

CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA

FORNECIMENTO DE COMPONENTES, EQUIPAMENTOS, SISTEMAS E SERVIÇOS

1. CONDIÇÕES GERAIS

- 1.1** O fornecimento de componentes, equipamentos, sistemas e serviços (doravante designados conjunta e abreviadamente por “Fornecimentos”) pela Zeben Sistemas Electrónicos, Lda (doravante designada abreviadamente por “ZEBEN”) é regulado pelas presentes Condições Gerais de Venda (doravante designadas abreviadamente por “Condições Gerais”), salvo relativamente a quanto for expressamente acordado em contrário na proposta apresentada pela ZEBEN ao CLIENTE (doravante designada abreviadamente por “Proposta”) ou na aceitação, pela ZEBEN, da encomenda colocada pelo CLIENTE junto da ZEBEN com base na Proposta (doravante designadas respetiva e abreviadamente por “Aceitação da Encomenda” e por “Encomenda”), cujas condições serão considerados como Condições Especiais face às presentes Condições Gerais. Quaisquer outras condições que não tenham sido alvo de acordo expresse da ZEBEN não serão válidas.
- 1.2** O CLIENTE teve conhecimento das presentes Condições Gerais a partir do momento em que é informado do endereço do site internet onde as mesmas podem ser consultadas, quer tal informação seja ou não acompanhada por uma cópia das presentes Condições Gerais. Alternativamente, se o CLIENTE já tiver recebido previamente estas Condições Gerais, no âmbito das suas relações comerciais com a ZEBEN, estas considerar-se-ão conhecidas pelo CLIENTE, para todos os efeitos, quando colocar a Encomenda.

2. PROPRIEDADE INTELECTUAL E INDUSTRIAL

- 2.1** Os direitos de propriedade intelectual e/ou industrial sobre a Proposta, em todos os seus termos, e a informação anexa à mesma, incluindo a documentação técnica, informação de engenharia, procedimentos, planos, designs, softwares, etc., incluídos ou relativos aos Fornecimentos, são detidos pela ZEBEN ou pelos seus fornecedores. Consequentemente, o CLIENTE não pode reproduzir, parcial ou totalmente, tais elementos ou ceder a sua utilização a terceiros sem o consentimento prévio concedido por escrito pela ZEBEN, e poderá apenas utilizá-los para efeitos da execução da Encomenda.

3. PRIVACIDADE E SEGURANÇA DE DADOS PESSOAIS

- 3.1** A sua privacidade é muito importante para nós, como tal, a segurança e a proteção dos seus dados pessoais são uma prioridade para a ZEBEN. No contexto da nossa atividade, procedemos à recolha e armazenamento de dados pessoais, procedendo sempre ao respetivo tratamento com rigor, eficácia e responsabilidade. Para mais informações sobre como é realizado todo o processo de tratamento de dados, e conhecer todos os procedimentos de uma forma mais pormenorizada, consulte a nossa política de privacidade em <https://zeben.pt/pt/politicaprivacidade>.
- 3.2** Encarregado de Proteção de Dados. No âmbito das nossas atividades, a ZEBEN é a entidade responsável pela recolha e tratamento dos dados pessoais, os quais são processados e armazenados de forma automatizada e não automatizada. Para este efeito, a ZEBEN dispõe de um Encarregado de Proteção de Dados (*Data Protection Officer*), o qual poderá ser contactado através do e-mail dpo@zeben.pt. Ao Encarregado de Proteção de Dados incumbe, em especial, monitorizar a conformidade das atividades que envolvam o tratamento dos seus dados com as normas legais e regulamentares aplicáveis.
- 3.3** Recolha de dados pessoais. Entende-se por dados pessoais toda a informação de qualquer natureza, recolhida em qualquer tipo de suporte, relativa a uma pessoa singular, identificada ou identificável. Em face da nossa atividade, são tratados dados de pessoas singulares e coletivas (empresas e associações). A ZEBEN recolhe dados que se mostrem adequados, pertinentes e limitados ao que é necessário relativamente às finalidades para os quais são tratados, nomeadamente:
- Dados de identificação (como nome, naturalidade, cartão de cidadão ou data de nascimento);
 - Dados de contacto (como telemóvel, morada ou e-mail);

Aprovação

Código do Documento

Edição – Ed.03

Revisão – Rev.001

Classificação

Zebedeu Rodrigues

QUA-0056-054

01-08/2022

09-01-2023

Público



- c) Dados de habitação e situação profissional (como o nível de escolaridade e CV);
- d) Dados bancários, financeiros e transações (como IBAN ou número de identificação fiscal);
- e) Dados de localização (como endereço de IP);
- f) Imagens de gravação de eventos ou de videoconferências;
- g) Imagens recolhidas através de sistemas de videovigilância.

3.4 Fundamentos e Finalidades do Tratamento de Dados Pessoais. Todos os dados recolhidos e tratados pela ZEBEN têm por fundamento uma das seguintes condições de licitude:

- a) O Consentimento – Recolha é precedida do consentimento expresso por parte do cliente, por exemplo, através do preenchimento de um formulário;
- b) Execução de contrato ou diligências pré-contratuais – Quando o tratamento é necessário para a execução de um contrato no qual é parte ou para diligências pré-contratuais.
- c) Cumprimento de obrigações legais: Tratamento necessário para o cumprimento de uma obrigação jurídica.
- d) Interesse legítimo – Tratamento mostra-se necessário para a prossecução de interesses legítimos da entidade responsável pelo tratamento ou de terceiros.

3.5 Direitos dos titulares de dados pessoais. Nos termos da legislação em vigor, a partir do momento em que recolhemos e tratamos os seus dados, existe um conjunto de direitos que, a qualquer momento, poderá exercer junto da ZEBEN, nomeadamente:

- a) Direito de acesso;
- b) Direito de retificação;
- c) Direito à eliminação dos dados ou “Direito a ser esquecido”;
- d) Direito à limitação;
- e) Direito à portabilidade;
- f) Direito de oposição.

3.6 Período de Conservação de Dados Pessoais. A ZEBEN trata e conserva os seus dados apenas durante o período que se mostre necessário à prossecução ou conclusão das finalidades do tratamento a que se destinam, em respeito pelos prazos máximos necessários para cumprir com obrigações contratuais, legais ou regulamentares. Findo o período de conservação, a ZEBEN procederá à eliminação dos referidos dados.

3.7 Segurança dos Dados Pessoais. Todos os dados recolhidos encontram-se arquivados em sistemas protegidos com tecnologias e meios que procuram preservar e salvaguardar toda esta informação. Infelizmente, nenhuma empresa pode garantir a total segurança dos seus dados, no entanto, investimos diariamente em atualizações dos sistemas informáticos e implementações de novas medidas preventivas para que consigamos proteger os seus dados da melhor forma possível. Todos os dados pessoais em formato eletrónico são armazenados de forma encriptada e protegidos de forma ativa contra acesso ilícito e ciberataques. Todos os dados pessoais em formato físico são arquivados em locais seguros e acedidos apenas por pessoal autorizado.

3.8 Transferência de Dados Pessoais. Atendendo à atividade da ZEBEN, e dependendo da respetiva finalidade, os seus dados poderão ser partilhados junto de entidades terceiras para o cumprimento de obrigações ou regulamentares ou contratuais, nomeadamente no caso de adquirir determinada solução por meio de RENTING (secção 13). Os seus dados pessoais são partilhados com os nossos parceiros, os quais poderá consultar em <https://zeben.pt/pt/parceiros>. Esta partilha é realizada com o intuito de dar a conhecer ao cliente soluções semelhantes que poderão ser do seu interesse. Partilhamos ainda os seus dados com parceiros que sejam responsáveis pelo fabrico da solução ou serviço que o cliente consultou ou adquiriu por nossa via, para que possa ser contactado de forma ao fabricante aferir o seu grau de satisfação ou apresentar soluções similares que possam ser do seu interesse. A ZEBEN garante que recorre apenas a prestadores de serviços que apresentem

Aprovação

Código do Documento

Edição – Ed.03

Revisão – Rev.001

Classificação

Zebedeu Rodrigues

QUA-0056-054

01-08/2022

09-01-2023

Público

garantias de execução de medidas técnicas e organizativas necessárias e adequadas a proteger os seus dados pessoais.

