



DEIF do Brasil Comércio de Controles e Equipamentos Ltda.

Termos e Condições para Serviço de Suporte Remoto e no Local

Os presentes Termos e Condições para Serviços de Suporte Remoto e no Local (“os Termos”) devem ser aplicados a todos os acordos que envolvam os serviços de instalação e serviços de suporte remoto da DEIF. Os Termos se aplicam em complemento a quaisquer contratos celebrados entre o Cliente e a DEIF do Brasil Comércio de Controles e Equipamentos Ltda. (“DEIF”) a respeito das soluções e/ou do fornecimento de produtos DEIF.

1. A DEIF deverá executar e fornecer os serviços acordados com o Cliente em conformidade com o disposto nestes Termos e segundo o grau de habilidade e diligência exigidos pelas melhores práticas predominantes na indústria.
2. Os serviços do pessoal da DEIF limitam-se à programação do produto, calibração, solução de problemas e teste de produtos fornecidos pela DEIF. O Cliente é responsável por toda a operação da planta, testes e o gerenciamento de projeto no local.
3. Além das medidas de preparação para a instalação a serem tomadas pelo Cliente antes da realização do serviço - em conformidade com o orçamento, ou seja, a confirmação do pedido ou o documento de preparação pormenorizado - presume-se que, ao longo de todo o processo de instalação, comissionamento ou de serviços remotos:
 - Uma equipe do Cliente autorizada e qualificada estará presente ou imediatamente disponível
 - A equipe da DEIF (ou terceiros contratados pela DEIF) terá acesso ao local da instalação, sem perturbações e os testes poderão ser realizados livremente (ou pelo menos durante intervalos de tempo suficientes para os testes ou em conformidade com procedimentos de testes acordados previamente).

4. Quaisquer produtos fornecidos pela DEIF a serem adaptados ou programados no local, ou que irão receber serviços remotos devem ser especificados com base nas informações e na documentação disponíveis sobre as condições predominantes no local, bem como sobre as condições técnicas do ambiente com as quais os produtos ou sistemas fornecidos pela DEIF terão que contar, controlar ou interagir como, por exemplo, mas não se limitando a: quadros de distribuição, cabeamento, rede sem fio, monitores, motores, sistemas de alarme ou geradores (incluindo funcionalidades e interfaces de equipamentos), assim como informações disponíveis a respeito de tais equipamentos ou outras contribuições a serem fornecidas e/ou instaladas no local por outros fornecedores. Considera-se que as instalações predominantes no local se encontram em conformidade com as normas e padrões aplicáveis. O risco de quaisquer efeitos decorrentes de informações incorretas ou insuficientes ou da não conformidade com as normas e padrões incidirá sobre o Cliente.

O Cliente é responsável pela instalação, cabeamento e interface de todos os equipamentos conectados a quaisquer produtos fornecidos pela DEIF antes do comissionamento ou dos serviços de suporte remoto, exceto na medida em que tais responsabilidades tenham sido especificamente assumidas pela DEIF por escrito.

5. Dez dias úteis antes de solicitar assistência técnica para o comissionamento no local, o cliente deverá notificar a DEIF a respeito. Antes do início do serviço, deve ser verificado se a instalação está funcionando e se foi concluída. Todos os sinais devem passar por um teste de loop antes do comissionamento. Os dias e termos alocados para o comissionamento são contados a partir do dia da partida até o retorno à base de operação.
6. O representante da DEIF encarregado de executar o comissionamento e a inicialização (start-up), ou os serviços de suporte remoto, somente será responsável pelos produtos fornecidos pela DEIF e suas funções, conforme as especificações acordadas. Quaisquer inclusões ou alterações fora das especificações acordadas têm que ser esclarecidas com o gerente de projetos, no que diz respeito a alterações técnicas, ajustes de preços e alterações no prazo de entrega ou outras condições.
7. Se o trabalho preparatório do Cliente não estiver terminado antes da data ou horário acordados para o início da instalação, comissionamento ou serviços de suporte remoto, a DEIF irá consultar o Cliente e tentará chegar a um acordo sobre como proceder. Em certas circunstâncias, a DEIF poderá executar o trabalho ao custo do Cliente, ou poderá adiar a instalação até que o Cliente tenha concluído o trabalho. O Cliente deverá responsabilizar-se pelos custos adicionais razoáveis incorridos pela DEIF em decorrência de quaisquer atrasos.

Fica expressamente entendido que - exceto quando explicitamente acordado de outra forma entre as partes e corroborado por um documento devidamente assinado - nenhuma das seguintes atividades ou serviços estão incluídos nos serviços acordados ou nas taxas de serviço:

- a) quaisquer ações ou atividades que sejam necessárias devido à má utilização ou utilização imprópria do equipamento, ou devido a um ato de negligência do Cliente, seus técnicos ou quaisquer terceiros (com a exceção da DEIF ou qualquer pessoa que atue em seu nome); ou
- b) eventuais falhas em qualquer material, equipamento ou acessórios associados, não fornecidos pela DEIF; ou
- c) defeito, instabilidade ou inadequação de peças, ferramentas ou acessórios não fornecidos nem explicitamente aprovados pela DEIF; ou



DEIF do Brasil Comércio de Controles e Equipamentos Ltda.

