

Condições Gerais para Prestação de Serviços de manutenção e conserto de máquinas e equipamentos.

Cláusula Primeira - Condições Gerais

(1) As Condições Gerais para a Prestação de Serviços aplicam-se aos serviços realizados pela **NORD**, como consertos, revisões, manutenção, reparos locais e modificações.

Em relação ao comissionamento quando de sua ocorrência, tais serão através das condições legais ao fato, contratos e congêneres.

Além dos Termos Gerais de Negócios, aplicam-se exclusivamente, as condições a seguir para a prestação de serviços, considerando que outras condições, como acordos especiais, devem ser feitas por escrito de forma individual e exclusiva. - Consigna-se que tais condições gerais não se aplicam para compras ou pedidos.

(2) As propostas e contratos geradas pela **NORD**, não terão validade enquanto não houver o aceite por parte do Cliente, para os atos seguintes, entretanto os pedidos gerados e formalizados pelo cliente, serão considerados válidos e aceitos, face aos desdobros que este defluiu.

Consigna-se que a critério da **NORD**, as propostas formuladas pelo cliente poderão ou não serem aceitas.

(3) O cliente é responsável pela obtenção e manutenção da licença de operação de sua instalação ou máquina. Importante observar que se houver licença de operação específica de algum ente da federação no País e esta sofrer algum impacto devido as alterações, revisões, modificações ou perda de eficácia, o cliente será responsável por providenciar novas licenças às suas expensas.

(4) Ademais, o cliente é responsável pelo cumprimento da NR-12 Norma Regulamentadora de Segurança no Trabalho em Máquinas e Equipamento, bem como, ANEXO H da resolução nº 218 do CONFEA/CREA ou qualquer outra norma que venha a ser editada com relação a Segurança no Trabalho em Máquinas e Equipamentos, bem como pela renovação da inspeção dos requisitos e condições de segurança pertinentes, ou ainda a restauração de conformidade caso seja necessária por força da substituição ou modificação de um de nossos produtos.

(5) A **NORD** não realiza e nem se responsabiliza pelos serviços de segurança funcional, nos termos da regulamentação pela **EN ISO 13849-1** e as demais relacionadas, que regulam as disposições de segurança que uma máquina tem de cumprir, como confiabilidade de funções relevantes para a segurança, em níveis **de integridade de segurança (SIL)** e do **desempenho (PL)**. O cliente será o responsável pelo cumprimento dos regulamentos e normas pertinentes.

(6) O cliente deve notificar em tempo hábil qualquer contaminação, resíduos perigosos à saúde que sejam encontrados nos produtos, instalações ou caixas de transporte, bem como outras medidas pertinentes ao serviço.

Cláusula Segunda - Serviço Inviável

(01) Uma vez demandado os serviços pelo cliente, objeto da formalização ou não de propostas e orçamentos,

GETRIEBEBAU NORD

Member of the NORD DRIVESYSTEMS Group



e ainda, na necessidade do emprego de outras despesas, desde que devidamente comprovadas, e uma vez iniciado os trabalhos, tais serão considerados tempo incorrido para efeitos de faturamento e cobrança.

- Nos termos descritos anteriormente, uma vez iniciados os serviços, caso estes não possam ser realizados, não caberá a responsabilização e culpa à **NORD**, a exemplo das motivações a seguir mencionadas:

- a) Falhas intermitentes, onde os defeitos não sejam possíveis de detecção, durante os trabalhos e inspeções;
- b) Na impossibilidade de obtenção das peças de reposição, com prévio aviso ao cliente.
- c) No emprego de mão de obra e de horas além do acordado nas propostas e contratos, motivado pelo cliente.
- d) Na rescisão contratual sumária ou não, durante a prestação do serviço, por motivação única e exclusiva do cliente.

(2) Como nos casos anteriormente descritos e análogos, os serviços objeto das propostas e contratos, firmados entre a **NORD** e o Cliente só será restaurado à sua condição original, mediante a formalização pelo cliente e com a devida contrapartida financeira do reembolso de custos e afins incorridos, desde que devidamente acordado entre as partes.