4. FORMALIZAÇÃO DA ORDEM DE ENCOMENDA E ÂMBITO DOS FORNECIMENTOS

- 4.1** O âmbito dos Fornecimentos deverá estar claramente especificado na Encomenda. Para que a Encomenda produza efeitos, a mesma deverá ser objeto da Aceitação da Encomenda. Exceto os Fornecimentos periódicos cujos termos de execução foram claramente definidos e aceites pela ZEBEN no início dos mesmos, no âmbito dos quais este requisito foi expressamente eliminado por acordo entre as Partes.
- 4.2** Os Fornecimentos incluirão apenas o fornecimento de componentes, equipamentos, serviços e/ou sistemas especificados na Encomenda e na Aceitação da Encomenda.
- 4.3** O peso, dimensões, capacidades, especificações técnicas e configurações dos produtos indicados em catálogo, folhetos, prospetos e literatura técnica, têm carácter meramente informativo e não vinculativo, exceto se a ZEBEN aceitar uma especificação fechada do CLIENTE, que terá que estar indicada na Encomenda ou documentos anexos.
- 4.4** Quaisquer modificações e/ou variações do âmbito dos Fornecimentos incluídos na Encomenda e/ou na Aceitação da Encomenda, propostas por uma das Partes, deverão ser propostos por escrito à outra parte e serão válidos e eficazes apenas quando expressamente aceites pela outra parte.
- 4.5** A ZEBEN aceita a encomenda do CLIENTE, nos termos das presentes Condições, através da emissão e envio ao CLIENTE de uma Confirmação da Encomenda. O CLIENTE é responsável por verificar a Confirmação da Encomenda e contactar a ZEBEN de imediato se detetar qualquer erro ou discrepância. De contrário, a ZEBEN procederá à entrega do(s) Produto(s), Serviço(s) e Solução de acordo com o especificado na Confirmação da Encomenda, que será vinculativa.
- 4.6** Juntamente com a Confirmação da Encomenda o CLIENTE poderá ser obrigado ao pagamento de uma Adjudicação ou Caução entre 30% a 50% nos casos em que:
- a) a Encomenda inclua uma quantidade anormal de equipamentos não habitual em stock;
 - b) a Encomenda inclua artigos cujo stock não é habitual;
 - c) a Encomenda inclua Equipamentos Especiais (ver secção 12).

5. PREÇOS

- 5.1** Os preços dos Fornecimentos não incluem IVA ou quaisquer outros impostos ou taxas, que serão cobrados na fatura às taxas legais. Salvo qualquer disposição nesse sentido inserida na Encomenda ou acordo específico celebrado entre a ZEBEN e o CLIENTE, os preços não incluem o transporte, as descargas e o seguro, e consideram-se preços de bens entregues no armazém da ZEBEN. Estes preços são apenas válidos para o lote integral de materiais especificados na Proposta.
- 5.2** No caso de propostas anteriores à Encomenda e à Aceitação da Encomenda, os preços nelas indicados têm a validade de um mês, e durante esse período considerar-se-ão fixos para as condições de pagamento nelas estabelecidas, exceto se os Fornecimentos em causa recaírem sobre equipamentos importados sujeitos a contingências de câmbios monetários ou ao pagamento de impostos e taxas, em cujos casos os preços indicados serão ajustados em função das referidas variações.
- 5.3** Os preços indicados na Proposta reportam-se às condições de pagamento aí estabelecidas. Se as mesmas forem alteradas, os preços indicados na Proposta serão revistos.
- 5.4** Após a Aceitação, os preços são fixos e não sujeitos a revisão. No entanto, haverá lugar a revisão de preços quando:
- a) Tal revisão for expressamente acordada entre a ZEBEN e o CLIENTE;
 - b) O prazo de entrega e receção dos Fornecimentos sofrer atrasos por razão direta ou indiretamente atribuível ao CLIENTE caso em que o preço será atualizado de acordo com o índice de preços no consumidor

Aprovação

Código do Documento

Edição – Ed.03

Revisão – Rev.001

Classificação

Zebedeu Rodrigues

QUA-0056-054

01-08/2022

09-01-2023

Público

publicado pelo INE, aplicando-se a correspondente taxa desde a data em que ocorreu atraso até pagamento do serviço.

c) O âmbito dos Fornecimentos tiver sido modificado a pedido do CLIENTE caso em que o preço será alterado em função da modificação ocorrida, utilizando-se, para tanto, os preços unitários mencionados no n.º 1 da presente cláusula.

d) Os preços que sejam indicados numa moeda que não o euro, e caso o valor de câmbio de tal moeda perante o euro sofra alterações a partir da data da Aceitação até às datas contratualmente estipuladas para emissão das faturas de cada fase dos Fornecimentos, casos em que os preços de venda serão ajustados em conformidade

5.5 Os preços apresentados em campanhas promocionais e outras atividades não são acumuláveis com outros descontos e estão apenas disponíveis durante os períodos de tempo indicados. Dependendo do tipo de campanha realizada, poderão existir condições especiais que são sempre comunicadas na documentação mais indicada para o efeito, por exemplo no folheto promocional, e-mail, chamada telefónica, ou qualquer outro meio utilizado para estas atividades promocionais.

6. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.1 As condições de pagamento dos Fornecimentos são as indicadas na Proposta e/ou na Encomenda e/ou na Confirmação da Encomenda. Condições de Pagamento previamente especificados no âmbito de uma relação negocial contínua entre o CLIENTE e a ZEBEN também podem ser utilizados.

6.2 Os Fornecimentos relativos a encomendas de valor ilíquido igual ou inferior a 150,00 € (cento e cinquenta euros) só poderão ser efetuados a pronto pagamento.

6.3 Os pagamentos deverão ser realizados para a conta bancária da ZEBEN ou por outros meios acordados, nos termos acordados, sem quaisquer deduções, tais como: retenções na fonte não acordadas, descontos, despesas, impostos ou taxas ou quaisquer outras deduções, e apenas se considerarão efetuados quando a respetiva quantia for integral e irrevogavelmente creditada na conta bancária da ZEBEN.

6.4 Caso se verifiquem atrasos nos pagamentos a efetuar pelo CLIENTE, este terá que pagar à ZEBEN, sem qualquer formalidade adicional e desde a data de vencimento da respetiva fatura, os juros de mora calculados à máxima taxa de juro de mora legal comercial, acrescida de 2% (dois por cento). O pagamento dos juros de mora pelo CLIENTE não o exonerará da obrigação de pagamento das restantes quantias em falta, nos termos acordados.

6.5 Se ocorrerem atrasos nos pagamentos devidos pelo CLIENTE à ZEBEN, esta poderá suspender os Fornecimentos ou os serviços a eles associados, ou até interrompê-los definitivamente, sem prejuízo da obrigação do CLIENTE de pagar as faturas vencidas e, quando adequado, pagar à ZEBEN uma compensação adicional pela suspensão ou interrupção definitiva dos Fornecimentos.

