



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

## **CONDIÇÕES GERAIS PARA FORNECIMENTOS DE PEÇAS E SERVIÇOS**

### **1. CONDIÇÕES GERAIS:**

1.1 - A prestação de serviços de assistência técnica e fornecimento de peças de reposição para máquinas e equipamentos fabricados pela Index Tornos Automáticos serão regidas por estas Condições Gerais de Prestação de Serviços, que regulará as relações comerciais entre INDEX TORNOS AUTOMÁTICOS, doravante aqui chamada de CONTRATADA e seus respectivos clientes, doravante aqui chamados CONTRATANTE.

### **2. FORNECIMENTO DE SERVIÇOS:**

2.1 - As solicitações de serviços deverão ser endereçadas diretamente à CONTRATADA, por escrito, e deverão conter indicação do equipamento, do serviço solicitado e do local de sua prestação. Após a confirmação da solicitação feita pela CONTRATANTE, A CONTRATADA designará o(s) técnico(s) para a execução dos serviços.

2.2 - A confirmação da solicitação do serviço implicará na automática aceitação destas CONDIÇÕES GERAIS pela CONTRATANTE.

2.3 - Eventual cancelamento da solicitação de serviços pela CONTRATANTE implicará a obrigação deste de pagar à CONTRATADA as despesas por ela incorridas visando à sua execução.

2.4 - A CONTRATANTE deverá fornecer toda a infra estrutura necessária para o bom andamento dos serviços, desde as informações necessárias sobre o defeito apresentado ou o serviço a ser prestado, bem como energia elétrica, equipamentos necessários que não fazem parte do escopo de ferramental do técnico, tais como ponte rolante, guindastes, talhas e outros. Caso a execução do serviço seja obstada ou prejudicada por ato ou omissão imputável à CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá rescindir o presente contrato, devendo o cliente reembolsá-la de todas as despesas por ela incorridas.

2.5 - Após a execução do serviço, o cliente submeterá o equipamento ou a máquina a testes de operação, devendo comunicar imediatamente ao técnico da CONTRATADA eventual falha ou defeito; caso nenhum defeito ou falha seja comunicado, o serviço será considerado completa e corretamente prestado, independentemente de expressa aceitação pelo cliente. A CONTRATADA responderá exclusivamente por defeito ou falha que decorra de má execução do serviço ou de vício de fabricação; caso o equipamento ou a máquina apresente falha ou defeito não causado por má execução do serviço ou por vício de fabricação, o cliente nada poderá reclamar, devendo, ainda, remunerá-la pelas horas de serviço efetivamente trabalhadas e reembolsá-la das despesas incorridas.

2.6 - Concluído o atendimento, o técnico da CONTRATADA preencherá um relatório de assistência técnica, em que constarão as horas efetivamente trabalhadas, as horas de viagem (exceto a viagem de retorno, que será preenchida posteriormente), as peças substituídas e outros dados pertinentes ao serviço. Em caso de qualquer divergência ou não concordância, a CONTRATANTE poderá fazer uma observação no relatório, em campo próprio reservado para este fim.



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

## 2.7 - Serviços de instalação de novos equipamentos:

A CONTRATANTE deverá fornecer toda a infra estrutura necessária para receber o novo equipamento. Entende-se por infra estrutura todas as condições necessárias ao bom funcionamento do equipamento, ou seja, piso adequado, calços de nivelamento, ponto de energia elétrica e aterramento realizado por mão de obra especializada chegando até o equipamento, ponto de ar comprimido, óleo refrigerante e outros. Após essas providências, a CONTRATANTE deverá solicitar a CONTRATADA a devida entrega técnica do equipamento.

Caso haja alguma exigência específica da empresa Contratante para a execução do serviço em suas dependências, esta deverá ser comunicada com antecedência mínima de 2 dias à Contratada.

A CONTRATADA reserva-se no direito de cobrar todas as despesas imputadas por visitas extras, tempo de espera e outros gastos decorrentes da falta das providências pela CONTRATANTE.

## 3. VALORES E CONDIÇÃO DE PAGAMENTO:

3.1 - Todas as despesas serão computadas e a CONTRATADA submeterá à apreciação da CONTRATANTE o relatório dos custos finais do atendimento, conforme os valores vigentes na ocasião do faturamento. Caso a CONTRATANTE não manifeste qualquer oposição ou questionamento ao relatório apresentado, no prazo de 5 (cinco) dias úteis de seu recebimento, o relatório será considerado aceito e será emitida a respectiva Nota Fiscal Fatura. Não serão aceitas reclamações posteriores ao prazo acima fixado. Reclamações apresentadas dentro do prazo de 5 (cinco) dias do recebimento do relatório serão apreciadas pela CONTRATADA, que procederá às devidas correções, se cabíveis.

3.2 - Condições de pagamento: 28 DDL.

3.3 - O atraso no pagamento da remuneração acarretará a incidência de juros a 1% (um por cento) ao mês e multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito.

## 4. COMPOSIÇÃO DE VALORES – CONSIDERAÇÕES:

4.1- Horas de viagem – Tempo de deslocamento entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE. Nos casos de longa distância e pernoite, somente é considerado horas de viagem o tempo de deslocamento entre cidades. O deslocamento entre o hotel e a CONTRATANTE é considerado hora trabalhada.