(3) A partir do momento em que a **NORD** informar ao cliente que a prestação dos serviços serão inviáveis ou impossíveis, esta não se responsabilizará por perdas e danos ao objeto, oriundos da prestação dos serviços, nem tão pouco, lhe imputado violação de obrigações contratuais ou acessórias, independentemente dos fundamentos jurídicos citados pelo cliente.

Cláusula Terceira - Custos e orçamentos

- (1) Para a realização dos serviços, tais serão objeto antecipado de proposta ou celebração de contrato, consignando o seguinte: as partes, descrição dos serviços, horas empenhadas condições de pagamentos e valores. A exceção poderá ser mediante acordo também entre as partes para os casos urgentes e de força maior.
- (2) O cliente também poderá optar pela definição de limites de valores e custos, desde que previamente pactuados.
- (3) Uma vez celebrado as propostas e contratos entre a **NORD** e o cliente e caso a demanda acordada seja superior a 15% do previsto, durante a execução dos serviços, ou ainda não for possível a continuidade deste, nas bases de custos e valores acordados, sendo necessário dispender de mais horas e/ou mão de obra de trabalho, as partes deverão se compor para ajuste dos preços e condições para a conclusão dos trabalhos.
- (4) Na necessidade e desde que previamente acordado entre as partes, poderá ser celebrado proposta e contratos de prestação de serviços com preços fixos para um determinado período, desde que não superior a 12 (doze) meses. Nestes termos, os serviços somente serão iniciados com a prévia formalização por escrito, com a devida anuência entre a **NORD** e o Cliente.
- (5) Com exceção do disposto no item anterior, em todos os demais casos, os serviços serão faturados pela **NORD**, com base na tabela de preços vigente noticiada ao Cliente.

Cláusula Quarta - Preço e pagamento

- (1) Uma vez celebrado contratos e propostas de prestação de serviços entre a **NORD** e o Cliente, para as

GETRIEBEBAU NORD

Member of the NORD DRIVESYSTEMS Group



condições de pagamento, a primeira parcela, via de regra, será em até 05 dias após o aceite da proposta e as demais conforme acordado.

(2) No tocante à prestação dos serviços, serão inclusos a este os tributos intrínsecos, conforme disposto em lei.

(3) Quando da celebração de propostas e contratos de prestação de serviços entre a **NORD** e o Cliente, este último, sempre deverá provar sua capacidade financeira para pagamento, através de suas demonstrações contábeis e financeiras. Não sendo comprovada tal capacidade para a celebração das propostas e contratos, os pagamentos deverão ser realizados apenas de forma antecipada e antes do início da prestação dos serviços. Caso o meio de pagamento seja através de cheques, a quitação se dará somente após a sua compensação.

(4) Uma vez celebrado as proposta e/ou os contratos de prestação de serviços entre a **NORD** e o Cliente e iniciados os serviços, caso ocorra atraso ou inadimplemento dos pagamentos por parte do cliente, todas as cobranças vencidas existentes contra este deverão ser quitadas imediatamente, caso não o faça, a **NORD** se reserva no direito de suspender a prestação dos serviços, somente sendo reativados após a comprovação da quitação das inadimplências.

(5) Doravante as condições aqui aprazadas, o Cliente só tem direito a alguma compensação e ou reivindicação desde que previamente pactuadas ou por força legal.

(6) Para o caso de retenção financeira e congêneres, o Cliente somente poderá exercer este direito, se houver previsão legal e contratual, previamente estabelecida entre as partes.

Cláusula Quinta - Cooperação e assistência técnica pelo cliente, dever de informação

(1) Durante a prestação de serviços, o Cliente deverá observar que, sempre deverá municiar a **NORD**, por sua conta e ordem, de informações técnicas e operacionais de tal sorte que possa contribuir com as melhorias na prestação dos serviços, bem como da conservação das máquinas e equipamentos.

(2) O cliente deve tomar as medidas necessárias para proteger as pessoas e objetos no local da prestação do serviço, sempre informando a equipe técnica da **NORD** sobre as normas de segurança e afins, intrínsecas ao seu local e negócio, inclusive, informando sobre as condições especiais, tais como, as normas e inspeções de segurança necessárias, restando consignado que caso algum funcionário da **NORD** viole tais normas e condutas, que tal seja impedido de imediato de seu acesso e ou permanência no local da prestação dos serviços.

