

Descrição dos Serviços de Manutenção

1. Visão geral

1.1. O presente documento descreve os serviços de manutenção fornecidos pela AIDC Tecnologia LTDA. (Prime Interway), conforme abaixo estabelecido, dos equipamentos identificados neste documento.

1.1 A aquisição do serviço de manutenção assegura o cumprimento dos prazos de reparo pré-estabelecidos, permitindo que os equipamentos estejam disponíveis para o uso em menor tempo.

1.2 O pagamento da NF de serviços pelo cliente servirá como aceitação dos termos presentes neste documento.

2. Vigência

2.1. O presente documento tem vigência pelo prazo de 36 (Trinta e seis) meses contados do pagamento da nota fiscal de serviços nº .

3. Preço

3.1. O preço é o indicado na nota fiscal de serviços descrita no item 2.1 e nele estão inclusos todos os encargos incidentes.

3.2. Qualquer serviço prestado pela Prime Interway que não esteja descrito neste documento será faturado de acordo com os preços de serviços e peças na data em que foram prestados, mediante prévia aprovação de orçamento.

4. Pagamento

4.1. O pagamento será efetuado na apresentação da nota fiscal até o seu vencimento, não constituindo aceitação, novação ou precedente a indulgência, pela Prime Interway, de eventuais atrasos.

4.2. Faturas em atraso serão acrescidas, de multa de 2% (dois por cento), juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.

4.3. Qualquer atraso no pagamento por mais de trinta (30) dias, implicará no cancelamento da contratação do serviço.

5. Abertura e encerramento de chamado

5.1. Enviar as informações: Modelo do equipamento, Número de Série e Defeito, para:
service.desk@primeinterway.com.br
(11) 3027-1122/1133

5.2. Os chamados serão repassados de acordo com as informações baseadas nos dados do equipamento, quando será solicitada a NF de remessa para reparo.

5.3. Após reparo do equipamento, ele será direcionado à logística para devolução e o número de rastreio será encaminhado juntamente do encerramento do chamado.

6. Frete “leva e traz”

6.1. A Prime Interway será responsável por toda a operação logística que envolva o envio e devolução de equipamento(s) que necessite(m) de reparo externo, dentro dos limites contratados, assegurando ao cliente a isenção total de custos relativos a fretes, seguros, taxas e sinistros ocorridos no transporte.

6.2. Após a abertura do chamado, será enviado um e-mail com orientações para emissão de nota fiscal de remessa dos equipamentos.

7. Serviços

7.1. Reparação, revisão e devolução do (s) equipamento (s) solicitados em 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento do produto em seu laboratório.

7.2. Suporte técnico telefônico de segunda a quinta das 08:00 às 17:00 e, sexta das 08:00 às 16:00 (exceto feriados) durante todo o período descrito no item 2.1.

7.2.1. Apoio técnico, esclarecimento de dúvidas, identificação de falhas, orientação ao usuário quanto à solução de problemas; visando restabelecer a operação regular dos equipamentos caso seja necessário.

7.2.2. Acesso contínuo a novas versões de *firmware*, possibilitando a utilização do melhor de sua solução, promovendo alto desempenho e evolução contínua.

7.3. Reparos decorrentes de mau uso e desgastes durante todo o período descrito no item 2.1.

7.3.1. Não será considerado mau uso para fins deste documento o uso do (s) equipamentos fora das especificações técnicas.

8. Limitações

8.1. Não estão cobertos os serviços de alterações não autorizadas ou tentativas de reparo não realizadas pela Prime Interway, por instalação ou utilização em ambientes de operação não adequados, danos causados diretamente por raios, danos causados por enchente, roubos e furtos, utilização de acessórios como cabos, baterias ou carregadores e qualquer equipamento associado ao equipamento. Produtos submetidos a reparo sob estas condições estarão sujeitos a taxas adicionais para que o produto possa ser adequado às especificações técnicas originais.

8.2. A Prime Interway não será responsável por qualquer descumprimento deste documento se o descumprimento for causado força maior, atos governamentais, greves ou disputas trabalhistas, faltas no transporte, fogo, inundação ou outros acidentes naturais, que estejam fora de seu controle, desde que tais eventos sejam capazes de impedir diretamente a execução do presente documento.

8.3. A Prime Interway não será responsável, em qualquer circunstância, por qualquer dano indireto ou danos resultantes de atos culposos, ficando expressamente limitada sua responsabilidade à realização dos serviços previstos por este documento ou ao pagamento do valor de mercado dele.

8.4. A responsabilidade integral da Prime Interway por danos causados ao cliente ou outros resultados se serviços prestados sob este documento não deverão exceder ao valor anual pago pelos serviços, exceto para casos e danos a integridade física de pessoa ou a propriedade.

8.5. Se o sistema do cliente tiver sido instalado por um terceiro, a Prime Interway não deverá ser responsável pela estrutura física.

8.6. Os serviços aqui descritos não incluem ação de agentes externos e não alteram as garantias originais de baterias de 03 (três) meses.

9. Rescisão

9.1. Este documento poderá ser rescindido por qualquer uma das partes nos seguintes casos:

9.1.1. Caso o cliente venha a ceder, no todo ou em parte, os direitos e obrigações aqui descritos, sem prévia autorização da Prime Interway, por escrito.

9.1.2. Por inadimplemento de quaisquer disposições previstas neste instrumento, devendo a parte inadimplente ser comunicada por notificação escrita com aviso de recebimento, para, no prazo de 10 (dez) dias, regularizar a situação.

