

## **CONDICIONES GENERALES PARA EL SUMINISTRO DE PIEZAS Y SERVICIOS**

Las condiciones generales para la prestación de los servicios de asistencia técnica y suministro de repuestos contenidas en este documento son de aplicación a todos los suministros de máquinas y equipos fabricados y comercializados por la empresa *INDEX TORNOS AUTOMÁTICOS INDÚSTRIA Y COMÉRCIO LTDA*, de ahora en adelante llamado *VENDEDOR* y prevalecerán sobre cualesquiera otros documentos (pedidos, solicitudes, etc.), salvo, no obstante, los cambios ajustados entre el *VENDEDOR* y el *COMPRADOR*, que solo se realizarán previa aceptación acuerdo formal de las partes .

### **DEL PRECIO:**

1. Los precios que figuran en las propuestas del *VENDEDOR* se refieren a:

#### **1.1. SERVICIOS:**

- 1.1.1. horas de viaje – Tiempo de viaje entre el *VENDEDOR* y el *COMPRADOR*. En el caso de larga distancia y pernoctación, solo se considera tiempo de viaje el tiempo de viaje entre ciudades. El viaje entre el hotel y el *COMPRADOR* se consideran horas trabajadas.
- 1.1.2. horas trabajadas – Horas entre el inicio y el final del trabajo. Las horas utilizadas para esperar la entrada o la liberación de integración se indican como horas trabajadas.
- 1.1.3. Km recorrido - Distancia en kilómetros recorridos entre el *VENDEDOR* y el *COMPRADOR*. En el caso de largas distancias y pernoctaciones, solo se considera la distancia entre ciudades y no se computan las distancias entre el hotel y el *CONTRATANTE*.
- 1.1.4. Gastos de viaje - Se consideran gastos de viaje, tiempo de viaje, kilómetros recorridos, peaje, pasaje aéreo, exceso de equipaje, alojamiento, alimentación, estacionamiento, lavandería, alquiler de autos, taxi y otros gastos relacionados con el viaje y la estadía del técnico, durante la asistencia.
- 1.1.5. En caso de retención de impuestos también para el prefecto del prestatario del servicio, esta tasa debe agregarse al cálculo de precios.

#### **1.2. PARTES:**

1.2.1. A valores EXW (ex-works) en la fábrica del *VENDEDOR*.

- 1.2.1.1. Todos los gastos relacionados con el flete y el seguro, así como la responsabilidad de retirar el artículo, correrán a cargo del *COMPRADOR*.
- 1.2.1.2. En caso de un cambio brusco entre el tipo de cambio del Real (R \$) con monedas extranjeras, superior al 10% según el tipo de cambio emitido por el Banco Central, entre la fecha de la orden de compra y la fecha de emisión de la factura, los precios se ajustarán de acuerdo con la cotización de la moneda actual.
- 1.2.1.3. La clasificación fiscal de las mercancías (NCM - Nomenclatura común del Mercosur) contenida en la propuesta comercial puede cambiar. Así, aclaramos que el porcentaje de impuestos/tasas IPI sigue el NCM vigente y adecuado al momento de facturación de la respectiva cotización de venta.

1.2.2. La facturación mínima por repuestos es de R\$ 200,00

- 1.3. Los precios se ofrecerán de acuerdo con la lista de precios vigente, válida por 15 (quince) días.
- 1.4. Si durante la vigencia del período de validez de la propuesta sean instituidos o mejorados cualquiera de los impuestos, tasas y contribuciones que tengan impacto en el costo final del producto, el valor correspondiente será añadido al precio de venta. Sin embargo, el *VENDEDOR* concederá la reducción de precio si la situación se invierte, haya una reducción de tributos.
- 1.5. El precio será el presentado en la última propuesta presentada, que anula y reemplaza la emitida anteriormente.