(3) As partes ajustam ainda que, caso o País decrete em suas instâncias e esferas Municipais, Estaduais e Federais, qualquer norma ou medida que impeça o trânsito ou a locomoção das pessoas, mesmo que o cliente não informe tais restrições e impedimentos legais em sua cidade ou UF, relativas às viagens, a **NORD**, por motivo de força maior, se reserva no direito de não cumprir a prestação dos serviços, não se responsabilizando pelos ônus deste impedimento legal.

(4) Para os casos de serviços programados, o Cliente deverá sempre informar à **NORD**, de forma antecipada, tais condições, para que seja possível a prestação dos serviços, antes mesmo da iniciação dos trabalhos.

GETRIEBEBAU NORD

Member of the NORD DRIVESYSTEMS Group



(5) Quando da prestação dos serviços por parte da **NORD** fora de suas dependências e em não sendo possível a execução dos serviços pela equipe técnica da **NORD**, esta última nomeará técnicos e profissionais capacitados para a execução dos serviços de assistência técnica, todavia, todos os custos e despesas a seguir mencionados serão às expensas, conta e ordem do Cliente, em especial para:

- a) Alocar mão de obra e profissionais necessários e capacitados durante o tempo necessário.
- b) execução de todas as obras necessárias, incorporações e montagem de andaimes, incluindo aquisição dos materiais de construção necessários.
- c) Fornecimento dos aparelhos e equipamentos, materiais básicos e necessários, bem como dos materiais de consumo necessários.
- d) O fornecimento de Iluminação e energia elétrica, água, incluindo as conexões necessárias.
- e) O fornecimento de alojamentos, e espaços qualificados, com asseio e com padrão razoável de excelência de coabitação, com controle de acesso e padrão de segurança, inclusive trancas, para a guarda e armazenamento das ferramentas da equipe técnica da **NORD**.
- f) Asseio e controle contra pragas e insetos, do local onde a equipe da **NORD**, estiver ou guardar os seus materiais e equipamentos, mantendo os padrões ideais de higiene.
- g) O fornecimento de locais para as refeições e afins, salas de trabalho, com medidas de proteção contra furto e roubo, com as devidas normas sanitárias, banho e atendimento de primeiros socorros, para eventuais atendimentos aos funcionários da equipe **NORD**.
- h) Fornecimento de todo e quaisquer materiais, insumo e afins, necessários e úteis para a prestação dos serviços contratualmente acordado.

(6) Quando da chegada da equipe de técnicos da **NORD**, o cliente deverá garantir que o seu pessoal os recepcione a fim de garantir a plena execução dos serviços, nas condições ora pactuados entre as partes.

(7) Na ocorrência e necessidade da substituição de quaisquer peças e/ou dispositivos por parte dos técnicos da **NORD**, durante a vigência do contrato de serviço, o cliente deverá averiguar se tal substituição não causará desdobros em sua operação, ou qualquer dano ou prejuízo na função de sua máquina, equipamento ou da instalação destes. Consigna-se que a **NORD** disponibilizará as informações sobre as características técnicas do novo produto, bem como, de sua compatibilidade, contudo, as características técnicas e sua observância, será por conta do Cliente. E por fim, a **NORD** não se responsabilizará, operacionalmente e financeiramente, quando da ocorrência das paralizações e suspensões dos trabalhos do CLIENTE.

(8) Uma vez acordado entre as partes os seus deveres e obrigações recíprocas, entre a **NORD** e o Cliente, quando da prestação dos serviços, a parte que não cumprir com suas obrigações, arcará com os custos e afins.-

Cláusula Sexta - 6 Transporte e seguro para a prestação de serviço em nossa instalação

GETRIEBEBAU NORD

Member of the NORD DRIVESYSTEMS Group



(1) Uma vez acordado entre as partes que a prestação dos serviços será nas dependências da **NORD**, fica certo e ajustado que o Cliente deverá, sob sua conta e ordem, providenciar a entrega e a retirada de suas máquinas e equipamentos com o devido acondicionamento necessário.

(2) Ajustam ainda as partes que na eventualidade de riscos, quando do transporte das máquinas e dos equipamentos, estes serão por conta, ordem do Cliente.