6.6 A apresentação de uma reclamação pelo CLIENTE não lhe permitirá suspender os pagamentos devidos ou fazer qualquer dedução aos mesmos, salvo se vier a ser fixado judicialmente ou por acordo que o componente, equipamento ou sistema fornecido pela ZEBEN a que a reclamação se referia era defeituoso, devendo, nesse caso, a litude da eventual suspensão de pagamentos por parte do CLIENTE ser decidida à luz do regime geral da exceção do não cumprimento.

7. PRAZO DOS FORNECIMENTOS E CONDIÇÕES DE ENTREGA

7.1 Os prazos de entrega que se indiquem o serão a título estimativo, e não vinculativo, não assumindo a ZEBEN responsabilidade alguma por atrasos na entrega, motivados por causas alheias à sua vontade.

7.2 Os referidos prazos de entrega terão início uma vez satisfeitas, pelo CLIENTE, todas as condições técnicas, comerciais e financeiras necessárias ao fornecimento, nomeadamente a realização de pagamento antecipado, nos casos em que o mesmo tiver sido acordado.

7.3 A ZEBEN deixará de estar obrigada ao cumprimento do prazo de entrega caso o CLIENTE esteja em incumprimento da sua obrigação de pagamento.

Aprovação

Código do Documento

Edição – Ed.03

Revisão – Rev.001

Classificação

Zebedeu Rodrigues

QUA-0056-054

01-08/2022

09-01-2023

Público



7.4 O prazo de entrega será modificado caso:

- a) O CLIENTE não entregue atempadamente à ZEBEN a documentação necessária para a execução dos Fornecimentos;
- b) O CLIENTE requeira modificações à ordem de encomenda, que sejam aceites pela ZEBEN e que no seu entender requeiram uma extensão do prazo de entrega;
- c) Para os Fornecimentos em que seja imprescindível a execução de trabalhos por parte do CLIENTE ou dos seus subcontratados, e este não os tenha executado atempadamente;
- d) O CLIENTE tenha incumprido alguma das suas obrigações contratuais indicadas na ordem de encomenda aceite pela ZEBEN, especialmente no que diz respeito à obrigação de pagamento;
- e) Ocorram eventos ou combinação de eventos imprevisíveis e/ou fora do controlo da ZEBEN, que impeçam ou atrasem os Fornecimentos agendados, incluindo, mas não limitados a: greves de fornecedores, transportes ou serviços, falha no fornecimento de terceiros, falha no sistema de transportes, inundações, tempestades, distúrbios, sabotagem, encerramentos acidentais dos trabalhos da ZEBEN ou dos seus subcontratados devido a falhas, catástrofes naturais, guerra declarada ou não, civil ou com países terceiros, atos de terrorismo ou guerrilha, motins, sabotagem, explosões, sismos, falha de equipamento ou de materiais necessário ao cumprimento das suas obrigações contratuais, mobilização militar extensiva, insurreição, requisição, embargo, restrições na utilização de energia e defeitos ou atrasos nas entregas por subcontratados causados por qualquer causa de Força Maior, etc.

7.5 O incumprimento da obrigação de pagamento por parte do CLIENTE, resulta na necessidade da ZEBEN armazenar nas suas instalações os equipamentos encomendados por parte do cliente. Este armazenamento terá um custo associado de 0,20€/kg/dia, sendo o valor mínimo cobrável de 10€/dia, após a data limite de pagamento, indicada na Confirmação de Encomenda enviada ao CLIENTE. Quando ultrapassados 15 dias após a data limite de pagamento, a ZEBEN reserva-se ao direito de anulação da encomenda para posterior venda dos equipamentos.

7.6 Os atrasos nas entregas apenas serão considerados como imputáveis à ZEBEN desde que devidos a culpa desta, e, salvo disposição legal imperativa em contrário, não poderão ser invocados para reclamação de indemnizações por prejuízos diretos ou indiretos, nem poderão constituir fundamento para rescisão contratual ou para reduções de pagamento.

7.7 A indicação de prazos de entrega dever-se-á entender sempre como sujeito a confirmação.

8. TRANSPORTE

8.1 A ZEBEN apenas assume a responsabilidade do transporte, seguro e a descarga dos Fornecimentos, quando o transporte é contratado diretamente pela ZEBEN. Salvo convenção em contrário, a ZEBEN não assumirá qualquer tipo de responsabilidade por danos ou prejuízos derivados da carga, transporte ou descarga de equipamentos quando o serviço de transporte for da responsabilidade do CLIENTE.

8.2 Se os equipamentos se encontrarem prontos para serem fornecidos, ou alternativamente, a aguardar a realização de testes acordados, e o CLIENTE não os levantar nem chegar a acordo com a ZEBEN para que os mesmos sejam armazenados nas suas instalações, nas condições que forem especificamente acordadas, todos os custos com tal armazenagem, ficarão a cargo do CLIENTE, por quem correrão também todos os riscos inerentes aos produtos durante o período de tal armazenagem.

8.3 Qualquer falta, erro ou dano visíveis nos Produtos ou embalagem deve ser assinalado na guia de transporte antes de esta ser assinada ou imediatamente comunicado aos nossos Serviços.

9. SEGURANÇA INDUSTRIAL E COORDENAÇÃO

9.1 O CLIENTE é exclusivamente responsável por toda e qualquer medida que possa ser necessária para a proteção da segurança e saúde no trabalho, sendo responsável pela informação prestada sobre os riscos das instalações onde os trabalhos contratados serão levados a cabo, bem como pelas medidas que deverão ser aplicadas na verificação de uma situação de emergência. O CLIENTE é também responsável pela coordenação entre a execução dos diferentes contratos que possam ter lugar em simultâneo, bem como pela prestação de esclarecimentos e formação.

Aprovação

Código do Documento

Edição – Ed.03

Revisão – Rev.001

Classificação

Zebedeu Rodrigues

QUA-0056-054

01-08/2022

09-01-2023

Público



- 9.2** O CLIENTE adotará todas as necessárias medidas de prevenção de acidentes e garantirá que as normas, regulamentos e códigos de conduta relevantes, locais e internacionais, em matéria de Higiene e Segurança do Trabalho são cumpridos. Esta obrigação visa, entre outros, que equipamentos de elevação instalados, como guias, guindastes e trilhos, respeitem a legislação relevante e estejam em boas condições de segurança. O CLIENTE prestará toda a assistência necessária na eventualidade de algum elemento do pessoal da ZEBEN sofrer um acidente ou adoecer.
- 9.3** O encarregado / supervisor ou responsável equivalente do CLIENTE em matéria de segurança deve estar presente nas instalações do CLIENTE enquanto os Fornecimentos estiverem a ser executados.
- 9.4** O pessoal da ZEBEN irá realizar, sempre que necessário e adequado, uma avaliação nas instalações do CLIENTE para atestar a conformidade com as normas de higiene e segurança. Sempre que, conforme determinado pela ZEBEN, as condições das instalações se revelarem inseguras ou quando se apresente inseguro proceder à execução dos Fornecimentos, a ZEBEN terá o direito de, a qualquer momento, suspender os Fornecimentos ou a execução deste contrato, gozando de uma razoável extensão do prazo de conclusão da execução dos Fornecimentos. Na eventualidade de suspensão, não se considerará a ZEBEN como estando em incumprimento do contrato, nem a ZEBEN será responsável perante o CLIENTE em virtude de tal conduta, devendo o CLIENTE compensar proporcionalmente a ZEBEN das diligências realizadas até à suspensão dos Fornecimentos ou da execução deste contrato.