### **DE LAS CONDICIONES DE PAGO:**

2. El pago del derecho y precio ajustado debe ser pagado en 28 D.D.L.

- 2.1. Se establece que no se permitirán reducciones de pago o retenciones de ningún tipo sin el consentimiento previo por escrito del *VENDEDOR*.
- 2.2. El incumplimiento de la obligación constante del ítem anterior importa en la caracterización del incumplimiento por parte del *COMPRADOR* y estará sujeto a las condiciones establecidas en el ítem 12 y su subítems.

**DE LA SOLICITUD Y EJECUCIÓN:**

3. Las solicitudes deben dirigirse directamente al VENDEDOR, por escrito.

3.1. **De SERVICIOS:**

- 3.1.1. La solicitud debe contener una indicación del equipo, el servicio solicitado y la ubicación de su prestación.
- 3.1.2. El VENDEDOR remitirá la Propuesta de Asistencia Técnica para su consideración y aprobación por parte del COMPRADOR.
- 3.1.3. El COMPRADOR debe completar y firmar el campo de aceptación de la propuesta, enviando al VENDEDOR
- 3.1.4. Al recibir la aceptación del COMPRADOR, el VENDEDOR realizará la programación de atención y designará el (los) técnico(s) para la ejecución de los servicios solicitados.
- 3.1.5. El COMPRADOR debe proporcionar toda la infraestructura necesaria para el buen funcionamiento de los servicios, desde la información necesaria sobre el defecto presentado o el servicio a prestar, así como la electricidad, equipos necesarios que no forman parte del alcance de utillaje del técnico, tales como puentes grúa, grúas, polipastos y otros. Si la prestación del servicio se ve impedida, deteriorada o cancelada debido a un acto u omisión imputable al COMPRADOR, el COMPRADOR deberá reembolsar al VENDEDOR todos los gastos incurridos por el COMPRADOR.
- 3.1.6. Luego de la ejecución del servicio, el COMPRADOR someterá el equipo o la máquina a pruebas de funcionamiento, debiendo informar inmediatamente al técnico VENDEDOR cualquier falla o defecto.
  - 3.1.6.1. Si no se reporta ningún defecto o falla, el servicio se considerará completo y correctamente prestado, independientemente de la aceptación expresa por parte del cliente.
    - 3.1.6.1.1. El VENDEDOR responderá exclusivamente por defectos o fallas resultantes de un mal desempeño del servicio o defectos de fabricación.
  - 3.1.6.2. Si se comprueba que el defecto presentado no fue causado por una falta en la prestación del servicio de asistencia técnica, el COMPRADOR no podrá reclamar, debiendo además retribuir al VENDEDOR por las horas de servicio efectivamente trabajadas y reembolsar los gastos incurridos.
- 3.1.7. Una vez finalizado el servicio, el técnico del VENDEDOR completará un informe de asistencia técnica, que incluirá las horas realmente trabajadas, las horas de viaje, las piezas reemplazadas y otros datos relevantes para el servicio. En caso de divergencia o desacuerdo, el COMPRADOR podrá realizar una observación en el informe, en el campo correspondiente reservado a tal efecto.
  - 3.1.7.1. Para la presentación y firma del Informe de Asistencia Técnica, se considerará el mismo monto utilizado para el viaje de ida para las horas de regreso. Posteriormente, estos horarios de retorno se ajustarán en caso de divergencia.
  - 3.1.7.2. En caso de divergencia o desacuerdo, el COMPRADOR podrá realizar una observación en el informe, en el campo correspondiente reservado a tal efecto.
  - 3.1.7.3. Se aclara que si el COMPRADOR se niega irrazonablemente a firmar el Informe de Asistencia Técnica, este hecho no podrá caracterizar, ni probar, el incumplimiento de la prestación de los servicios.
- 3.1.8. El VENDEDOR se reserva el derecho a cobrar todos los gastos cobrados por visitas extras, tiempos de espera y demás gastos derivados de la falta de medidas por parte del COMPRADOR.
  - 3.1.8.1. Las horas para integraciones de seguridad, conferencias, exámenes específicos y otros, se incluirán automáticamente en el informe final de costos.
- 3.1.9. Las piezas reemplazadas durante la prestación de servicios que no fueron previamente provistas, serán informadas a través del informe de los costos finales del servicio.
- 3.1.10. Todos los gastos serán computados y presentados al COMPRADOR para la emisión de la Orden de Compra.
  - 3.1.10.1. Si el COMPRADOR no manifiesta oposición o cuestionamiento al informe presentado, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a su recepción, el informe se considerará aceptado y se emitirá la respectiva Factura. No se aceptarán reclamos

después de la fecha límite establecida anteriormente.