(3) O Cliente, também à suas expensas, por sua conta e ordem, poderá realizar apólice de seguro para o transporte da entrega de suas máquinas e equipamentos, bem como de sua permanência nas instalações da **NORD**, assim como, quando da retirada destes.

(4) A partir do momento em que as máquinas e equipamentos do Cliente forem consertados nas dependências da **NORD** e estando concluídos a prestação dos serviços e não retirados no prazo estipulado quando das propostas e contratos, poderá ser cobrada uma taxa de permanência e armazenamento diária em nossa fábrica ou depósito. A critério da **NORD**, as máquinas e equipamentos poderão ser armazenados em outro lugar, neste caso, o Cliente será avisado, sobre eventuais custos.

Cláusula Sétima - Prazo de serviço, atrasos

(1) Todas as informações e afins necessárias e úteis, em relação à prestação do serviço baseiam-se em estimativas, constando das propostas e ou contratos e, portanto, não poderá ser alegada para outros fins.

(2) O cliente poderá exigir estipulação em contrato ou proposta para consignar um prazo para a prestação de serviços por parte da **NORD** e em sendo possível, poderá ser ajustado tal prazo.

(3) Uma vez concluída a prestação dos serviços, por parte da **NORD** e notificado ao Cliente, considera-se cumpridos os prazos e o estipulado em contrato.

(4) Após o início dos prazos para a realização da prestação dos serviços, em ocorrendo eventos extraordinários que fogem ao escopo das propostas e contratos, pactuados entre as partes, demandando horas, materiais e insumos adicionais à prestação de serviços, o prazo para a conclusão será prorrogado pelo tempo necessário.

(5) Se a prestação do serviço ora pactuada entre as partes for adiada por medidas decorrentes de disputas judiciais, industriais, greves de funcionários e patronais, calamidade pública, ou pela ocorrência de circunstâncias pelas quais a **NORD** não seja responsável, o prazo será estendido de forma cabível, enquanto estes eventos interferirem na prestação do serviço.

(6) No caso de atrasos no conserto das máquinas e equipamentos do Cliente, quando da realização dos serviços de manutenção, reparos e consertos, por culpa da **NORD**, o Cliente terá o direito de exigir indenização com valor único pelo atraso, o que corresponde a 0,5% para cada semana completa de atraso, totalizando até o máximo de 5% do valor do valor do serviço contratado. Não será aceito prazos por parte do Cliente, que não sejam compatíveis com a prestação de serviços e ou outras reivindicações, que possam ensejar motivação de atrasos.

Cláusula Oitava - Aceite

GETRIEBEBAU NORD

Member of the NORD DRIVESYSTEMS Group



(1) A partir do momento em que os serviços ora pactuados entre o Cliente e a **NORD**, forem concluídos, após a comunicação, o cliente ao retirar ou inspecionar a máquina ou equipamento consertado, realizará os testes necessários em um prazo de até 15 dias, e após o recebimento em nada reclamando, estará considerado tácito o aceite. Durante este período, em caso de eventual defeito, a **NORD** obriga-se a sanar o defeito. O cliente não poderá recusar o aceite se não houver nenhum defeito devidamente comprovado.

(2) Se o aceite for adiado por razões pelas quais a **NORD** não é a responsável, será considerado o aceite tácito do serviço após 15 dias, após a notificação da conclusão do serviço.

(3) Após o aceite da conclusão dos serviços, a **NORD**, oferecerá garantia por um período de 06 meses, após este prazo, cessará a garantia.

Cláusula Nona - Direito de propriedade, gravame

(1) A **NORD**, reserva-se no direito de executar os títulos financeiros e contratos, em face ao inadimplemento dos valores acordados, quando da celebração dos contratos da prestação dos serviços, até o recebimento de todos os valores em aberto. Poderá, todavia, para os recebimentos serem celebrados outros acordos de garantias.

(2) Das relações jurídicas, oriundas do pacto contratual, em relação à prestação de serviços acordada entre as partes, o princípio da “pacta sunt servanda” será o fundamento das obrigações ora acordadas. Nestes termos, os contratantes são obrigados a guardar, assim a conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé”, logo não pode ser transformado em um instrumento para atividades abusivas, causando danos à parte contrária ou a terceiros.

