



**Index Tornos Automáticos  
Indústria e Comércio Ltda.**  
Rua Joaquim Machado, 250  
Zona Industrial de Sorocaba  
Bairro Aparecidinha  
CEP 18087-280  
Sorocaba/SP – Brasil

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

### **1. CONDICIONES GENERALES:**

1.1 - La prestación de servicios de asistencia técnica y el suministro de repuestos para máquinas y equipos fabricados por Index Tornos Automáticos se regirá por las presentes Condiciones Generales de Servicios, que regularán las relaciones comerciales entre Index Tornos Automáticos, en adelante denominada CONTRATISTA y sus respectivos clientes, en adelante denominados CONTRATANTES.

### **2. SUMINISTRO DE SERVICIOS:**

2.1 - La solicitud de servicios se dirigirá directamente al CONTRATISTA, por escrito, y contendrá la indicación del equipo, el servicio solicitado y el lugar de su prestación. Después de la confirmación de la solicitud hecha por el CONTRATANTE. El CONTRATISTA designará lo(s) técnico(s) para la ejecución de los servicios.

2.2 - La confirmación de la solicitud de servicio implicará la aceptación automática de estas CONDICIONES GENERALES por el CONTRATANTE.

2.3 - La eventual anulación de la solicitud de servicios por parte del CONTRATANTE implicará la obligación de éste de pagar al CONTRATISTA los gastos incurridos por éste con vistas a su ejecución.

2.4 - El CONTRATANTE suministrará toda la infraestructura necesaria para el buen desempeño de los servicios, a partir de la información necesaria sobre el defecto presentado o el servicio a prestar, así como la energía eléctrica, los equipos necesarios que no forman parte del alcance de las herramientas del técnico, como puente grúa, grúas, polipastos y otros. Si la ejecución del servicio se ve obstaculizada o impedida por un acto u omisión atribuible al CONTRATANTE, el CONTRATISTA podrá rescindir este contrato, y el cliente deberá reembolsarle todos los gastos en que haya incurrido.

2.5 - Después de la ejecución del servicio, el cliente someterá el equipo o máquina a pruebas de funcionamiento, y comunicará inmediatamente al técnico del CONTRATISTA un eventual fallo o defecto; en caso de que no se comunique ningún defecto o fallo, el servicio se considerará completo y correctamente prestado, independientemente de la aceptación expresa del cliente. El CONTRATISTA será el único responsable de cualquier defecto o falla resultante del mal desempeño del servicio o vicio de fabricación; si el equipo o máquina tiene un defecto o falla no causado por el mal desempeño del servicio o vicio de fabricación, el cliente no podrá reclamar nada, y también deberá pagar las horas de servicio efectivamente trabajadas y reembolsar los gastos incurridos.

2.6 - Al término del servicio, el técnico del CONTRATISTA rellenará un informe de asistencia técnica, que incluirá las horas efectivamente trabajadas, las horas de viaje (excepto el viaje de regreso, que se rellenará más tarde), las partes sustituidas y otros datos pertinentes al servicio. En caso de cualquier divergencia o desacuerdo, el CONTRATANTE podrá hacer una observación en el informe, en su propio espacio reservado a tal efecto.

2.7 - En el caso de servicios para la instalación de nuevos equipos, el CONTRATANTE proporcionará toda la infraestructura necesaria para recibir los nuevos equipos. Se entiende por infraestructura todas las condiciones necesarias para el buen funcionamiento del equipo, es decir, suelo adecuado, cuñas de nivelación, toma de corriente eléctrica y puesta a tierra realizada por mano de obra especializada que llega al equipo, toma de aire comprimido, aceite refrigerante y otros. Después de estas medidas, el CONTRATANTE solicitará al CONTRATISTA la entrega técnica adecuada del equipo. Si existe algún requisito específico del CONTRATANTE para la ejecución del servicio en sus dependencias, éste debe ser comunicado al CONTRATISTA con una antelación de al menos dos (2) días.

2.8 - El CONTRATISTA se reserva el derecho de cobrar todos los gastos imputados por visitas adicionales, tiempo de espera y otros gastos resultantes de la falta de arreglos por parte del CONTRATANTE.