3.1.10.1.1. Los reclamos que se presenten dentro de los 5 (cinco) días siguientes a la recepción del informe serán consideradas por el VENDEDOR, quien hará las correcciones necesarias, en su caso.

**3.2. De PARTES:**

3.2.1. La solicitud debe contener la indicación del equipo, la identificación de la parte a través del código de artículo del ítem (Número Index) contenido en el manual del equipo y la cantidad deseada.

3.2.2. El VENDEDOR enviará la cotización de venta de piezas para su consideración y aprobación por parte del COMPRADOR.

3.2.3. Luego de la aprobación, el COMPRADOR debe emitir una Orden de Compra informando la aceptación total de la oferta presentada, además de mencionar el número de cotización de venta.

3.2.4. El VENDEDOR confirmará la recepción de la orden de compra, así como el cumplimiento de la cotización.

**DEL PLAZO:**

4. El plazo de entrega será el informado en la propuesta emitida por el VENDEDOR, sin embargo, está condicionado al cumplimiento de las obligaciones asumidas por el COMPRADOR, tales como:

4.1. Brindar la información necesaria para la emisión de la factura.

**4.2. SERVICIOS:**

4.2.1. Brindar, de manera oportuna, todos los datos e información técnica necesaria para el inicio y continuidad de la ejecución del servicio, así como materiales, piezas o componentes complementarios bajo la responsabilidad del COMPRADOR.

4.2.2. Puede haber una demora en la finalización del servicio si ocurren los siguientes hechos, de manera conjunta o separada:

4.2.2.1. Cualquier cambio realizado por el COMPRADOR, que modifique el diseño original del equipo.

4.2.2.2. En caso de fuerza mayor o circunstancias imprevisibles, en los términos del artículo 393 del Código Civil Brasileño, relacionado con el VENDEDOR o con los proveedores en general, tales como incendios, inundaciones, huelgas de cualquier tipo, guerras, actos de autoridades gubernamentales de del país o del exterior, que dificultan, retrasan o imposibilitan la adquisición de materias primas, partes o piezas, o incluso la disponibilidad de técnicos para darles servicio.

**4.3. PARTES:**

4.3.1. Puede haber un retraso en la entrega de piezas si ocurren los siguientes hechos, juntos o por separado:

4.3.1.1. En el caso de rechazo de piezas con un ciclo de fabricación largo que tengan un defecto de fundición o por fallo de mecanizado, que las hagan irrecuperable.

4.3.1.2. Como consecuencia del incumplimiento de los plazos de entrega por parte de los subproveedores de materia prima o componentes esenciales, o cuando estos componentes estén defectuosos en fabricación.

4.3.1.3. En caso de un canal amarillo o rojo, huelgas u otros factores de terceros y/o Agencias Federales.

4.3.1.4. En caso de fuerza mayor o circunstancias imprevisibles, en los términos del artículo 393 del Código Civil Brasileño, relacionado con el VENDEDOR o con los proveedores en general, tales como incendios, inundaciones, huelgas de cualquier tipo, guerras, actos de autoridades gubernamentales de del país o del exterior, lo que dificulta, retrasa o imposibilita la compra de materias primas, repuestos o pedidos.

#### DE LA POLÍTICA DE CANCELACIÓN:

5. La cancelación por parte del COMPRADOR podrá realizarse siempre que se cumplan las siguientes condiciones:
  - 5.1. Debe ser aprobado por el VENDEDOR, en vista de la etapa en la que se encuentra la preparación del servicio o pieza.
  - 5.2. La cuantía de la multa se considerará como arrastre penitenciario.
    - 5.2.1. En caso de negativa, se emitirá la Factura correspondiente y el cobro se realizará a través de los canales correspondientes.
  - 5.3. Las piezas en proceso de producción o que ya estén disponibles se pondrán a disposición del COMPRADOR en el estado en el que se encuentran, a menos que las partes acuerden lo contrario por escrito.