Cláusula Décima - Reclamações por defeitos

(1) No que concerne ao tipo, extensão e características do resultado do serviço a ser prestado, os detalhes indicados na confirmação do pedido são exclusivamente definitivos. Quaisquer de nossas declarações públicas não serão pertinentes ao resultado do serviço.

(2) O cliente deve notificar a **NORD** sobre eventuais falhas, defeitos ou vícios, por escrito, de forma clara, juntamente com as informações necessárias para que seja possível a solução da falha.

(3) A **NORD**, uma vez recepcionado a informação do Cliente, sobre eventual falha ou defeito, quando da prestação dos serviços, fornecerá toda a assistência necessária, enquanto estiver no período de garantia legal, todavia, após este período, bem como por falhas e defeitos ou por mau uso, não acobertadas e reconhecidas, quando das propostas e contratos de prestação de serviços, tais não serão objeto de cobertura contratual.

(4) Uma vez celebrado uma proposta ou um contrato de prestação de serviços entre a **NORD** e o Cliente e após a conclusão e entrega da máquina ou equipamento consertado, este continuar a apresentar o defeito e em sendo reclamado pelo Cliente à **NORD** por 03 vezes, e esta não conseguir sanar o defeito, o cliente poderá exercer o seu direito e se socorrer ao contrato, inclusive, buscar terceiros para a resolução dos defeitos e exigir o reembolso das despesas incorridas.

GETRIEBEBAU NORD

Member of the NORD DRIVESYSTEMS Group



(5) O cliente poderá valer-se da garantia legal que cobre o serviço, objeto de proposta e ou contrato de prestação de serviços, até o término do prazo de garantia para os componentes instalados a fim de sanar a falha. O conserto de uma falha sob garantia não acobertará itens ou defeitos que não foram diagnosticados inicialmente.

(6) Os componentes substituídos quando da prestação de serviços não serão devolvidos ao Cliente e ficarão sob a posse e propriedade da **NORD**, para eventuais análises e estudos técnicos, sendo descartados posteriormente, conforme as normativas municipais, Estaduais e Federais.

(7) Os pedidos de garantia para os serviços que apresentarem defeitos, após a conclusão dos serviços e entrega da máquina e ou equipamento estão sujeitos à prescrição, findo o prazo de 06 meses.

(8) Os pedidos de garantia não serão aceitos, se a falha for atribuída a uma das seguintes causas: uso inadequado ou indevido; uso excessivo (extra tempo de uso); instalação ou dimensionamento incorreto; desgaste natural, operação sob condições que diferem das indicadas na confirmação do pedido, propostas e contratos; tratamento inadequado; materiais operacionais inadequados; materiais não originais; utilização de óleos e/ou graxas que não sejam aprovados pelo prestador de serviço; interferências mecânicas, químicas, físicas, eletromecânicas, eletroquímicas e/ou elétricas; ações de terceiros. Ademais, os pedidos de garantia não serão aceitos se o próprio cliente, ou mediante sua solicitação a terceiros, reformular, modificar ou consertar, sem fornecer à **NORD** previamente a oportunidade de sanar o problema, sem a permissão por escrito.

(9) Além disso, aplicam-se as seguintes disposições em associação com os serviços de software de nosso fornecimento.

- a) As alegações de defeitos serão inválidas, se forem devido a causas que não eram do conhecimento da **NORD** no momento da celebração da proposta e ou contrato, a modificações por terceiros ou à incompatibilidade com o ambiente de TI utilizado pelo cliente. A operação experimental e o aceite do serviço de software antes do uso na produção é de responsabilidade do cliente.
- b) Desvios da condição contratualmente acordada que possam ser reproduzidos, ou para os quais seja possível o fornecimento de provas pelo cliente, cumprem as condições para o reconhecimento de falha, caso esta não seja aceitável.
- c) O backup de dados, de qualquer software ou aplicativos, informações e afins é de responsabilidade do cliente.
- d) No caso de serviços de software, sua integridade, licenciamentos e todas as especificações da função serão implementadas e sob total responsabilidade do Cliente. Não sendo possível a qualquer tempo, ser objeto de reclamação ou demanda, arrolando a **NORD** para o cumprimento de garantias, utilização e uso do serviço de software, bem como, das eventuais infrações de patentes ou projetos registrados por terceiros.