10. INSPEÇÃO E ACEITAÇÃO

- 10.1** Salvo quando expressamente indicado na Encomenda e na Aceitação da Encomenda, as inspeções e testes levados a cabo durante a produção e a inspeção final prévia à entrega dos produtos fornecidos são executados pela ZEBEN. Se o CLIENTE necessitar de supervisão ou testes adicionais deverá indicar tal necessidade na Encomenda, indicando também a norma, lugar e entidade aplicáveis e competentes. Estes testes adicionais serão estudo e aprovação por parte da ZEBEN, sendo a sua execução efetuada a custo do CLIENTE.
- 10.2** No prazo de 15 dias úteis após a receção os Fornecimentos pelo CLIENTE, este deverá verificar o respetivo conteúdo, por forma a detetar quaisquer possíveis defeitos e/ou falhas que possam ser atribuíveis à ZEBEN, notificando-a de imediato da existência dos mesmos.
- 10.3** Se os Fornecimentos apresentarem defeitos e/ou falhas imputáveis à ZEBEN, esta tomará as medidas necessárias para eliminar tais defeitos.
- 10.4** Exceto no caso de a Encomenda e/ou Aceitação da Encomenda estipular as condições e prazos dos testes de receção acordados entre as Partes, após 15 dias do fim dos Fornecimentos sem que a ZEBEN tenha recebido a notificação do CLIENTE relativa a possíveis defeitos e/ou falhas, os Fornecimentos serão considerados aceites pelo CLIENTE.
- 10.5** Se no prazo estipulado para a sua realização os testes de receção não forem realizados por razões não imputáveis à ZEBEN, ou se os Fornecimentos começarem a ser utilizados pelo CLIENTE, os mesmos considerar-se-ão por este aceites.

11. CANCELAMENTO, DEVOLUÇÃO DE MATERIAIS E RECLAMAÇÕES

- 11.1** Em caso algum a ZEBEN aceitará cancelamento de Encomendas em curso, excepto se previamente aprovado pela ZEBEN.
- 11.2** Em caso algum a ZEBEN aceitará o cancelamento de encomendas em curso que incidam:
- a) sob serviços já prestados;
 - b) equipamentos cuja quantidade não é habitual em stock;
 - c) equipamentos que não são de stock e, portanto, encomendados ou em produção especificamente para o cliente (ver “Equipamentos e Serviços Especiais” no secção 12).
- 11.3** Salvo, sob condições especiais, a ZEBEN aceite algum cancelamento de encomenda, o CLIENTE está obrigado á aceitação do fornecimento e pagamento integral da encomenda, conforme descrito na Confirmação da Encomenda.
- 11.4** Em caso algum a ZEBEN aceitará devolução de materiais sem que a mesma tenha sido acordada especificamente entre as Partes, salvo se forem entregues bens defeituosos.

Aprovação

Código do Documento

Edição – Ed.03

Revisão – Rev.001

Classificação

Zebedeu Rodrigues

QUA-0056-054

01-08/2022

09-01-2023

Público

- 11.5** Fixa-se o prazo de 15 dias a contar da data de receção dos Fornecimentos para (i) o CLIENTE notificar a ZEBEN da sua intenção de proceder a uma devolução no prazo de, notificação esta que deve indicar também a justificação da intenção de devolver o equipamento em causa e (ii) o CLIENTE acordar com a ZEBEN a forma da devolução. Qualquer reclamação deverá ser justificada, clara e apresentada à ZEBEN por escrito.
- 11.6** As devoluções de materiais às instalações da ZEBEN, seja para sua devolução, substituição ou reparação deverão fazer-se sempre a com as despesas a cargo do CLIENTE.
- 11.7** Se uma devolução for efetuada por erro na Encomenda ou outras razões não imputáveis à ZEBEN, esta cobrará ao CLIENTE 25% adicionais sobre o valor líquido do material devolvido a título de participação nos custos de revisão e acondicionamento.
- 11.8** A ZEBEN não aceita devoluções de materiais que tenham sido utilizados e, ou manipulados pelo CLIENTE.
- 11.9** Não poderão também ser devolvidos Equipamentos Especiais (ver secção “Equipamentos e Serviços Especiais” na secção 12, alíneas 12.1) a 12.4), nomeadamente equipamentos encomendados a terceiros (fornecedores) e, ou desenvolvidos e, ou produzidos exclusivamente para o Projeto do CLIENTE.
- 11.10** Qualquer falta, erro ou dano visíveis nos Produtos ou embalagem deve ser assinalado na guia de transporte antes de esta ser assinada ou imediatamente comunicado aos nossos Serviços aquando da sua entrega.

12. EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS ESPECIAIS

- 12.1** Consideram-se equipamentos especiais, fora de stock e/ou fabricados sob encomenda do CLIENTE todos os equipamentos, que embora possam estar referenciados em catálogos, não fazem parte do stock habitual da ZEBEN, e serão produzidos ou encomendados especificamente para o CLIENTE.
- 12.2** A suposição de se tratar de equipamentos fora de stock, fabricados sob encomenda, ou serviços, o CLIENTE será responsável de todos os trabalhos em curso, pelo que em todos os casos será responsabilizado para pagamento integral dos mesmos.
- 12.3** Em circunstância alguma será aceite qualquer tipo de cancelamento ou devolução de equipamentos especiais, fora de stock e/ou fabricados sob encomenda do CLIENTE.
- 12.4** A menos que se acordem outras condições, para validação da encomenda de equipamentos especiais, o CLIENTE deverá proceder ao pagamento de 50% (cinquenta por cento) do valor a título de adjudicação, e os restantes 50% (cinquenta por cento), de acordo com as condições de pagamento acordadas. Caso o CLIENTE não pretenda pagar adjudicação, deverá devolver a Confirmação da Encomenda emitida pela ZEBEN, estando a mesma assinada, carimbada, com todas as folhas rubricadas, e declarar: “Declaro que tenho pleno conhecimento que os equipamentos são Equipamentos Especiais, e aceitamos as presentes Condições Gerais de Venda, particularmente as condições mencionadas na secção Equipamentos Especiais (alíneas 12.1 a 12.4)”.

13. RENTING

- 13.1** O CLIENTE pode adquirir o fornecimento de Produtos, Soluções e Serviços a partir do serviço de regime de aluguer (doravante RENTING) que a ZEBEN disponibiliza em parceria com a empresa GRENKE RENTING, S.A. (doravante GRENKE).
- 13.2** O RENTING da GRENKE trata-se de um contrato de serviço de aluguer a 12, 24, 48 ou 60 meses em que no final do contrato o cliente pode exercer o direito à opção de aquisição do(s) equipamento(s) e/ou soluções por um valor residual de 5% do valor total.
- 13.3** Caso o CLIENTE opte pela modalidade de RENTING da GRENKE, a Encomenda do CLIENTE é entregue ao CLIENTE, mas faturada à GRENKE. A GRENKE, por sua vez fará as cobranças das prestações ao CLIENTE.
- 13.4** O RENTING da GRENKE não obriga a entradas iniciais, salvo circunstâncias excecionais referidas no ponto 13.10), e tem prestações fixas e inalteradas em todo o período do contrato.
- 13.5** Em caso de aceitação, a GRENKE cobra um custo fixo referente a despesas de processo de 75,00€ + IVA.
- 13.6** Em caso de o CLIENTE pretender adquirir à ZEBEN Equipamentos, Serviços e/ou Soluções por via do RENTING da GRENKE, deverá antes de formalizar qualquer Encomenda, solicitar à ZEBEN a aprovação do Contrato de RENTING da GRENKE.
- 13.7** Em caso de aprovação do contrato de RENTING por parte da GRENKE, a ZEBEN procederá ao envio do mesmo ao CLIENTE, a fim de que possa analisar e avançar com a celebração do mesmo. O Contrato tem a validade de 45

Aprovação

Código do Documento

Edição – Ed.03

Revisão – Rev.001

Classificação

Zebedeu Rodrigues

QUA-0056-054

01-08/2022

09-01-2023

Público



dias para celebração do mesmo, pelo que findo este prazo, será necessário solicitar novo estudo e aprovação. O CLIENTE deve ter especial cuidado na análise ao contrato, já que estará a celebrar um contrato com a GRENKE, que é quem lhe prestará o serviço de RENTING.