#### DE LA DEVOLUCIÓN DE PIEZAS:

6. Solo se aceptarán devoluciones con autorización del VENDEDOR y sujeto a las condiciones a continuación:
  - 6.1. Daños en el producto ocasionados por el VENDEDOR o por terceros contratados por VENDEDOR.
  - 6.2. Producto entregado en desacuerdo con el pedido.
  - 6.3. Factura en desacuerdo con las reglas fiscales.
  - 6.4. El contratista deberá verificar la compra al recibirla, y en caso de discrepancias, el plazo para reclamos y devoluciones de bienes después de la entrega es de 07 (siete) días calendario. Después de este período, las devoluciones no serán aceptadas.

#### DE LA GARANTÍA:

7. La garantía que otorga el VENDEDOR por los servicios realizados, piezas y/o conjuntos reparados o sustituidos en régimen de cambio es de 3 meses, y en el caso de piezas nuevas instaladas por un técnico VENDEDOR, de 6 meses.
  - 7.1. SERVICIOS - Están excluidos de la garantía:
    - 7.1.1. Defectos derivados de errores operativos, mal uso o uso negligente, colisiones, falta y/o falla del mantenimiento preventivo, interferencia de agentes externos, químicos, eléctricos o atmosférico.
    - 7.1.2. La garantía de los servicios prestados perderá su gratuidad si no es válida la alegación de un error en la ejecución del servicio prestado.
  - 7.2. PIEZAS - Están excluidas de la garantía:
    - 7.2.1. Defectos derivados de errores operativos, mal uso o uso negligente, colisiones, falta y/o falla del mantenimiento preventivo, interferencia de agentes externos, químicos, eléctricos o atmosférico.
    - 7.2.2. Artículos considerados para consumo (aceite, insertos, herramientas) o desgaste rápido, como juntas tóricas, correas, rodamientos, raspadores, materiales eléctricos (relés, lámparas, batería), así como la sustitución de lámparas, fusibles, pastillas de freno, láminas de embrague, correas, filtros, juntas, sellos y lubricantes.
    - 7.2.3. Piezas sustituidas por el CONTRATANTE o por terceros no autorizados por el VENDEDOR.

#### DE LA SEGURIDAD:

8. Es responsabilidad del COMPRADOR brindar seguridad y todo lo que se requiera o sea necesario para la ejecución del servicio técnico.
  - 8.1. Es responsabilidad del COMPRADOR brindar una pronta asistencia en los casos de accidentes de trabajo, independientemente de la gravedad de la situación, así como informar al VENDEDOR de todas y cada una de las medidas tomadas.
  - 8.2. Cuando se encuentran condiciones inseguras, el técnico puede negarse a brindar los servicios, y las horas se considerarán como horas trabajadas.

#### DE LA MULTA:

9. Las cantidades que no se paguen de acuerdo con las condiciones establecidas estarán sujetas a las siguientes adiciones:
- 9.1. El interés de demora del 1% (uno por ciento) mensual, gravado sobre el saldo de la deuda actualizado hasta la fecha de pago del débito.
  - 9.2. Multa por pago tardío del 5% (cinco por ciento) sobre el monto de la deuda reexpresada monetariamente.
  - 9.3. Todos los demás gastos con el cobro del débito.
  - 9.4. La eventual estipulación de una multa contractual por impago de obligaciones por parte del VENDEDOR, este no podrá exceder el 5% (cinco por ciento).

**DEL LÍMITE DE RESPONSABILIDAD:**

10. El VENDEDOR no se hace responsable de las pérdidas, daños, lucro cesante, causados, relacionados o resultantes de la fabricación, venta, entrega, reventa, reparación, sustitución de piezas o repuestos, que resulten de los contratos asumidos por el COMPRADOR.