Cláusula Décima Primeira - Responsabilidade por danos e indenização por despesas

(1) Se na ocorrência de eventuais danos às peças, máquinas e equipamentos e forem atribuídas a culpa à **NORD**, após devidamente comprovado a sua culpa, esta terá a opção de consertá-las às suas expensas, fornecendo um novo produto ou procedendo com a sua substituição a seu critério. Destaca-se que haverá um limitador para esta responsabilização, sempre até aos valores comprovados de mercado e limitando os custos conforme o descrito nas propostas, pedidos e ou contratos de serviços. Ademais, não poderá ser atribuído à **NORD** lucros cessantes, pois sua responsabilidade decorre da troca mútua de informações técnicas entre as

GETRIEBEBAU NORD

Member of the NORD DRIVESYSTEMS Group



partes, a exceção será a justa causa, por imperícia ou negligência por parte da equipe técnica da NORD, com base neste deste termo.

(2) Caso ocorra o disposto no item anterior e não seja possível a realização dos serviços pela NORD ao Cliente, em conformidade com a proposta e ou contrato, devido a sugestões ou conselhos, cuja omissão ou incorreção culposa sejam atribuídas à **NORD** e que tenham sido seguidas antes ou após a celebração contratual ou devido à violação culposa de outros acordos acessórios, em especial instruções de funcionamento e manutenção do objeto do serviço, as disposições deste termo aplicam-se a esta condição. Excluem-se todas as demais reivindicações por parte do cliente.

(3) A **NORD** será responsável, por qualquer justificativa legal, somente por danos que não ocorram ao objeto real do serviço:

- a) Em caso de ação intencional e negligência grave;
- b) Em caso de dano culposos à vida, a membros ou à saúde;
- c) Em caso de defeitos maliciosamente ocultados;
- d) No contexto das garantias;
- e) Em caso de responsabilidade prevista na Lei de Responsabilidade sobre o Produto por danos pessoais ou danos materiais a itens usados em âmbito pessoal.

(4) Em caso de violação culposa das obrigações contratuais, também a **NORD** será responsável por negligência simples, porém limitada aos danos típicos do contrato e que sejam razoavelmente previstos.

Excluem-se todas as demais reivindicações.

Cláusula Décima Segunda - Prazo de Prescrição

Todas as reclamações do cliente por qualquer motivo legal estão sujeitas ao prazo legal estipulado em lei. Os prazos legais aplicam-se a inclusive em pedidos de indenização. Os prazos legais também se aplicam se o serviço é prestado em uma edificação e o fato provoca-lhe defeitos.

Cláusula Décima Terceira - Direitos de uso do software

No caso da prestação de serviços de software, reserva-se no direito a **NORD** de utilizar os serviços prestados para fins comerciais próprios, incluindo serviços a terceiros, porém, sempre em obediência a lei de proteção de dados.

Cláusula Décima Quarta - Indenização aos clientes e da Confidencialidade

Se, durante a realização de serviços em local externo às dependências da NORD, e ocorrendo que os equipamentos ou ferramentas fornecidos pelo cliente, virem a sofrer qualquer dano, pelos quais a NORD não seja a responsável, ou forem subtraídos e extraviados, sem culpa e responsabilidade, também da NORD, o cliente se obrigará a indenizar esses danos. Não podendo o Cliente alegar e reivindicar perdas e danos ou qualquer indenização.

GETRIEBEBAU NORD

Member of the NORD DRIVESYSTEMS Group



As partes a partir deste termo, se comprometem mutuamente, a não revelar e nem disponibilizar por qualquer meio ou forma, as informações objeto das propostas, pedidos e contratos, nem tão pouco, as ideias, projetos, meios, caminhos, tecnologia e afins das máquinas, equipamentos e afins, de ambas as partes, seja de forma escrita ou verbal, vez que já são consideradas como sigilosas,.

Cláusula Décima Quinta - Local de cumprimento, foro, lei aplicável

(1) Salvo resultado em contrário da confirmação do pedido, proposta e ou contrato, o local de cumprimento dos serviços será na sede da NORD.

(2) Fica eleito o Foro Central da Comarca de Guarulhos, Estado de São Paulo, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, como competente para apreciar todas as questões decorrentes do presente TERMO.

April 2020