Balluff, o Cliente suportará os custos adicionais decorrentes da interrupção, nomeadamente as despesas de deslocação (de e para) do nosso pessoal. O mesmo se aplica se for necessário encomendar partes ou peças sobressalentes, cuja necessidade surja durante a execução do trabalho. Em todos estes casos, comprometemo-nos a efetuar os trabalhos o mais rapidamente possível e o cliente suportará os custos adicionais não previstos inicialmente.

7.2 Temos o direito de interromper brevemente um serviço em curso durante o mais curto período possível, se o pessoal de serviço for urgentemente obrigado a prestar outro serviço que não possa ser adiado sem danos graves, desde que o serviço interrompido possa ser retomado numa data posterior sem causar problemas ao cliente. Neste caso, os custos adicionais causados pela interrupção do serviço serão suportados por nós, desde que estejamos a violar obrigações contratuais essenciais e devêssemos ter previsto a interrupção do serviço com base em circunstâncias a p r e c i á v e i s . O Cliente não poderá exigir qualquer indemnização pela interrupção do Serviço, salvo em caso de dolo ou negligência grave da nossa parte.

7.3 Se, devido à responsabilidade do Cliente, os serviços não puderem ser executados no todo ou e m p a r t e , a Balluff terá o direito de rescindir o contrato se, apesar de decorrido um período razoável, o Serviço não puder ser continuado.

7.4 Se a Balluff não puder executar um Serviço devido a:

- a) o defeito não pode ser detetado apesar do cumprimento de todas as normas técnicas geralmente aceites, ou
- b) uma peça ou uma peça sobressalente não está disponível,

O Cliente é obrigado a reembolsar-nos pelas despesas incorridas, exceto se a impossibilidade de prestar o Serviço for da nossa responsabilidade e não a pudésemos ter previsto agindo com a devida diligência.

## 8 Pedido de indemnização por defeitos

8.1 As reclamações por defeitos prescrevem no prazo de 12 meses de calendário imediatamente a seguir à execução completa do Serviço, a menos que os defeitos sejam notórios ou possam ser vistos a olho nu ou numa inspeção superficial, caso em que a reclamação prescreve no prazo de uma semana de calendário.

8.2 Se forem encontrados ou detetados defeitos dentro do prazo de prescrição, o cliente deve notificar-nos imediatamente e, o mais tardar, no prazo de 48 horas a p ó s a sua descoberta, sempre dentro do prazo de prescrição. Caso contrário, temos o direito de rejeitar qualquer reclamação.

8.3 O cliente só pode exigir uma indemnização nos termos do ponto 9.

## 9 Responsabilidade

9.1 Só nos responsabilizamos por danos resultantes de defeitos notificados atempadamente, bem como por danos resultantes de

a violação contratual ou extracontratual do contrato por negligência grave ou dolo. Esta limitação não se aplica em caso de responsabilidade por danos ou lesões à vida, à integridade física ou à saúde das pessoas, ou pela assunção de um risco de garantia ou de fornecimento, a violação de obrigações contratuais essenciais, bem como nos casos estabelecidos no Real Decreto Legislativo 1/2007 que aprova o texto revisto da Lei Geral para a Defesa dos Consumidores e Utilizadores e outras leis complementares.

9.2 A indemnização por danos resultantes da violação de obrigações contratuais essenciais limita-se à indemnização por danos que deveríamos ter previsto no momento da celebração do contrato como uma consequência possível (danos contratuais típicos) com base em circunstâncias previsíveis por nós (danos contratuais típicos), a menos que haja dolo ou negligência grave ou responsabilidade por danos ou lesões à vida, corpo ou saúde ou pela assunção de uma garantia ou risco de entrega.

9.3 Os danos contratuais típicos, de acordo com o ponto 9.2, são os seguintes

- a) Por sinistro: indemnização até ao limite do montante líquido do contrato afetado.
- b) Por ano civil: indemnização até ao montante máximo do volume de negócios anual líquido pelo qual adquiriu os nossos serviços durante o ano anterior. Durante o primeiro ano de vigência do contrato: indemnização até ao montante máximo do volume de negócios líquido pelo qual adquiriu os nossos serviços até ao momento da reclamação.

Em todo o caso, os danos típicos previstos no contrato, de acordo com o ponto 9.2, não são danos consequenciais (por exemplo, lucros cessantes ou danos resultantes de interrupções de produção).

9.4 Independentemente do disposto no ponto 9.3, na fixação do montante da indemnização a pagar por nós, e para efeitos de moderação e redução, será tida em conta a nossa situação financeira, bem como o tipo, o âmbito e a duração da relação comercial com o Cliente, bem como o seu eventual envolvimento no desencadeamento e/ou na produção do dano, ou a sua omissão de qualquer atividade que o teria evitado ou, pelo menos, reduzido a sua importância. Em qualquer caso, o montante da indemnização que devemos assumir deve ser coerente, justo e adequado ao valor do Serviço prestado.

9.5 A limitação de responsabilidade aqui estabelecida aplica-se diretamente aos nossos diretores, funcionários, empregados e parceiros.

9.6 Para efeitos das secções 9.1 e 9.2, as obrigações contratuais essenciais são as obrigações cujo cumprimento torna possível a boa execução do contrato e em cujo cumprimento o cliente pode normalmente confiar.

## 10 Receção-Aceitação

10.1 Após a conclusão dos nossos serviços, o Cliente inspeciona e verifica imediatamente se foram bem executados e assina um auto de receção, que lhe é entregue pelo nosso pessoal. O Cliente não pode recusar a aceitação do serviço e a assinatura do auto de receção por defeitos insignificantes que não afetam a utilização normal do objeto do serviço.