4.2- Horas trabalhadas – Horas compreendidas entre o início e o término do trabalho. As horas utilizadas no aguardo de liberação de entrada, integração são apontadas como horas trabalhadas.

4.3- Km rodado – Distância percorrida entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE. No caso de grandes distâncias e pernoite, somente é considerada a distância entre cidades, não sendo computadas distâncias entre hotel e CONTRATANTE.

4.4- Despesas de viagem – São consideradas despesas de viagem, a hora de viagem, km rodado, pedágio, passagem aérea, excesso de bagagem, estadia, alimentação, estacionamento, lavanderia, locação de veículos, táxi e outras despesas relativas ao deslocamento e estadia do técnico, durante o atendimento.



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

## 5. FORNECIMENTO DE PEÇAS

5.1 A CONTRATANTE deverá solicitar orçamentos de peças de reposição através do código de artigo do item (número Index), constante no manual do equipamento e a quantidade desejada.

5.2 Materiais postos em nossa fábrica em Sorocaba. Todas as despesas relativas a frete e seguro, bem como a responsabilidade de retirada do item, correrão por conta da CONTRATANTE.

5.3 PEÇAS substituídas durante prestação de serviços que não foram previamente previstas, serão informadas através dos custos finais, conforme item 3.1.

5.4 **Devoluções de vendas:** Somente serão aceitas com autorização da Diretoria e mediante as condições abaixo:

5.4.1 Avaria no produto causado pela Index ou por terceiros contratado pela Index.

5.4.2 Produto entregue em desacordo com o pedido.

5.4.3 Nota Fiscal em desacordo com as normas fiscais.

5.4.4 Local de entrega do produto divergente com o pedido.

5.4.5 A contratante não tiver ciência da compra do produto.

A contratante deverá conferir a compra no ato do recebimento, e em caso de divergências, o prazo para reclamações e devoluções de mercadorias, após a entrega é de 07 (sete) dias corridos. Após este período, devoluções não serão aceitas.

## 6. GARANTIA

6.1 A garantia contratual concedida pela CONTRATADA às máquinas e equipamentos de sua fabricação destina-se única e exclusivamente à correção de defeitos de fabricação. Durante o período de garantia, fica a CONTRATADA obrigada a reparar, substituir, modificar e prestar o devido suporte à CONTRATANTE a fim de manter o equipamento em perfeito estado de funcionamento, conforme as condições comerciais descritas no contrato de compra e venda.

6.2 Para equipamentos fora de seu período de garantia contratual, o período de garantia de serviços executados, peças e ou conjuntos reparados ou substituídos a base de troca é de 03 meses e para peças novas de 06 meses.

6.3 Ficam excluídas da garantia:

6.3.1 Defeitos provenientes de erros operacionais, uso indevido ou negligente, colisões, falta e ou falha de manutenção preventiva, interferências de agentes externos, de natureza química, elétrica ou atmosférica.

6.3.2 Peças consideradas de consumo (óleo, insertos, ferramentas) ou desgaste rápido, tais como anéis de vedação, correias, rolamentos, raspadores, materiais elétricos (relés, luminárias).

6.3.3 Peças substituídas pela CONTRATADA ou por terceiros

6.3.4 Despesas com fretes, e todas as despesas envolvidas em viagem (deslocamento, horas de viagem, passagem aérea, estadia de técnicos e outras pertinentes, correrão por conta exclusiva da CONTRATANTE.

6.3.5 Fica expressamente excluída toda e qualquer responsabilidade da CONTRATADA por perdas e danos indiretos, perda de receita, perda de produção, horas de máquina parada, lucro cessante e outras durante a execução do contrato. A responsabilidade da CONTRATADA está descrita no item 6.1 destas CONDIÇÕES GERAIS.

**Gerência de Serviços  
Index Tornos Automáticos**



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

#### TABELA DE HORAS EXTRAS E DESPESAS DE VIAGEM

<b><i>Horas normais de trabalho</i></b>	Considerando horário normal de expediente das 7:00 às 17:00 hs
<b><i>Horas normais de viagem</i></b>	Considerando horário normal de expediente das 7:00 às 17:00 hs
<b><i>Horas extras trabalhadas com acréscimo de 50%</i></b>	Considerando trabalho de segunda a sexta-feira, antes das 7h00 e após às 17h00, e aos sábados das 7h00 às 17h00
<b><i>Horas extras trabalhadas com acréscimo de 100%</i></b>	Considerando trabalho aos sábados após as 17h00, domingos e feriados das 7h00 às 17h00.
<b><i>Horas extras de viagem com acréscimo de 50%</i></b>	Considerando tempo de viagem antes das 7h00 e após as 17h00, de segunda a sexta-feira, e sábados.
<b><i>Horas extras de viagem com acréscimo de 100%</i></b>	Considerando tempo de viagem aos domingos e feriados.
<b><i>Km rodado</i></b>	Considerando deslocamento ida e volta da Index até o cliente.
<b><i>Hospedagem</i></b>	Hotel padrão 3 estrelas, com café da manhã, garagem e lavanderia incluso.
<b><i>Outras despesas de viagem</i></b>	Passagem aérea, excesso de bagagem, locação de veículo, transportes diversos, pedágio e outras despesas relativas serão repassados ao cliente.

***Entre em contato com o setor de Assistência Técnica para receber os valores da tabela.  
pelos fones 5515-2102-6020/2102-6030.***