

## Contrato de Serviço Termos e Condições Comerciais

### Introdução

Os Termos e Condições indicados abaixo aplicam-se quando o Cliente assinou um contrato de serviço (Proposta de Contrato) com a Nilfisk, salvo acordo em contrário, por escrito entre as Partes.

### Definições

A menos que o contexto exija de outra forma, os termos e expressões com primeiras letras maiúsculas usados neste Contrato terão os significados definidos abaixo ou os significados definidos de outra forma neste Contrato. Se os termos em maiúsculas não forem explicados ou definidos, eles devem ser interpretados de acordo com seu significado geral, conforme o contexto exigir.

Acordo significa estes Termos e Condições do Contrato de Serviço. Apêndice significa o apêndice aplicável a este Contrato, declarando os termos locais, taxas, etc.

Proposta do Contrato significa a Cotação do Contrato de Serviço assinada pelo Cliente.

Cliente significa o destinatário dos Serviços sob este Contrato.

Lei significa qualquer lei aplicável relevante a este Contrato alterada de tempos em tempos.

Modificar a Máquina mencionada na Cotação do Contrato e coberta por este Contrato.

Nilfisk significa Nilfisk A/S ou a entidade local dentro do Grupo Nilfisk como se indica na Proposta do Contrato.

Serviços os serviços prestados pela Nilfisk conforme estabelecido na Seção 1 e 2 deste Contrato.

Contrato de Serviço cobre os encargos devidos pelo Cliente pelos serviços prestados pela Nilfisk conforme especificado na Proposta do Contrato.

Visita de serviço de um técnico da Nilfisk conforme especificado na Seção 1 e/ou 2 deste Contrato, conforme o caso.

### 1. Serviço de manutenção

1.1. O Serviço de manutenção é definido como as visitas regulares planeadas da Nilfisk. O número anual de visitas é acordado na Proposta do Contrato com base nos níveis esperados de uso da Máquina e ambiente de utilização ou acordado por meio da solução de monitoramento dinâmico digital, quando disponível.

1.2. Antes de uma visita do serviço de manutenção, a Nilfisk entrará em contacto com o Cliente para agendar a visita.

1.3. A Nilfisk compromete-se a verificar tecnicamente e, se necessário, lubrificar a(s) máquina(s). As visitas são finalizadas com um teste de funcionalidade, e todos os testes e verificações exigidos pela lei obrigatória local também serão realizados.

1.4. Quaisquer atividades de serviço realizadas durante uma visita de serviço de manutenção que estejam além do serviço de manutenção normal conforme definido pela Nilfisk de tempos em tempos (mais informações sobre o que está incluído para cada Máquina podem ser fornecidas mediante solicitação) e além da política de "uso justo", conforme definido em A Cláusula 3.2 será cobrada, desde que a Proposta do Contrato não abranja as atividades realizadas e/ou componentes utilizados.

1.5. A reparação e substituição de componentes durante as visitas do serviço de manutenção serão realizadas a critério exclusivo do técnico da Nilfisk.

### 2. Serviço de reparação

2.1. O Serviço de reparação é definido como visitas realizadas devido a uma avaria ou outros problemas com a Máquina, em que o Cliente liga para a Nilfisk informando tal avaria e/ou problema, e em que a Nilfisk agenda uma visita para resolver o problema.

2.2. A Nilfisk atenderá as chamadas detalhadas de acordo com os tempos de resposta prometidos localmente para o tipo de Contrato selecionado, conforme indicado na proposta do Contrato.

2.3. O tempo de resposta é definido como o tempo máximo desde que uma chamada/aviso de avaria é registado na Nilfisk, até que o técnico da Nilfisk esteja no local para atender a avaria. O tempo de resposta é especificado no Apêndice. O tempo de resposta não inclui fins de semana ou feriados locais. Os tempos de resposta especificados podem não ser aplicáveis se o equipamento estiver localizado em áreas remotas ou de difícil acesso, por exemplo. ilhas sem conexão em ponte ou similar.

