

Termos e Condições Gerais de Entrega e Venda da Endress + Hauser Portugal Unipessoal, Lda

Os Termos e Condições subsequentes são aplicáveis a todas as vendas e entregas, se nada for acordado em contrário, por escrito.

1. As Propostas têm uma validade limitada que é indicada na mesma. As fotografias, imagens e esquemas que possam conter podem não reproduzir o equipamento fielmente. As informações contidas nas propostas sobrepõem-se a qualquer informação existente em material de *marketing*.
2. O Prazo de Entrega começa com a receção da encomenda e está sujeito a Confirmação. As datas fornecidas estarão de acordo com as informações disponibilizadas pelos nossos Centros de Produção.
3. Reservamo-nos o direito de fazer Entregas Parciais e a respetiva Faturação, salvo se o Cliente solicitar o contrário por escrito.
4. **O Prazo de Entrega pode ser alargado** se, existirem alterações solicitadas pelo Cliente e acontecimentos fora da nossa esfera de influência, nomeadamente, greves, encerramentos, falências, dificuldades de matéria-prima ou de energia, atrasos no transporte, requisitos oficiais, pagamento em atraso, etc.
5. Para o Envio, nós selecionamos a solução mais segura e económica de acordo com a nossa experiência.
Se o Envio for responsabilidade do Cliente:
 - a) Os riscos inerentes serão responsabilidade do Cliente;
 - b) A Endress+Hauser armazenará a mercadoria por conta do Cliente; neste caso será cobrado um valor mensal, no mínimo 0,5% do valor total da mercadoria armazenada;
 - c) O Cliente terá de suportar os custos e os riscos resultantes de alterações solicitadas, bem como, todos os requisitos e formalidades legais que possam estar inerentes.
6. Em caso de Envios para o Estrangeiro todos os encargos serão por conta do Cliente.
7. **O Preço dos equipamentos inclui a embalagem, frete e envio. À exceção de:**
 - a) Para encomendas de valor inferior a 1.000 euros são cobrados portes num valor mínimo de 8 euros.
 - b) Para o portefólio exclusivo e-direct o custo de envio é calculado automaticamente no site: www.e-direct.endress.com
8. A encomenda deverá ser comercialmente clara, ou seja, a descrição e especificações (comprimentos, gamas...) dos equipamentos terão de corresponder integralmente ao que foi apresentado na proposta. Qualquer alteração será responsabilidade do comprador. Não serão aceites retomas de qualquer instrumento, alvo de uma encomenda não clara.
9. São considerados **Pagamentos efetivos**, os efetuados pelo Cliente após boa cobrança dos mesmos. O incumprimento do prazo de pagamento pode implicar o débito de juros de mora a partir da data de vencimento da fatura, por aplicação do disposto no n.º 2 da Portaria n.º 597/2005, publicada no Diário da República, 1ª Série – B, n.º 137, de 19 de Julho de 2005. Caso o Cliente tenha faturas vencidas, a Endress + Hauser Portugal reserva-se ao direito de alterar as condições de pagamento do Cliente. Os Clientes não podem reter ou reduzir pagamentos de faturas já vencidas, por reclamação de bens já recebidos e aceites.
10. A **Propriedade dos bens** é válida após a aceitação de receção dos mesmos. Deverão ser considerados todos os nossos direitos de propriedade e imagem (copyrights) referentes a esquemas ou a qualquer outra documentação. Estes poderão não estar disponíveis a terceiros.
11. **Eventuais Defeitos nos equipamentos** fornecidos devem ser denunciados por escrito no prazo de oito dias após a sua receção. Caso as deficiências não sejam imediatamente visíveis deverá denunciá-las logo que as detete, e no prazo máximo de seis meses, após a receção do equipamento. Caso estes prazos sejam ultrapassados, não nos responsabilizamos por eventuais defeitos. Caso a reclamação apresentada pelo Cliente seja de facto um defeito de fabrico, substituiremos ou repararemos o equipamento, após verificação do mesmo, por nós efetuada e de acordo com a análise e avaliação dos nossos técnicos. Esta situação não é aplicável, se o Cliente fizer uso inapropriado do equipamento.
12. A **Garantia** é válida por 2 anos contra defeitos de fabrico, a contar da data de faturação do equipamento (condições especiais podem ser acordadas caso a caso). A garantia só será por nós acionada após verificação do alegado defeito do equipamento, nas nossas instalações, e confirmação do mesmo pelos nossos técnicos e caso não existam faturas já vencidas e em dívida pelo cliente.
13. Se o Cliente se recusar a receber os equipamentos, os custos de transporte e embalagem ser-lhe-ão imputados.
14. Em caso de **Cancelamento da Encomenda** por parte do Cliente será aplicada uma taxa de 80% do valor de cada equipamento.
15. Ao valor da fatura serão ainda acrescidos os encargos devidos por lei, IVA, à taxa legal em vigor à data da faturação.
16. As **Condições de pagamento** são as acordadas entre o Cliente e a Endress+Hauser Portugal. O não cumprimento desta cláusula invalida a garantia.