10.2 No final do Serviço, os nossos operadores entregam ao Cliente um "Relatório de Serviço" com as horas e/ou frações de hora da viagem de ida, bem como as horas e/ou frações de hora gastas durante a prestação do Serviço, que o Cliente assina. Ao assinar, o Cliente reconhece a execução do Serviço de acordo com a encomenda. O tempo de viagem de regresso é monitorizado e registado pela Balluff e comunicado ao Cliente. Com a assinatura do Relatório de Serviço ou, o mais tardar, com o reinício da operação e utilização do Objeto do Serviço, a receção e aceitação do Serviço prestado é confirmada em todos os aspetos.

## 11 Direito de voto

Se o Serviço for prestado numa das nossas instalações da Balluff, teremos uma garantia sobre o Objeto do Serviço a que se refere o contrato com o Cliente, na medida em que existam pagamentos pendentes relacionados com o contrato em questão. Também podemos fazer valer essa garantia em relação a créditos pendentes de Serviços anteriores, na medida em que estejam relacionados com o Objeto do Serviço em questão.

## 12 Reserva de propriedade

12.1 Na medida em que as peças de substituição não se tornem elementos essenciais do objeto do serviço, reservamo-nos a propriedade total das referidas peças enquanto o cliente não tiver cumprido todas as suas obrigações decorrentes da relação contratual.

12.2 Qualquer incorporação, mistura ou processamento da peça fornecida ou da peça sobressalente será sempre efetuada por nós, enquanto fabricante, sem que daí resultem quaisquer obrigações para nós. Logo que a (co-)propriedade deixe de existir em resultado da incorporação, mistura ou transformação da peça ou da peça sobressalente, os direitos de (co-)propriedade sobre o novo artigo passam automaticamente para nós em relação ao valor faturado das mercadorias incorporadas, misturadas ou transformadas. O cliente conserva-nos a (co-)propriedade a título gratuito.

12.3 No caso de bens relativamente aos quais temos copropriedade, o cliente cede-nos os seus créditos decorrentes da revenda ou de qualquer outro motivo legal ou título no montante da fatura das partes ou peças sobressalentes. A nosso pedido, tem a obrigação de nos fornecer declarações de cessão por escrito.

12.4 Não é permitida a penhora ou a cessão. O cliente deve notificar-nos sem demora em caso de apreensão, confisco ou outras disposições ou intervenções de terceiros.

## 13 Documentação e sigilo

Qualquer informação comercial ou técnica que a Balluff ponha à disposição dos clientes (incluindo as características dos objetos, documentos ou software entregues, bem como outros conhecimentos ou experiências), na medida em que não possa ser demonstrada como sendo de conhecimento público, deve ser inacessível a terceiros e só pode ser disponibilizada na empresa do cliente às pessoas cuja intervenção seja necessária para a utilização da informação, a fim de realizar a prestação do Serviço pela Balluff, tais informações permanecerão propriedade exclusiva da Balluff.

A Balluff reserva-se os direitos sobre estas informações (incluindo os direitos de autor e o direito de requerer direitos de propriedade industrial, tais como patentes, modelos de utilidade, etc.). No caso de a Balluff ter concedido o acesso a essas informações a terceiros, esta reserva legal aplica-se igualmente a esses terceiros.

Os produtos que tenham sido fabricados com base em documentos concebidos pela Balluff, tais como desenhos, modelos ou similares, de acordo com os dados confidenciais da Balluff ou com ferramentas originais da Balluff ou cópias das mesmas, não podem ser utilizados pelo Cliente para uso próprio ou para oferta ou fornecimento a terceiros.

## 14 Alterações às Condições Gerais de Serviço

As presentes Condições Gerais podem ser alteradas pela Balluff se tal for necessário para uma prestação mais eficaz dos Serviços e por razões de organização. Todas as alterações às Condições Gerais serão publicadas no sítio Web da Balluff.

## 15 Lei Orgânica sobre a Proteção de Dados

De acordo com as disposições da Lei Orgânica 15/1999 sobre a Proteção de Dados Pessoais, o Cliente é informado de que os seus dados serão incluídos num ficheiro da responsabilidade da Balluff S.L.U. e, portanto, expressamente, por tempo indeterminado, o tratamento dos seus dados para o cumprimento das suas obrigações legais e contratuais, a correta prestação da garantia comercial e do Serviço de Apoio ao Cliente, o envio de informações comerciais sobre produtos e Serviços relacionados com os equipamentos Balluff, também por meios eletrónicos, e a realização de estudos de satisfação e qualidade.

O Cliente pode revogar o seu consentimento e exercer os seus direitos de acesso, retificação, anulação e oposição através de comunicação escrita dirigida ao Responsável pela Proteção de Dados, para o endereço da Balluff S.L.U.

## 16 Disposições finais

16.1 As relações contratuais são regidas pelo direito espanhol.

16.2 Para a resolução de litígios relativos à interpretação ou execução das obrigações contratuais e das presentes condições gerais, o Cliente submete-se expressamente à jurisdição da cidade de Barcelona (Espanha), com renúncia expressa a qualquer outro foro que lhe possa corresponder.

Balluff SL (sociedade unipessoal)  
Carretera de Sant Cugat a Rubí, Km 01, 40-  
50 Piso 5, Escritório 4.  
08190 Sant Cugat del  
Vallès Tel.: + 34 93 544 13  
13  
Fax: +34 93 544 13 12  
correio eletrónico:  
ventas@balluff.es  
http://www.balluff.es