- 13.8** Caso o CLIENTE pretenda avançar com a aquisição dos Equipamentos, Serviços e/ou Soluções por esta modalidade, deverá devolver à ZEBEN o contrato de RENTING assinado e carimbado e simultaneamente submeter à ZEBEN a encomenda formalizada dos produtos, serviços e/ou soluções, especificando na encomenda que a mesma se destina ao contrato de RENTING.
- 13.9** Após confirmação da aceitação do contrato e da formalização da encomenda, o CLIENTE, será informado da aceitação da encomenda e previsão da entrega. A Encomenda será entregue pela ZEBEN diretamente ao CLIENTE, sendo a GRENKE informada pela entrega da mesma a fim de proceder ao início das cobranças das prestações.
- 13.10** Juntamente com a Confirmação da Encomenda o CLIENTE poderá ser obrigado ao pagamento de uma Caução entre 30% a 50% nos casos em que:
- a) a Encomenda inclua uma quantidade anormal de equipamentos não habitual em stock;
 - b) a Encomenda inclua artigos cujo stock não é habitual;
 - c) a Encomenda inclua “Equipamentos e Serviços Especiais” (ver secção 12);
 - d) nos casos em que o CLIENTE proceda ao pagamento de uma caução, esta ser-lhe-á devolvida após fornecimento da encomenda e emissão da confirmação da entrega à GRENKE.
- 13.11** Em caso algum a ZEBEN aceitará o cancelamento de Encomendas de Equipamentos, Serviços e/ou Soluções em curso, ainda que por via do RENTING. Mesmo em encomenda por via do RENTING o CLIENTE é responsável por todos os trabalhos em curso, e, portanto, à aceitação do fornecimento e pagamento integral da encomenda, conforme descrito na Confirmação da Encomenda. Para mais detalhes consultar o secção 11.
- 13.12** Após fornecimento da encomenda ao CLIENTE, a ZEBEN comunicará à GRENKE a entrega da Encomenda ao CLIENTE, a fim de que a GRENKE dê início ao contrato e à cobrança das prestações. A ZEBEN procederá também à emissão da Fatura do fornecimento da Encomenda à GRENKE para sua liquidação à ZEBEN. A GRENKE, por sua vez passará a cobrar as prestações do contrato ao CLIENTE.
- 13.13** Após comunicação à GRENKE, o CLIENTE passa a estar condicionado a todas as condições gerais de contratação e pós-venda da GRENKE.
- 13.14** O CLIENTE deve notificar a GRENKE por escrito, 3 meses antes do término do contrato, a informar se pretende terminar o contrato ou exercer opção de compra. O contrato de locação será renovado por um período subsequente de 6 meses caso a GRENKE não seja notificada.
- 13.15** Com o término do contrato, é possível o CLIENTE adquirir os equipamentos e/ou soluções pelo valor residual de 5% do valor total. Cabe ao CLIENTE entrar em contacto com a ZEBEN a fim de garantir a sua opção de compra.
- 13.16** A ZEBEN encara a proteção e o tratamento de dados pessoais como um assunto muito sério. Por isso mesmo, sempre que celebramos um novo contrato com um parceiro, uma das garantias é perceber se, efetivamente, dispõe de metodologias e capacidades para efetuar este mesmo tratamento dentro dos limites legais e seguindo todos os aspetos referidos na secção 3 deste documento. Deste forma, informamos que se o CLIENTE optar pela alternativa RENTING, os dados partilhados com a GRENKE destinam-se simplesmente para fins contratuais, tal como descrito no Artigo 6º, nº1, alínea b) do Regulamento Geral sobre a Proteção dos Dados. Por este motivo, a ZEBEN não se responsabiliza pelo tratamento de dados efetuado pela GRENKE, sendo que esta responsabilidade recai sobre a mesma – GRENKE. Para mais informações e esclarecimentos adicionais sobre como é efetuado o tratamento de dados, pedimos que consulte: <https://www.grenke.pt/politica-de-privacidade/>

14. GARANTIAS (EXCETO REPARAÇÕES)

- 14.1** Salvo disposição expressa em contrário na proposta ou na Aceitação da Encomenda, a ZEBEN garante os componentes, equipamentos e sistemas fornecidos quanto a defeitos de materiais, fabrico ou montagem durante um ano a contar da data da receção, seja esta expressa (consistindo na finalização com sucesso da inspeção final acordada entre a ZEBEN e o CLIENTE e o envio de uma carta de aceitação dos Fornecimentos) ou tácita (15 dias após a prestação dos Fornecimentos, sem que tenha havido lugar ao envio de qualquer comunicação escrita pelo CLIENTE à ZEBEN relativamente a alguma não conformidade ou se no prazo estipulado

Aprovação

Código do Documento

Edição – Ed.03

Revisão – Rev.001

Classificação

Zebedeu Rodrigues

QUA-0056-054

01-08/2022

09-01-2023

Público

para a sua realização os testes de receção não forem realizados por razões não imputáveis à ZEBEN, ou se os Fornecimentos começarem a ser utilizados pelo CLIENTE, os mesmos considerar-se-ão por este aceite, nos termos da secção 10.4).

- 14.2** O CLIENTE deverá notificar a ZEBEN por escrito do conhecimento de qualquer defeito coberto pela presente garantia.
- 14.3** A garantia estipulada no n.º 1 da presente cláusula consiste na reparação ou substituição (à escolha da ZEBEN) dos elementos reconhecidos como defeituosos, independentemente de se tratar de defeitos de material, de fabrico ou de montagens, sem prejuízo de outros remédios que a lei conceda ao CLIENTE. As reparações serão realizadas em oficinas da ZEBEN, sendo por conta do CLIENTE a desmontagem, empacotamento, carregamento, transporte, alfândega, impostos, taxas, etc., aplicáveis, decorrentes pelo envio de material defeituoso às oficinas da ZEBEN e da sua devolução ao CLIENTE. Não obstante, as Partes poderão acordar que as reparações sejam realizadas nas instalações do CLIENTE.
- 14.4** As reparações ou substituições de elementos defeituosos dos componentes, equipamentos e sistemas fornecidos não altera a data de início do período de garantia do conjunto do fornecimento em causa, que será o indicado no n.º 1 da presente cláusula. No entanto, o elemento reparado ou substituído terá um ano de garantia a partir da sua reparação ou substituição.
- 14.5** Quando a garantia estipulada no n.º 1 da presente cláusula se executa através da substituição do elemento defeituoso, que por motivos de urgência deverá ser imediata, o CLIENTE compromete-se a enviar a peça ou elemento defeituoso à ZEBEN no prazo máximo de 7 dias a contar da data de receção da peça ou elemento de substituição. Caso a peça ou elemento substituído não seja devolvido, a ZEBEN faturará a peça ou elemento de substituição a preço de catálogo.
- 14.6** Em caso algum a ZEBEN se responsabilizará por reparações efetuadas por pessoal que não esteja incluído na sua organização.
- 14.7** A presente garantia não cobre danos ou defeitos decorrentes da normal utilização dos Fornecimentos. Encontram-se também excluídos do âmbito da garantia, sendo que provocarão a sua extinção, quaisquer danos ou defeitos causados pela imprópria manutenção, armazenamento e utilização incorreta ou negligente, utilização de líquidos ou gases incorretos, bem como fluxos e pressão incorretos, instalações defeituosas, variações na qualidade do fornecimento de energia (voltagem, frequência, distúrbios) modificações no fornecimento feitas sem a aprovação da ZEBEN, instalações realizadas ou modificadas posteriormente em incumprimento das instruções técnicas do produto, e, em geral, qualquer causa que não seja atribuível à ZEBEN.
- 14.8** A presente garantia considerar-se-á também terminada se, no caso de ser estipulado que o fornecimento tenha início na presença da ZEBEN, ou que sejam postos a trabalhar na presença de pessoal da ZEBEN, e tal não tenha sido cumprido ou, em caso de falha, não sejam tomadas medidas para mitigar os danos provocados por tal falha.
- 14.9** As obrigações de garantia da ZEBEN limitam-se às expressamente previstas no respetivo contrato de fornecimento.
- 14.10** As disposições dos pontos 14.1 a 14.10 supra entendem-se sem prejuízo dos direitos conferidos ao consumidor pelo Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de Abril, aos quais, se aplicáveis, não serão afetados por estas disposições.