**Index Tornos Automáticos  
Indústria e Comércio Ltda.**  
Rua Joaquim Machado, 250  
Zona Industrial de Sorocaba  
Bairro Aparecidinha  
CEP 18087-280  
Sorocaba/SP – Brasil

### 3. PRECIO Y CONDICIONES DE PAGO:

3.1 - Se calcularán todos los gastos y el CONTRATISTA presentará a la apreciación del CONTRATANTE el informe de los costos finales del servicio, según los valores vigentes en el momento de la facturación. En caso de que el CONTRATANTE no manifieste oposición o cuestionamiento alguno al informe presentado, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, el informe se considerará aceptado y se emitirá la Factura respectiva. No se aceptarán reclamaciones después del plazo mencionado. Las quejas presentadas dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del informe serán consideradas por el CONTRATISTA, que hará las correcciones necesarias, si procede.

3.2 - Condiciones de pago: 28 días netos.

3.3 - El retraso en el pago de la remuneración generará un interés del uno por ciento (1%) mensual y una multa del tres por ciento (3%) sobre el valor de la deuda.

### 4. COMPOSICIÓN DEL PRECIO – CONSIDERACIONES:

4.1 - Horas de viaje - Tiempo de viaje entre el CONTRATISTA y el CONTRATANTE. En los casos de larga distancia y de pernoctación, sólo el tiempo de viaje entre ciudades se considera horas de viaje. El tiempo de viaje entre el hotel y el CONTRATANTE se considera horas trabajadas.

4.2 - Horas trabajadas - Horas entre el inicio y el final del trabajo. Las horas utilizadas en la espera de la liberación de la entrada, la integración se consideran como horas trabajadas.

4.3 - Km. recorrido - Distancia recorrida entre el CONTRATISTA y el CONTRATANTE. En caso de largas distancias y pernoctaciones, sólo se considera la distancia entre ciudades, sin contar las distancias entre el hotel y el CONTRATANTE.

4.4 - Gastos de viaje - Se consideran gastos de viaje, hora de viaje, kilómetros recorridos, peaje, billete aéreo, exceso de equipaje, alojamiento, comida, aparcamiento, lavandería, alquiler de coches, taxi y otros gastos relacionados con el viaje y la estancia del técnico, durante el servicio.

***Para la tabla de precios, por favor consulte el departamento de asistencia técnica.***

### 5. SUMINISTRO DE REPUESTOS

5.1 - El CONTRATANTE solicitará estimaciones de los repuestos mediante el código del artículo (el número Index), que figura en el manual del equipo y la cantidad deseada.

5.2 - Materiales colocados en nuestra planta en Sorocaba. Todos los gastos relacionados con el flete y el seguro, así como la responsabilidad de la retirada del artículo, serán a cargo del CONTRATANTE.

5.3 - Las partes sustituidas durante la prestación de servicios que no se hayan planificado previamente serán informadas a través de los costos finales, como el punto 3.1.

5.4 - **Devoluciones de ventas:** Sólo se aceptarán con permiso y bajo las condiciones siguientes:

5.4.1 - Daños al producto causados por Index o por terceros contratados por Index.

5.4.2 - Producto entregado no conforme al pedido.

5.4.3 - Factura en desacuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias.

5.4.4 - Lugar de entrega del producto que difiere del pedido.

5.4.5 - El CONTRATANTE debe inspeccionar la compra al recibirla y, en caso de divergencias, el plazo para la queja y devoluciones de bienes después de la entrega es de siete (7) días naturales. Después de este período, no se aceptarán devoluciones.



**Index Tornos Automáticos  
Indústria e Comércio Ltda.**  
Rua Joaquim Machado, 250  
Zona Industrial de Sorocaba  
Bairro Aparecidinha  
CEP 18087-280  
Sorocaba/SP – Brasil

**5.5 - Cancelación de la orden de compra:** Sólo se aceptará de mutuo acuerdo entre las partes, y siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

5.5.1- Que el CONTRATANTE se compromete a reembolsar todos los gastos ya efectuados para la ejecución de la orden de compra, teniendo en cuenta la fase de producción de la pieza.

5.5.2- Las partes ajustarán que, en caso de pagos anticipados, los gastos derivados de la cancelación se deduzcan de las cuotas pagadas.

