

OTS – Operador Técnico Siemens

Anexo A - Condições Gerais de Garantia

Condições Específicas de Garantia de Produtos e Sistemas da Divisão de Automação e Controle da Siemens Ltda – Agosto 2006

Esse documento visa esclarecer e complementar o escopo de serviços incluídos nas condições de garantia de vendas de Produtos e Sistemas da Divisão de Automação e Controle da Siemens Ltda.

1. Condições Gerais de Garantia (de acordo com a cláusula 9 das Condições Gerais de Fornecimento de Produtos e Serviços da Siemens, versão Agosto 1996)

- 1.1. A compradora obriga-se a examinar devidamente todos os serviços, produtos ou equipamentos da vendedora, imediatamente após a entrega dos mesmos, assinando em seguida um termo de recebimento.
 - 1.1.1. Quaisquer reclamações relativas ao estado dos produtos, equipamentos ou serviços prestados deverão ser dirigidas por escrito à vendedora, dentro do prazo máximo e improrrogável de 10 (dez) dias contados da data da entrega. Caso contrário os produtos, equipamentos ou serviços prestados serão considerados automaticamente aprovados e aceitos pela compradora.
- 1.2. A vendedora substituirá, reparará ou modificará, sem qualquer ônus para a compradora, exceto os mencionados no item 1.2.3, todo e qualquer produto objeto do contrato e que apresente defeito comprovado de fabricação, bem como corrigirá ou reparará os serviços comprovadamente executados de forma inadequada por ela, dentro do prazo de 12 (doze) meses contados da data de início da operação ou da prestação dos serviços, ou até o máximo de 18 (dezoito) meses a contar da data da entrega ou colocação à disposição da compradora, prevalecendo o prazo que vencer primeiro.
 - 1.2.1. Ocorrendo qualquer das hipóteses previstas no item anterior, a compradora deverá, imediatamente e por escrito, comunicar tal fato à vendedora.
 - 1.2.2. A responsabilidade da vendedora se restringe exclusivamente à substituição, reparo ou modificação do produto ou equipamento ou a refazer os serviços.
 - 1.2.3. Outras despesas, tais como fretes, embalagens, locomoção e estadias de pessoal, montagem ou desmontagem do

produto e/ou equipamento no local da instalação, etc., correrão por conta exclusiva da compradora.

- 1.3. A garantia mencionada no item 1.2. não abrange o desgaste normal dos produtos ou equipamentos, nem os danos causados pela compradora ou terceiros, especialmente os decorrentes de operação indevida ou negligente, manutenção ou armazenagem inadequada, operação anormal ou em desacordo com as especificações técnicas, obras civis mal acabadas, má qualidade das bases em que se assentam ou influências de natureza química, eletroquímica, elétrica ou atmosférica.
- 1.4. Ficam excluídas da responsabilidade por defeitos as partes ou peças consideradas como de consumo ou de fácil deterioração, tais como pilhas secas, partes de borracha ou plástico, bulbos incandescentes, etc.
- 1.5. A garantia extinguir-se-á, independentemente de qualquer aviso, se a compradora, sem prévia anuência escrita da vendedora, fizer ou mandar fazer por terceiros, eventuais modificações ou reparos no produto ou equipamento que vier a apresentar defeito ou serviço inadequadamente executado.
- 1.6. Substituições, reparos ou modificações decorrentes de defeitos não interrompem nem prorrogam o prazo da garantia por defeitos ou inadequada execução dos serviços.

2. Disponibilidade de peças para reparo e/ou reposição

A Siemens oferece ao mercado peças para reposição / reparos através de seus Operadores Técnicos Siemens (OTS) e/ou através do Service Shop Siemens, dependendo do tipo de equipamento. Os dados para contato com os OTS e com o Service Shop estão divulgados em nossa página na Internet: <http://www.siemens.com.br>.

Eventualmente a Siemens ou o OTS poderão ter à disposição imediata, componentes que julgarem necessários para uma boa fluência em seus atendimentos de assistência técnica, baseados em sua experiência de atendimentos anteriores e em sua base instalada; entretanto, não faz parte das Condições Gerais garantir a disponibilidade imediata de todas as peças para reposição e/ou reparos para todos os equipamentos fornecidos, valendo como regra os prazos de fabricação e entrega para fins de fornecimento destes componentes.