Aprovação

Código do Documento

Edição – Ed.03

Revisão – Rev.001

Classificação

Zebedeu Rodrigues

QUA-0056-054

01-08/2022

09-01-2023

Público



15. SUPORTE TÉCNICO

15.1 A ZEBEN disponibiliza 3 tipos de Suporte Help-Desk (remoto) que o CLIENTE pode contratar, e que incluem desde o esclarecimento de dúvidas até ao acesso remoto à máquina ou equipamento, conforme a tabela abaixo indicada:

	ESSENTIAL	ADVANCED	PREMIUM
Horário (15.3)	Essential	Advanced	Premium
09:00h ~ 13:00h e das 14:00h ~ 18:00h	✓	✓	✓
08:00h ~ 21:00h	-	-	✓
Atendimento (15.4)	Essential	Advanced	Premium
Acesso	Consoante disponibilidade do técnico	Direto	Direto
Linha geral - 253 818 850 <i>(Chamada para rede fixa nacional - Portugal)</i>	✓	✓	✓
Linha dedicada - 253 818 851 <i>(Chamada para rede fixa nacional - Portugal)</i>	-	✓	✓
Email (suporte@zeben.pt)	✓	✓	✓
WhatsApp - 253 818 850 <i>(Chamada para rede fixa nacional - Portugal)</i>	✓	✓	✓
Team – Viewer	-	-	✓
MB Connect (15.5)	-	-	✓
Agendamento suporte	-	✓	✓
Nível tecnológico (15.6)	Essential	Advanced	Premium
Standard	✓	✓	✓
Expert (sénior)	-	-	✓
Serviços (15.7)	Essential	Advanced	Premium
Esclarecimento de dúvidas	✓	✓	✓
Despiste de avarias	✓	✓	✓
Resolução de problemas	✓	✓	✓
Formação	-	✓	✓

Aprovação

Código do Documento

Edição – Ed.03

Revisão – Rev.001

Classificação

Zebedeu Rodrigues

QUA-0056-054

01-08/2022

09-01-2023

Público



	ESSENTIAL	ADVANCED	PREMIUM
Disponibilidade (tempo disponível) (15.8)	Essential	Advanced	Premium
15 min – Gratuito	✓	-	-
Ilimitado (contrato)	-	✓	✓
Renovação automática	-	Opcional	Opcional
Taxação (blocos de minutos) (15.9)	Essential	Advanced	Premium
Primeiro bloco	10	10	10
Seguintes	5	5	5
Tempo de resposta expectáveis (horas úteis) (15.10)	Essential	Advanced	Premium
Dúvidas	< 20	< 8	< 4
Avarias	< 10	< 4	< 1
Tempo máximo de espera expectáveis (horas úteis) (15.10)	Essential	Advanced	Premium
Dúvidas	< 40	< 16	< 8
Avarias	< 20	< 8	< 2
Preços dos planos (custo/hora) (15.11)	Essential	Advanced	Premium
5 Horas	-	47,5 €	85,5€
10 Horas	-	45 €	81€
20 Horas	-	40 €	72€
Validade dos planos (meses) (15.12)	Essential	Advanced	Premium
Validade dos planos	-	12	12

Consulte todas as condições dos serviços técnicos em <https://zeben.pt/pt/condicoesparticularessuporte>

- 15.2** Destinatários dos Serviços de Suporte Técnico. Os serviços de suporte da ZEBEN são disponibilizados exclusivamente a CLIENTE da ZEBEN (diretos), e não são transmissíveis a terceiros (CLIENTE de CLIENTE). No caso dos Serviços Advanced e Premium, cabe ao CLIENTE avisar previamente se o serviço deverá ser restringido a determinados colaboradores, sob pena de qualquer pedido de suporte efetuado por pessoal da sua empresa ser respetivamente contabilizado e deduzido ao contrato. No caso de o CLIENTE pretender limitar o suporte a determinados colaboradores da sua organização, deverá mencionar se pretende fazê-lo por via de código de contrato, ou especificação dos colaboradores autorizados. O serviço ESSENTIAL limita-se exclusivamente a solucionar dúvidas ou problemas relacionados com equipamentos ou soluções que foram diretamente fornecidos pela ZEBEN.
- 15.3** Horário. O horário para suporte Essential e Advanced é das 09:00 às 13:00 e das 14:00 às 18:00 de segunda a sexta-feira. O horário para suporte Premium é das 08:00h às 21h, ininterrupto.