5.5.3- Si la cantidad pagada es insuficiente para cubrir los gastos, el CONTRATANTE se compromete a hacer el pago adicional. En caso de rechazo, se emitirá la correspondiente factura y la recaudación se hará por los medios adecuados. El artículo se entregará al CONTRATANTE en su etapa de producción, a menos que las partes acuerden lo contrario por escrito.

## **6. GARANTÍA**

6.1 - La garantía contractual otorgada por el CONTRATISTA a las máquinas y equipos de su fabricación está destinada única y exclusivamente a la corrección de los defectos de fabricación. Durante el período de garantía, el CONTRATISTA se obliga a reparar, reemplazar, modificar y brindar el soporte adecuado al CONTRATANTE para mantener el equipo en funcionamiento, de acuerdo con las condiciones comerciales descritas en el contrato de compraventa.

6.2 – Para los equipos fuera de su período de garantía contractual, el período de garantía para los servicios realizados, repuestos y/o conjuntos reparados o sustituidos en base a intercambio es de tres (3) meses y para los nuevos repuestos es de seis (6) meses.

6.3 – Están excluidos de la garantía:

6.3.1 - Defectos resultantes de errores operacionales, uso inadecuado o negligente, colisiones, falta y/o falla de mantenimiento preventivo, interferencia de agentes externos, de naturaleza química, eléctrica o atmosférica.

6.3.2 - Repuestos considerados de consumo (aceite, insumos, herramientas) o de desgaste rápido, como anillos de sellado, correas, cojinetes, raspadores, materiales eléctricos (relés, luminarias).

6.3.3 - Las partes sustituidas por el CONTRATANTE o terceros.

6.3.4 - Los gastos de flete y todos los gastos relacionados con el viaje (viajes, horas de viaje, billete aéreo, alojamiento de los técnicos y otros gastos pertinentes), serán a cargo exclusivo del CONTRATANTE.

6.3.5 - Se excluye expresamente la responsabilidad del CONTRATISTA por pérdidas y daños indirectos, falta de ingresos, pérdida de producción, tiempo de inactividad de la máquina, lucro cesante y otros durante la ejecución del contrato. La responsabilidad del CONTRATISTA se describe en la Sección 6.1 de estas CONDICIONES GENERALES.

**Index Tornos Automáticos Ind. e Com. Ltda.**



**Index Tornos Automáticos  
Indústria e Comércio Ltda.**  
Rua Joaquim Machado, 250  
Zona Industrial de Sorocaba  
Bairro Aparecidinha  
CEP 18087-280  
Sorocaba/SP – Brasil

## CONDICIONES GENERALES DE SUMINISTRO DE REPUESTOS Y SERVICIOS - TABLA DE VALORES

<b><i>Horas de trabajo normales</i></b>	Considerando el horario normal de trabajo de 7:00 a 17:00.
<b><i>Horas normales de viaje</i></b>	Considerando el horario normal de trabajo de 7:00 a 17:00.
<b><i>Horas extras trabajadas con un aumento del 50%</i></b>	Considerando el trabajo de lunes a viernes, antes de las 7:00 y después de las 17:00, y los sábados de 7:00 a 17:00.
<b><i>Horas extras trabajadas con un aumento del 100%</i></b>	Considerando el trabajo los sábados después de las 17:00, los domingos y los días festivos de 7:00 a 17:00.
<b><i>Horas extras de viaje con un aumento del 50%</i></b>	Considerando el tiempo de viaje antes de las 7:00 y después de las 17:00, de lunes a viernes y los sábados.
<b><i>Horas extras de viaje con un aumento del 100%</i></b>	Considerando el tiempo de viaje los domingos y los días festivos.
<b><i>Km recorrido</i></b>	Considerando la viaje de ida y vuelta de Index hacia el cliente.
<b><i>Hospedaje</i></b>	Hotel estándar de 3 estrellas, con desayuno, garaje y lavandería incluidos.
<b><i>Otros gastos de viaje</i></b>	Billete aéreo, exceso de equipaje, alquiler de coches, transportes varios, peaje y otros gastos relacionados se cargarán al cliente.

***Para los valores de la tabla, por favor contacte con nuestro departamento de asistencia técnica.***