Consulte-nos para conhecer as condições para se manter uma reserva de peças de reparo e/ou reposição à sua disposição.

3. Reparos e troca de equipamentos com defeito

Através dos Operadores Técnicos Siemens (OTS) e/ou do Service Shop Siemens, a Siemens oferece uma rede de atendimento cobrindo todo o país.

No caso de conversores eletrônicos de velocidade variável, qualquer equipamento de potência igual ou inferior a 37 kW (50 CV) que tenha apresentado defeito de fabricação deve ser, a critério exclusivo da Siemens, reparado ou trocado em uma das oficinas desta rede de atendimento, sem custos para a compradora.

O prazo para realização do reparo ou a troca do equipamento defeituoso dependerá da disponibilidade de peças ou equipamentos sobressalentes, de acordo com a demanda de serviços nas oficinas no momento do recebimento do equipamento.

Não estão incluídos nas Condições Gerais de Garantia:

- Despesas com transporte do equipamento a ser reparado;
- Instalação do equipamento, seu start-up e comissionamento;
- Reparos realizados fora do Service Shop ou de um dos OTS (exceto para equipamentos estipulados no ponto 4 a seguir);
- Reparos realizados em regime de hora extra /emergenciais; ou
- Garantia de tempos de resposta para realização dos reparos.

4. Atendimento para reparos em campo

A Siemens dispõe de uma equipe de engenheiros e técnicos especializados em assistência técnica para prestar serviços de start-up, comissionamento e reparos em campo. Além disso, conta com a rede de Operadores Técnicos Siemens (OTS) que também prestam serviços nas instalações da compradora.

No caso de conversores eletrônicos de velocidade variável, o atendimento de reparos poderá ser realizado em campo sem custos para equipamentos de potência superior a 37 kW (50 CV), guardadas as seguintes condições:

- 4.1 Que o atendimento seja realizado durante o horário comercial e em dias úteis;
- 4.2 Que haja disponibilidade de técnicos e peças para a correta realização dos serviços.
- 4.3 Se for comprovado o não cumprimento da cláusula de garantia (descrita no ponto 1), todas as despesas do atendimento (deslocamento, estadia, hora técnica despendida, etc.) serão cobradas da compradora, mesmo que haja desistência do reparo.

O tempo de resposta para atendimento em campo, segundo as Condições Gerais, dependerá da disponibilidade de técnicos e peças, bem como tempo para deslocamento até as instalações da compradora. As Condições Gerais de Garantia não cobrem

atendimentos em regime de hora extra, fora do horário comercial, fim de semana e/ou feriados.

5. Suporte Técnico Especializado (Hotline)

A Siemens oferece ao mercado um suporte técnico especializado através do Atendimento ao Cliente pelo telefone (11) 3833 4040 ou pelo e-mail

atencao_cliente.ac.br@siemens.com.br. Este serviço está disponível nos dias úteis entre as 7:30 h e 17:30 h.

No caso de chamadas para suporte técnico nos feriados, fins de semana e fora do horário de funcionamento, as chamadas são registradas em nossa Central de Atendimento ao Cliente, para que um técnico especializado entre em contato no próximo dia útil.

6. Adicionais contratuais para prestação de serviços (serviços não cobertos pelas Condições Gerais de Garantia)

Além das Condições Gerais de Garantia, oferecemos também uma relação de pacotes de serviços adicionais customizados exatamente para atender às suas necessidades. Consulte-nos para conhecer as condições para os serviços de:

- Garantia de disponibilidade de peças para reparo e/ou reposição (estoque personalizado)
- Assistência técnica com garantia de tempo de resposta
- Assistência técnica fora do horário comercial
- Assistência técnica para equipamentos fora do escopo das Condições Gerais de Garantia
- Reparo ou troca em caráter de urgência
- Extensão do período de validade da garantia
- Treinamentos teóricos e práticos no campo, ou em nosso Centro de Treinamento Siemens.
- Suporte Técnico 24 horas / 7 dias por semana.