Aprovação

Código do Documento

Edição – Ed.03

Revisão – Rev.001

Classificação

Zebedeu Rodrigues

QUA-0056-054

01-08/2022

09-01-2023

Público



- 15.4** Atendimento. Todos os pedidos serão atendidos pela sua ordem de chegada, sendo aberto ticket (pedido) de suporte para que o Departamento Técnico possa dar resposta ao CLIENTE. Os tickets são tratados pela ordem de chegada, sendo que o ADVANCED usufrui de prioridade sob o ESSENTIAL. No caso do ADVANCED e do PREMIUM, usufruem ainda de uma linha direta e dedicada que permite o acesso direto aos técnicos sem necessidade de tickets. O Serviço PREMIUM permite ainda a prestação de suporte mediante acesso remoto informático a computador do CLIENTE via Team-Viewer, e ou acesso remoto direto ao equipamento eletrónico de automação (Variador, Autómato PLC, Controlador, Etc...) do CLIENTE via Gateway MB Connect que o CLIENTE poderá adquirir para esse mesmo fim. Os Serviços ADVANCED e PREMIUM permitem ainda o agendamento de suporte, sendo que o mesmo começará a ser deduzido no horário estabelecido no agendamento.
- 15.5** MB Connect. MB Connect é uma solução tipo gateway que permite monitorizar, aceder e trabalhar remotamente máquinas e equipamentos, como se estivessem ligados directamente ao computador do técnico da ZEBEN. Existem versões Ethernet, WiFi e GSM, que nos permite ligar a equipamentos por USB, Ethernet, RS232 ou RS485, como se estivéssemos ao pé dos mesmos. Desta forma, se necessário poderemos ligar-nos remotamente (via internet) e entre outras funcionalidades, fazer diagnósticos, retificar programações, etc... Tudo o que o CLIENTE precisa é ligar a Gateway MB Connect ao equipamento (USB, RS232, Ethernet) e á internet (Ethernet, Wifi ou GSM (4G)). Para este serviço os CLIENTE que adquiram o serviço PREMIUM usufruem á tabela de preços de um desconto de 10% na aquisição de equipamentos MB Connect. O desconto não é cumulável com outros descontos ou campanhas em vigor.
- 15.6** Nível Tecnológico. Existem dois níveis de suporte técnico – o Standard e o Expert. O Standard está disponível para todos os planos, ao cabo que o Expert apenas para o plano PREMIUM. O nível Expert está reservado para aplicações especiais, equipamentos complexos, qualidade de energia, EMC e outros conhecimentos que requeiram técnicos especializados de Nível Sénior.
- 15.7** Serviços. Existem quatros tipos de suporte disponível: Esclarecimento de Dúvidas, Despiste de Avarias, Resolução de problemas e Formação. Com exceção do Plano ESSENTIAL que não inclui o serviço de Formação, todos os demais incluem todos os serviços.
- 15.8** Disponibilidade. Todos os planos, com exceção do ESSENTIAL, estão limitados ao tempo disponível em contrato. Findo o tempo disponível no contrato, o CLIENTE pode optar pela renovação automática do mesmo e assim continuar o suporte, ou que os tempos excedidos sejam faturados de acordo com o tarifário em vigor. O plano ESSENTIAL está limitado ao suporte de 15 minutos para cada situação, aplicação ou equipamento, e findo esse tempo o CLIENTE, poderá optar por comprar um plano ADVANCED ou PREMIUM. No caso de ser um CLIENTE com plano ADVANCED ou PREMIUM, em caso de o tempo de suporte ser excedido, e caso o CLIENTE não tenha renovação automática, poderá optar pela renovação da mesma. A renovação Automática é opcional, e o CLIENTE pode ativar no momento da compra. A renovação automática permite que o suporte não seja interrompido em caso de o tempo disponível ser excedido.
- 15.9** Taxação. Todos os planos de suporte são taxados da seguinte forma: 1º bloco temporal será sempre de 10 minutos; blocos temporais subsequentes terão duração de 5 minutos. Assim serão taxados sempre um mínimo de 10 minutos, sendo o excedente taxado em blocos de 5 minutos.
- 15.10** Tempos de Resposta. Os tempos de resposta especificados na tabela são meramente indicativos e não são contratuais, salvo expressamente acordado por escrito com o CLIENTE. A ZEBEN fará todos os possíveis para manter um excelente nível de eficiência nos tempos de resposta, no entanto é preciso ter consciência que situações anormais podem, temporariamente, sobrecarregar os serviços de suporte.
- 15.11** Preços dos Planos. Reservamo-nos ao direito de atualizar os preços dos planos a qualquer momento sem qualquer aviso prévio. A atualização dos preços não influencia os contratos em vigor até cessação dos mesmos, seja por consumo do mesmo ou por expiração do prazo do mesmo. Assim, aquando da cessação dos contratos em vigor, seja por consumo ou por prazo de vencimento, os preços a aplicar na renovação ou celebração de novos contratos, serão os preços em vigor à respetiva data de renovação, e ou celebração.

Aprovação

Código do Documento

Edição – Ed.03

Revisão – Rev.001

Classificação

Zebedeu Rodrigues

QUA-0056-054

01-08/2022

09-01-2023

Público



15.12 Validade dos Planos. Todos os contratos têm uma validade máxima de 12 meses, findos os quais, o CLIENTE poderá fazer renovação do contrato ou celebração de novo contrato. A renovação e/ou celebração de novo contrato está sempre sujeito ao tarifário em vigor na data da execução da renovação ou celebração de novo contrato.

16. REPARAÇÕES

- 16.1** Deve o CLIENTE, antes de enviar à ZEBEN um equipamento para reparação, solicitar a respetiva autorização. Em caso contrário não serão aceites. Esta solicitação deverá mencionar a identificação do equipamento, nomeadamente modelo, número de série e número da fatura de compra, e também um breve relatório ou resumo da(s) avaria(s) ou anomalia(s) detetada(s).
- 16.2** Os equipamentos supostamente avariados que se enviem à ZEBEN para sua reparação, devem ser enviados com portes pagos. Em caso contrário não serão aceites.
- 16.3** Uma vez recebido o equipamento avariado, a ZEBEN procederá ao seu diagnóstico e emitirá um relatório de reparação, o qual será enviado ao CLIENTE para sua aceitação.
- 16.4** Se o custo estimado de reparação do equipamento superar em 70% o seu preço enquanto equipamento novo, a sua reparação será considerada inviável, pelo que neste caso, se questionará o CLIENTE se pretende orçamento para reparação ou orçamento para equipamento novo de substituição.
- 16.5** Os equipamentos reparados serão enviados com portes à conta do CLIENTE (cobrança pela transportadora). Se o CLIENTE preferir poderá ser enviado com portes pagos, sendo o custo do transporte acrescentado na fatura de reparação.
- 16.6** Todos diagnósticos têm um custo mínimo que será cobrado em caso de não reparação do equipamento. O valor de diagnóstico e orçamento dependerão do tipo e fabricante (marca) do equipamento e do tempo necessário para o diagnóstico. Assim o valor cobrado para diagnósticos em que o tempo despendido seja igual ou inferior a 1 hora poderá variar entre 40,00€ e os 160,00€ dependendo da natureza e marca do equipamento. Todos os casos em que o tempo de diagnóstico seja superior a 1 hora serão sujeitos às taxas do tarifário em vigor da ZEBEN ou do Fabricante do Equipamento.
- 16.7** Caso o CLIENTE desista da reparação ou que o equipamento seja irreparável, ou que o equipamento não esteja avariado, será faturado o valor de diagnóstico, em conceito de desmontagem, diagnóstico e realização do relatório de reparação. O valor mencionado é um valor mínimo e variará em função da natureza do equipamento (tipo e fabricante).
- 16.8** Após envio de relatório de diagnóstico/técnico com ou sem orçamento de reparação, o CLIENTE dispõe de 15 dias para se pronunciar. Decorridos os 15 dias, e na falta comunicação por parte do CLIENTE, a ZEBEN procederá ao encerramento do processo, emitirá a respetiva fatura com todos os custos associados aos serviços de diagnóstico e orçamentação de acordo com o tarifário de Serviços Técnicos Aplicável da ZEBEN ou do fabricante do equipamento em vigor, e avisará o CLIENTE para proceder à recolha do material.
- 16.9** Devido à natureza técnica de alguns equipamentos, a ZEBEN não garante a recuperação e entrega do equipamento com a programação com a qual deu entradas nas nossas instalações.
- 16.10** Nos equipamentos em que devido às suas especificações técnicas não seja possível manter ou recuperar a programação do CLIENTE no(s) equipamento(s), poderá o CLIENTE contratar outros serviços técnicos para apoio técnico à programação do(s) equipamento(s). Estes serviços técnicos de apoio à programação estão sujeitos a cobrança conforme o tarifário da ZEBEN em vigor ou mediante orçamentação.
- 16.11** Após notificação de que o equipamento esteja preparado para recolha o CLIENTE dispõe de 30 dias para levantar o equipamento ou solicitar o seu envio para as suas instalações. No final deste período a ZEBEN reserva o direito de enviar o equipamento para desmantelamento sem qualquer notificação ao CLIENTE.
- 16.12** Caso os equipamentos não sejam reparados, estes, ficam à disposição do CLIENTE no seu estado atual, ou seja, desmontados. O CLIENTE será responsável por levá-los diretamente nas instalações da ZEBEN, e caso pretenda que os mesmos sejam entregues montados deverá solicitar o respetivo orçamento para esse efeito. A ZEBEN nunca entregará ou enviará os equipamentos desmontados através de transportadora.
- 16.13** Salvo condições pactuadas anteriormente, a faturação das reparações será realizada à entrega dos equipamentos e o pagamento será a pronto contra entrega.