2.4. A reparação e substituição de componentes durante as visitas do serviço de reparação serão realizadas a critério exclusivo do técnico da Nilfisk.

### 3. Especificações da cobertura de serviço

3.1. A cobertura de serviço e componentes depende do tipo de Contrato selecionado e das opções selecionadas, tal como se define na proposta do Contrato.

3.2. A cobertura conforme estabelecido na Proposta do Contrato está sujeita a uma política de "uso justo", o que significa que se a Nilfisk identificar um potencial uso excessivo em uma ou várias Máquinas listadas na Proposta do Contrato, a causa raiz será identificada em colaboração com o Cliente. Se não for possível resolver esta situação contrária às expectativas, a Nilfisk reserva-se o direito de rescindir ou alterar a Proposta do Contrato e/ou cobrar custos adicionais incorridos por tal uso excessivo. "Uso Excessivo" refere-se a níveis de uso acima do indicado na Cotação do Contrato, custos excessivos ou se o ambiente no qual a Máquina é operada é de natureza severa (por exemplo, ambiente de alta poeira, temperaturas extremas, como em câmaras frigoríficas ou abrasivos superfícies como pisos antiderrapantes ou similares).

3.3. A Nilfisk fornecerá componentes e materiais para a realização das visitas de serviço mas não garante a sua disponibilidade. Componentes e materiais não incluídos na Proposta do Contrato serão cobrados. Qualquer cobertura de Contrato de componente ou descontos de componente oferecidos na Proposta do Contrato são aplicáveis apenas durante as visitas de serviço, ou seja, não por meio de outros canais.

3.4. A categorização de componentes é definida da seguinte forma:

3.4.1. As peças sobressalentes são partes integrantes da Máquina, por ex. motores, válvulas, bombas, quadros de comando e manípulos.

3.4.2. Baterias e carregadores são definidos como as baterias e carregadores externos fornecidos na compra das Máquinas.

3.4.3. Os consumíveis são componentes que requerem substituição regular ou recargas devido ao desgaste normal, por exemplo, mangueiras, cabos, óleo; peças com contacto direto com o piso, como escovas, lâminas do bocal e saias laterais.

3.4.4. Discos abrasivos, produtos químicos, detergentes e sacos de pó não estão incluídos para nenhum tipo de Contrato.

3.5. A substituição gratuita de componentes abrange apenas as versões de componentes já instaladas na Máquina. Componentes extras e/ou novos ou versões atualizadas dos componentes serão cobrados separadamente.

3.6. A garantia das Máquinas listadas na Proposta do Contrato é estendida por um ano, desde que as máquinas sejam novas, ou seja, que a Proposta do Contrato seja concluída em até 30 (trinta) dias a partir da data de entrega da Máquina.

3.7. Serão cobrados custos adicionais pelos trabalhos realizados pelo técnico da Nilfisk em relação a colisão ou dano intencional, uso indevido, abuso, manutenção diária incorreta ou falta de manutenção da Máquina pela qual o Cliente é responsável.

3.8. Embora a Nilfisk se esforce para enviar o mesmo técnico da Nilfisk para todas as visitas ao local indicado, as circunstâncias operacionais podem, em alguns casos, exigir que a Nilfisk envie outro técnico da Nilfisk.

3.9. Nilfisk não pode garantir uma "reparação na primeira visita" durante uma visita de reparação.

3.10. Especificidades para Clientes com cobertura Premium:

3.10.1. A cobertura de baterias e carregadores requer manutenção, recargas e ciclos de carga corretos por parte do Cliente, conforme as instruções no manual do usuário da Máquina. A Nilfisk reserva-se o direito de consultar um especialista em baterias terceirizado para examinar baterias danificadas, se necessário.