**DE LA JURISDICCIÓN:**

11. Los proponentes eligen la jurisdicción del distrito de Sorocaba para resolver las controversias que puedan surgir o para determinar el fiel cumplimiento de las obligaciones derivadas de esta propuesta, excluyendo las demás, por privilegiadas que sean.

**Gestión de Asistencia Técnica**  
**Index Tornos Automáticos Ind. e Com. Ltda.**

**CONDICIONES GENERALES PARA EL SUMINISTRO DE PIEZAS Y SERVICIOS  
REGLAS PARA EL SERVICIO TÉCNICO**

DESCRIPCIÓN
<b>Horas normales de trabajo</b> (de 7:00 a las 16:48)
<b>Horas extraordinarias, con un aumento del 50%</b> (De lunes a viernes, antes de las 7:00 Y después de las 16:48, Así como los sábados de 7:00 a las 16:48)
<b>Horas extraordinarias, con un aumento del 100%</b> (Domingos y festivos de 7:00 a las 16:48)
<b>Horas normales de viaje y desplazamiento</b> (de 7:00 a las 16:48)
<b>Viajes y desplazamientos en horas extraordinarias, con un aumento del 50%</b> (De lunes a viernes, antes de las 7:00 Y después de las 16:48, Así como los sábados de 7:00 a las 16:48)
<b>Viajes y desplazamientos en horas extraordinarias, con un aumento del 100%</b> (Domingos y festivos de 7:00 a las 16:48)
<b>KM rodado</b>
<b>Alojamiento</b> (Hotel estándar de 3 estrellas, con desayuno, garaje y lavandería incluidos. Habitación individual cuando sea necesario más de 1 técnico)
<b>Otros gastos de viaje</b> (pasaje aéreo, exceso de equipaje, alquiler de vehículos, transporte misceláneo, peajes y otros gastos relacionados con la atención al cliente)

**Para obtener la tabla de valores consultar con el Departamento de Asistencia Técnica.**

**CONDICIONES GENERALES PARA EL SUMINISTRO DE PIEZAS Y SERVICIOS  
TÉRMINO DE RESPONSABILIDAD - SEGURIDAD DEL TRABAJO**

*Es responsabilidad del COMPRADOR ya que los técnicos del VENDEDOR se encuentran dentro de las instalaciones del COMPRADOR:*

**1. Suministro de Escaleras**

- a. El COMPRADOR debe proporcionar al proveedor de servicios las escaleras adecuadas para cada tipo de servicio.
- b. Deben inspeccionarse periódicamente y, si están dañadas, deben desecharse inmediatamente.
- c. Las escaleras de extensión deben colocarse de manera que se eviten resbalones y dislocaciones.
- d. En el caso de escaleras fijas, es obligatorio utilizar el pasamanos, ya sea para subir o bajar.
- e. Está prohibido utilizar escaleras metálicas en trabajos que involucren electricidad.

**2. Montacargas**

- a. Los técnicos del VENDEDOR no están autorizados a usar montacargas dentro de las instalaciones del COMPRADOR, y es responsabilidad del COMPRADOR, si es necesario, estipular su propio funcionario para esta habilidad.

**3. Accidentes de trabajo/Atención de emergencia**

- a. Es responsabilidad del COMPRADOR brindar un servicio oportuno en casos de accidentes de trabajo, independientemente de la gravedad de la situación, así como efectuar/remitir información inmediata al VENDEDOR a través del siguiente contacto:

Adauto José Gonçalves  
+55 15 2102 6021 / +55 15 99807 6044  
adauto.goncalves@indextornos.com.br

- b. Todos los técnicos del VENDEDOR cuentan con la Asistencia Médica a Nivel Brasil de Unimed.

**4. Primeros auxilios**

- a. Es responsabilidad del COMPRADOR mantener los medicamentos/instrumentos necesarios para primeros auxilios en sus instalaciones.

**Este Término es parte integral de la Propuesta Comercial aprobada por el COMPRADOR**