Aprovação

Código do Documento

Edição – Ed.03

Revisão – Rev.001

Classificação

Zebedeu Rodrigues

QUA-0056-054

01-08/2022

09-01-2023

Público



- 16.14** O período de garantia das reparações realizadas por ZEBEN será de três meses, a partir da data de entrega, cobrindo exclusivamente as peças substituídas e a mão-de-obra.
- 16.15** Ficam excluídos de gozo de garantia as reparações cujos defeitos ou avarias resultem em consequência de uma má utilização, ou má conservação, ou utilização incorreta, ou uma instalação defeituosa sem seguir as instruções de utilização, ou da introdução de modificações sem consentimento da ZEBEN ou consentimento do fabricante do equipamento.
- 16.16** Com independência das garantias acordadas, ZEBEN não terá obrigação alguma de compensar ou indemnizar por danos ou prejuízos indiretos ou consequenciais tais como, a exemplo, a perda de produção, a perda de benefícios ou custo de capitais.

17. ADEQUAÇÃO A PROPÓSITO ESPECÍFICO

- 17.1** A ZEBEN não garante que os equipamentos sejam adequados a qualquer propósito determinado ou que os Produtos atinjam qualquer desempenho específico, salvo se tal for acordado por escrito pela ZEBEN.
- 17.2** Exceto se expressamente previsto nestas Condições, nenhuma garantia, expressa ou implícita, relacionada com o estado, qualidade, desempenho, rentabilidade, ou durabilidade dos Produtos é prestada ou assumida pela ZEBEN, e todas essas garantias são por esta via excluídas.

18. RESERVA DE PROPRIEDADE

- 18.1** Os bens serão propriedade da ZEBEN até pagamento integral dos mesmos, incluindo outras obrigações resultantes da compra.
- 18.2** Até ao integral pagamento, não poderão os bens ser dados como garantia, penhorados por terceiros ou vendidos.
- 18.3** O risco de perda ou deterioração dos bens corre por conta do CLIENTE a partir do momento em que os mesmos forem colocados à disposição do CLIENTE nas instalações da ZEBEN.
- 18.4** No caso dos equipamentos ou soluções serem adquiridos por meio de RENTING, a propriedade dos bens materiais ou imateriais, passa a ser da Grenke. Nesta situação, aconselhamos a consultar o contrato celebrado com a Grenke.

19. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

- 19.1** Em caso de reclamações a responsabilidade da ZEBEN está limitada ao preço faturado ao CLIENTE pelos equipamentos aos quais se referem as reclamações interpostas, seja ora por via ou ação contratual ou extracontratual.
- 19.2** A ZEBEN não assumirá responsabilidade alguma por danos indiretos, quer sejam patrimoniais ou morais, relacionados com os equipamentos ou derivados destes, em particular incluindo lucro cessante, perdas de uso, dados, pedidos ou outros prejuízos comerciais ou vantagens económicas, qualquer que seja a causa destes danos, seja por via de ação contratual, por incumprimento destas Condições Gerais de Venda, incluindo as obrigações de garantia derivado das mesmas ou extracontratual, inclusive mesmo tendo sido previamente notificado da possibilidade de dito dano.
- 19.3** A ZEBEN desaconselha o uso dos seus Produtos como elementos críticos para ser usados em quaisquer sistemas de suporte constantes vitais cuja falha de funcionamento pode razoavelmente esperar-se dar lugar a lesões graves para um ser humano.
- 19.4** A ZEBEN não assume responsabilidade alguma dos danos que os seus Produtos possam originar caso sejam utilizados com outras finalidades que não sejam as especificadas para cada um deles.

20. LIMITAÇÃO À EXPORTAÇÃO

Alguns dos produtos fornecidos pela ZEBEN podem estar sujeitos a regulamentos de controlo da exportação. Por esta razão os elementos fornecidos ao CLIENTE não serão exportados direta ou indiretamente pelo CLIENTE ou terceiros sem a prévia autorização escrita da ZEBEN. O CLIENTE responsabilizar-se-á pelo cumprimento desta cláusula, seja diretamente seja por quaisquer terceiros.

Aprovação

Código do Documento

Edição – Ed.03

Revisão – Rev.001

Classificação

Zebedeu Rodrigues

QUA-0056-054

01-08/2022

09-01-2023

Público

21. CONFIDENCIALIDADE

21.1 Cada parte deverá tratar toda a documentação recebida da outra que aparente ser confidencial do mesmo modo que trataria a sua própria informação confidencial, e sempre com não menos que um razoável grau de cuidado.

21.2 A ZEBEN classifica todos os documentos oficiais em três níveis distintos de confidencialidade. Estes correspondem a diferentes responsabilidades no que concerne ao seu tratamento. Os documentos podem ser:

Público) O documento é de cariz público, podendo ser transmitido ou divulgado sem qualquer tipo de restrição;

Empresarial) O documento apenas pode ser transmitido ou divulgado com pessoas internas à empresa/organização do cliente. Entende-se por pessoas internas à empresa/organização, pessoas com vínculo laboral legal a essa empresa/organização;

Confidencial) O documento não pode ser transmitido ou divulgado mesmo dentro da própria organização do cliente. O tratamento da informação contida no documento pode apenas ser tratada pelas pessoas identificadas no documento e/ou com pessoas que detenham poderes legais de representação do cliente.

22. RESOLUÇÃO

Qualquer das partes pode resolver este contrato se a outra: (I) incorrer em incumprimento relevante ou persistente destas Condições e não remediar tal incumprimento dentro dos 30 dias seguintes à solicitação escrita para o efeito; ou (II) a outra parte se tornar insolvente ou for incapaz de pagar dívidas na data de vencimento. A ZEBEN pode resolver este contrato imediatamente mediante aviso escrito se o CLIENTE: (I) não pagar pontualmente; ou (II) infringir, ou a ZEBEN tiver razões para suspeitar que o CLIENTE infringiu, leis de controlo de exportação.

23. NOTIFICAÇÃO

Todas notificações entre as partes deverão realizar-se por escrito. Dita notificação surtirá efeitos no momento de ser recebida pela outra parte.

24. LEGISLAÇÃO E JURISDIÇÃO COMPETENTES

Este contrato está sujeito à lei portuguesa e ambas as partes acordam em submetê-lo exclusivamente à jurisdição dos tribunais Portugueses, corresponder-lhes se submetem aos Juízos e Tribunais da cidade de Viana do Castelo para arbitrar qualquer diferença que possa derivar da interpretação ou aplicação das Condições Gerais de Venda. Se qualquer parte destas Condições for considerada por um tribunal como ineficaz, as restantes não serão afetadas. A Convenção de Viena sobre os contratos de compra e venda internacional de mercadorias fica excluída.

25. RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

O CLIENTE que se enquadre na categoria de CONSUMIDOR (pessoas singulares que atuem com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional), poderá em caso de litígio recorrer á seguinte entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL): CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) Av. Rocha Paris, n.º 103 (Edifício Vila Rosa) 4900-394 Viana do Castelo Telefone: 258809335 - Chamada para rede fixa nacional - Portugal; Fax: 258809389; email: ciab.viana@cm-viana-castelo.pt; www.ciab.pt ou diretamente num dos Municípios associados.

26. REPRESENTAÇÃO

A ZEBEN pode ceder, subcontratar ou transmitir, no todo ou em parte, as suas obrigações ou direitos para um terceiro competente. O CLIENTE apenas pode fazê-lo mediante consentimento escrito da ZEBEN.

Aprovação

Código do Documento

Edição – Ed.03

Revisão – Rev.001

Classificação

Zebedeu Rodrigues

QUA-0056-054

01-08/2022

09-01-2023

Público



O CLIENTE declara ter total conhecimento e aceitar plenamente as condições descritas no presente documento:

Empresa/CLIENTE:

Nome Responsável:

Cargo:

Assinatura: _____ **Data:**
(c/carimbo)

Aprovação

Código do Documento

Edição – Ed.03

Revisão – Rev.001

Classificação

Zebedeu Rodrigues

QUA-0056-054

01-08/2022

09-01-2023

Público