9.1.3. Mediante acordo entre as partes.

9.1.4. Caso seja decretada judicialmente a insolvência, a recuperação judicial ou a falência de qualquer das partes.

9.1.5. Em caso da ocorrência comprovada e inequívoca de caso fortuito ou força maior que obste a continuidade da prestação dos serviços.

10. Obrigações da Prime Interway

10.1. Executar os serviços de reparo com técnicos especializados, treinados e controlados pela sua unidade de serviços, nos prazos descritos neste documento.

10.2. Utilizar peças de reposição, acessórios e suprimentos originais.

10.3. Caso o Service Level Agreement ("SLA") de 05 (cinco) dias úteis contados a partir da chegada do equipamento em seu laboratório, não seja cumprido, disponibilizará um equipamento *backup*, igual ou superior, sem custos adicionais.

10.4. Recolher todos os impostos, licenças e taxas incidentes, eventualmente necessárias para a execução das atividades, respondendo isoladamente pelas infrações a que se der causa pelo não cumprimento dessas obrigações.

10.5. Comunicar imediatamente ao cliente a ocorrência de qualquer fato relevante, prestando todos os esclarecimentos necessários e solicitados e adotar todas as medidas necessárias para sanar possíveis irregularidades.

10.6. Prestar, sempre que solicitado, informações e detalhes considerados omissos, com relação aos dados fornecidos para execução dos serviços.

10.7. Responsabilizar-se por todos os prepostos e empregados contratados em seu nome, indenizando o cliente em caso de comprovado dolo, culpa ou má fé na execução dos serviços ora pactuados.

10.8 Responsabilizar-se por todos os documentos entregues enquanto permanecerem sob a sua guarda para a consecução dos serviços pactuados, dentro ou fora das instalações de qualquer das suas unidades, respondendo por seu mau uso, salvo comprovado caso fortuito ou força maior.

11. Obrigações do Cliente

11.1. Informar à unidade de serviços da Prime Interway, qualquer problema/dificuldade na identificação (número de série) ou localização dos equipamentos. A falta desta informação poderá acarretar atraso na prestação dos

serviços e poderá acarretar custos adicionais, em função de deslocamento e horas técnicas gastas indevidamente, os quais deverão ser compensados pelo cliente, desde que previamente comunicado.

11.2. Permitir somente que pessoas autorizadas pela Prime Interway tenham acesso e façam qualquer intervenção nos equipamentos. A não observação desta obrigação levará à exclusão do equipamento da cobertura dos serviços ou à rescisão deste documento, à critério da Prime Interway.

12. Modificações e Notificações

12.1. Qualquer alteração na lista de itens cobertos sob este documento deverá ser comunicada, por escrito, para:

Avenida Poços de Caldas, nº 148, galpão 01 – Distrito Industrial – Itajubá – MG

CEP: 37504-110

E-mail: service.desk@primeinterway.com.br

Telefone: (11) 3027-1122

13. Direito de Inspeção

13.1. A Prime Interway reserva para si o direito de inspecionar qualquer produto que não tenha sido objeto de um termo de serviços de manutenção seu e que esteja fora da garantia, e torná-lo operacional após aprovação de orçamento pelo cliente, antes de inseri-lo sob a cobertura deste documento. Após a inspeção será colocado em cada equipamento um selo de inspeção, e caso este seja violado, o reparo deste equipamento não será considerado como coberto por este termo de serviços de manutenção.

14. Das Disposições Finais

14.1. Eventual omissão ou atraso de qualquer das partes em exigir o cumprimento de qualquer termo ou condição do presente acordo pela outra parte, ou em exercer qualquer direito ou prerrogativa, não constituirá novação nem implicará renúncia da possibilidade futura de exigir o cumprimento de tal termo, condição, direito ou prerrogativa.

14.2 O cliente não poderá ceder qualquer direito ou obrigação oriunda do presente instrumento sem a prévia e expressa autorização por escrito da Prime Interway.

14.3 Para todos os efeitos legais e contratuais, o presente documento não estabelece vínculo civil ou empregatício entre as partes, tampouco relação de subordinação entre seus empregados, prepostos e/ou terceiros sob a responsabilidade das partes.

14.4 As partes realizarão o objeto contratado observando as premissas da Lei Geral de Proteção de Dados (“LGPD”), em especial os princípios da finalidade, adequação, transparência, livre acesso, segurança, prevenção e não discriminação no tratamento dos dados, devendo alterar ou adequar as regras de negócios aplicáveis às premissas da LGPD, sempre que solicitado ou necessário, além de prestar/utilizar os serviços seguindo às regras aplicáveis em relação ao tratamento de dados eventualmente coletados.

14.5 As partes se comprometem a: (i) não permitir que menores de 18 (dezoito) anos trabalhem em horário noturno, em atividades perigosas ou insalubres, assim como não permitir qualquer trabalho aos menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz a partir dos 14 (quatorze) anos, conforme estabelecido no artigo 7º, inciso XXXIII da Constituição da República; (ii) não utilizar, em toda a sua cadeia produtiva, mão de obra de trabalho escravo e / ou em condições degradantes, em consonância com a correlata legislação pertinente, que não exerce qualquer tipo de discriminação e que respeita a liberdade de associação; e (iii) cumprir rigorosamente todas as normas relativas ao meio ambiente, obtendo todas as licenças e alvarás necessários para execução dos serviços, naquilo que lhe é obrigatório para o exercício de suas atividades.

14.6 As Partes concordam em cumprir todas as leis e regulamentos aplicáveis ao combate e repreensão à corrupção, à defesa da concorrência e à lisura na atuação perante a sociedade, ao governo em todas as suas esferas e demais públicos de interesse, especificamente, mas não se limitando à Lei Anticorrupção (Lei 12.846/2013 – “Lei da Empresa Limpa”).