Termos e Condições para Serviço de Suporte Remoto e no Local

- d) qualquer ação ou atividade necessárias em virtude de caso de força maior ou devido a influências externas, como fornecimento de energia ou conectividade móvel inadequadas, vibração, radiação, destruição, incluindo danos causados por veículos, greves patronais, violência, vandalismo e outras ocorrências; ou
 - e) entrega e/ou substituição de produtos ou produtos consumíveis, exceto quando explicitamente estabelecido na descrição dos serviços adquiridos, de acordo com este documento;
 - f) quaisquer ações ou atividades necessárias devido ao desgaste natural decorrente do uso;
 - g) uso de sinais de entrada, uso de software e/ou uso de hardware ou acessórios não fornecidos nem explicitamente aprovados pela DEIF.
8. Caso o processo de instalação, comissionamento ou serviços de suporte remoto atrase para além do número de dias/horas estipulados no orçamento ou na confirmação do pedido por motivos não imputáveis à DEIF, o tempo adicional será cobrado (incluindo qualquer tempo de espera) e faturado de acordo com as taxas padrão da DEIF para serviços de engenharia em vigor no momento do faturamento. Atrasos também podem ser causados por funcionalidades que são necessárias para o Cliente, mas que não foram previstas no orçamento ou na confirmação do pedido. Nos casos em que as circunstâncias impeçam a conclusão da instalação, comissionamento ou da realização dos serviços de suporte remoto, a DEIF se reserva o direito de abandonar o local da instalação ou dos serviços de suporte remoto e retornar novamente tão logo as circunstâncias impeditivas tiverem sido sanadas. Conseqüentemente, todos os custos adicionais relacionados serão faturados.
9. O Cliente é responsável pelo gerenciamento do projeto no local e por informar a DEIF, bem antes da realização dos serviços no local ou dos serviços de suporte remoto programados quanto a quaisquer requisitos ou códigos de segurança locais ou de precauções especiais que devam ser seguidas pela equipe da DEIF durante a realização dos serviços. Se for obrigatório o uso de equipamentos de segurança individual especiais, o Cliente será responsável por informar com antecedência suficiente ou providenciar tais equipamentos ou treinamento especializado ao pessoal de serviços da DEIF. A DEIF se reserva o direito de descontinuar os serviços de suporte remoto ou no local caso a equipe da DEIF considere as condições de trabalho inseguras (independentemente do cumprimento com quaisquer códigos ou normas de segurança aplicáveis).
10. Exceto na medida do que seja devidamente acordado por escrito, o preço da instalação e/ou do comissionamento não inclui os custos de viagem e de hospedagem da equipe da DEIF (e da equipe de qualquer contratada da DEIF para a instalação). A viagem e a hospedagem serão cobradas ao preço de custo, acrescidas de uma taxa de administração especificada no orçamento, na cotação ou em contrato. A equipe da DEIF normalmente se hospeda em hotéis que apresentam um nível de qualidade razoável e que se situem o mais próximo possível do local de instalação. Se o local estiver situado fora do alcance de transportes particulares ou públicos, o Cliente deve providenciar meios de transporte e acomodações locais adequados para a equipe da DEIF.
11. **LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**
A responsabilidade da DEIF, se houver, por danos - quer sejam decorrentes da violação dos termos acordados para o fornecimento de produtos, quer digam respeito à instalação, comissionamento ou serviços de suporte remoto de acordo com o presente documento – ficará limitada a um montante que não exceda o valor total do pedido que der origem à responsabilidade. Nada do que está aqui declarado destina-se a abrandar a responsabilidade da DEIF quanto a reclamações de terceiros relacionadas a lesões e falecimento de pessoal ou a danos a bens tangíveis causados por omissões, erros ou atos negligentes por parte da DEIF, de seus respectivos funcionários ou de funcionários de contratadas.
12. **AVISO LEGAL**
A DEIF NÃO SE RESPONSABILIZARÁ POR QUAISQUER DANOS INDIRETOS, CONSEQUENTES, INCIDENTAIS OU ESPECIAIS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÕES, A PERDA DE RECEITAS OU LUCROS (LUCROS CESSANTES) OU FUNDOS DE COMÉRCIO (GOODWILL) ORIGINADOS DE QUAISQUER FALHAS OU QUESTÕES PERTINENTES À INSTALAÇÃO OU AO COMISSIONAMENTO. Além disso, a DEIF não se responsabilizará por quaisquer reclamações ou danos decorrentes ou relacionados com: (1) condições, construções ou projetos preexistentes no local; (2) informações, dados ou documentos fornecidos pelo Cliente para uso da DEIF em conexão com o estabelecido neste documento; (3) trabalho de terceiros que não sejam contratados pela DEIF; e (4) poluição ambiental ou exposição a materiais perigosos com exceção daquilo que seja direta e unicamente causado pelo trabalho desempenhado pela DEIF de acordo com este documento.
13. Qualquer controvérsia em conexão com a relação comercial entre as partes, que não possa ser resolvida de forma amigável, será resolvida pelo Fórum de Campinas, Brasil. A lei brasileira deverá ser aplicada.

Os Termos e Condições de Venda e Entrega de Produtos da DEIF devem ser aplicados a qualquer fornecimento de produtos de hardware da DEIF.