Termos e Condições Gerais para o Fornecimento de Serviços da Endress + Hauser Portugal Unipessoal, Lda

Os Termos e Condições subsequentes são aplicáveis a todas as prestações de serviços de assistência técnica, se nada for acordado em contrário, por escrito.

- a) **Serviços no exterior**
- b) **Serviços efetuados nas nossas instalações**
- c) **Serviços realizados no estrangeiro**

1. Informações previamente solicitadas:

- a) Para melhor aproveitamento da presença do técnico necessitamos que nos envie de forma antecipada: descrição do problema, equipamentos em causa assim como dos procedimentos para entrada nas instalações, normas de segurança, documentação, etc. ... Agradecemos que nos envie estas informações por escrito para o e-mail – service@pt.endress.com ou pelo FAX 214 253 079.
- b) Os equipamentos enviados devem ser acompanhados da “Declaração de Descontaminação” devidamente preenchida, caso não possua este documento solicite-o por e-mail: service@pt.endress.com. Após a receção do equipamento, a Endress + Hauser enviará ao Cliente um orçamento de reparação.

2. Encomenda de Serviços

- a) Deverá ser feita por escrito, através de uma encomenda formal, pelo responsável do trabalho aceitando as condições gerais e indicando um contacto para programação da assistência a partir do nosso departamento técnico.
- b) Caso o Cliente não pretenda a reparação do equipamento, de acordo com o orçamento apresentado, a Endress + Hauser cobrará 100 € por: investigação, orçamento e transporte de retorno do mesmo.
A Endress + Hauser reserva-se o direito de enviar para a reciclagem um equipamento 6 meses após o envio de orçamento de reparação, caso não obtenha qualquer resposta à proposta enviada.

3. Preço para a prestação de serviço em horário normal das 9h00 às 18h00 de segunda a sexta-feira:

- a) **100€/hora (valor mínimo faturado)**
- b) **100€/hora (valor mínimo faturado)**
- c) **150€/hora (o valor mínimo faturado é 1.000€)**

4. Horas Extras são consideradas quando o horário apresentado no ponto 3 é extrapolado e previamente acordado e aprovado. Apresentam os seguintes encargos (sobre o valor do horário normal):

- i) Segunda a sexta-feira fora do horário normal: + 50%
- ii) Sábado: + 100%
- iii) Domingos e Feriados: + 200%

Os valores anteriormente apresentados não incluem a **Reposição de Peças** danificadas.

5. O serviço deverá ser solicitado com o mínimo de três (3) dias úteis de antecedência. Em caso de assistências solicitadas num prazo menor (**urgências**), será acrescido de uma taxa de 25% no valor da hora de trabalho. A receção da confirmação escrita do Cliente é a base a partir da qual se determina o cumprimento desta condição.

6. O Prazo de Execução começa a contar depois da receção da confirmação por escrito/encomenda formal conforme o ponto 2 deste documento.

7. Custos de viagem e estadia:

Os valores gastos com viagem e estadia não estão incluídos no valor da tarifa indicada. Serão debitados ao Cliente, como despesas de viagem.

Deslocação: A partir de Lisboa e Coimbra

Zona 1: =<50 Km: 90€

Zona 2: > 50 Km e < 150 Km: 180€

Zona 3: > 150 Km e < 300 Km : 270€

Zona 4: > 300 Km; Regiões Autónomas e Estrangeiro: Sob Consulta

Estadia: 75€/Noite (válido para Portugal Continental)

8. Relatórios de Serviços

Após finalização do serviço e por prazo máximo de 5 dias, será enviado um relatório de serviços que deverá ser assinado pelo Cliente, incluindo todas as observações que considere necessárias. Exceto que se indique o contrário de forma explícita, este relatório será utilizado para determinação da quantidade de horas trabalhadas e a sua posterior faturação.

9. Garantia

- a) O serviço prestado tem uma garantia de um (1) ano após a data da sua execução. Esta garantia limita-se à ida de um técnico até à instalação do Cliente para verificar o serviço prestado e sua nova execução, e cobre somente a prestação de serviço sem cobrança das horas e os custos de viagem e em horário útil. Se durante o serviço for constatado que a causa da falha não estava coberta pela garantia, as horas e a deslocação correspondentes serão cobradas ao Cliente. Acarretará na exclusão da garantia: alterações na configuração do instrumento por parte de pessoas não qualificadas, intervenção no instrumento através de procedimentos e operações não detalhadas no manual de manutenção, instalações em condições distintas das especificadas na documentação de referência, etc.
- b) O serviço prestado tem uma garantia de um (1) ano após a data de sua execução e as peças substituídas têm uma garantia de dois (2) anos.

10. Ao valor da fatura serão ainda acrescidos os encargos devidos por lei, IVA, à taxa legal em vigor à data da faturação.

11. As Condições de pagamento são as acordadas entre o Cliente e a Endress+Hauser Portugal. O não cumprimento desta cláusula invalida a garantia.