3.10.2. Os consumíveis estão limitados a uma quantidade anual de conjuntos igual à quantidade de visitas anuais do serviço de manutenção acordadas. Os consumíveis serão fornecidos/substituídos conforme necessário em cada visita de manutenção.

3.10.3. A cobertura de fim de semana e feriado local não está disponível em todas as regiões e depende da disponibilidade local dos técnicos da Nilfisk caso a caso. A disponibilidade não pode ser garantida. A cobertura de fim de semana e feriado local não está incluída na Proposta do Contrato, mas é apenas uma opção para os titulares da cobertura Premium, e será cobrada caso a caso de acordo com as taxas especificadas localmente, conforme descrito no Apêndice.

#### 4. Obrigações do Cliente – Visitas de Serviço

4.1. O Cliente é responsável por garantir que a Nilfisk tenha acesso à máquina no horário acordado para as visitas de serviço planeadas durante o horário normal de trabalho da Nilfisk (conforme indicado no site local da Nilfisk) ou em horários individualmente acordados fora do horário normal de trabalho.

4.2. A Nilfisk cobrará do Cliente qualquer mão de obra extra ou deslocação corrida em caso de impossibilidade de acesso à Máquina no local, data e hora acordados.

4.3. Durante as visitas de serviço, o Cliente é responsável por garantir que os serviços possam ser executados em um local seguro.

4.4. O Cliente é responsável por informar a Nilfisk sobre a presença de quaisquer substâncias ou circunstâncias perigosas no local e fornecer ao técnico da Nilfisk as informações necessárias sobre as precauções de segurança. É responsabilidade do Cliente fornecer as medidas e itens de segurança necessários para o técnico da Nilfisk, e arcar com todos os custos relacionados a isso.

4.5. O Cliente é responsável por informar atempadamente a Nilfisk sobre alterações na localização de qualquer uma das Máquinas na Proposta do Contrato. Os descontos concedidos com base nas localizações das Máquinas serão alterados de acordo.

#### Obrigações do Cliente - Utilização e manutenção diária

5.1. O Cliente é responsável pela manutenção e verificações diárias e semanais da Máquina, incluindo reabastecimentos de óleos, lubrificantes, refrigerantes e líquidos, conforme detalhado no manual do usuário da Máquina.

5.2. O Cliente deve realizar controles diários e periódicos e recarga das baterias respeitando os ciclos de carga das mesmas conforme definido no manual do usuário da máquina.

5.3. O Cliente deverá utilizar materiais como óleo, graxa, água, detergente, etc. que deve ser usado de acordo com os padrões definidos no manual do usuário da Máquina.

5.4. O Cliente não deve efetuar modificações ou ajustes no equipamento nem permitir que terceiros efetuem manutenção ou reparos sem o consentimento prévio por escrito da Nilfisk. A Nilfisk não é obrigada a prestar os serviços sob este contrato e/ou cobertura sob qualquer garantia sem que a Nilfisk tenha fornecido a aceitação.

5.5. O Cliente tem a responsabilidade de notificar a Nilfisk assim que tiver conhecimento de uma anomalia no funcionamento da Máquina, bem como em caso de fugas, desgaste anormal ou ruídos, mediante modificação das condições de utilização previstas no manual de manutenção da Máquina e nos níveis de uso conforme estabelecido na proposta do contrato ou similar.

#### 6. Preços e condições de pagamento

6.1. Os encargos do contrato de serviço mais o IVA em vigor são pagos antecipadamente. A Nilfisk tem o direito de suspender todas as suas obrigações sob este Contrato e a Proposta do Contrato se o Cliente não cumprir as obrigações de pagamento sob este Contrato para com a Nilfisk.

6.2. Os serviços e componentes não cobertos pelos termos do Contrato de serviço serão cobrados separadamente pela Nilfisk. Os componentes fornecidos pela Nilfisk permanecem propriedade da Nilfisk até que a respetiva fatura seja integralmente paga pelo Cliente.

6.3. A Nilfisk ajustará anualmente os preços do Contrato de serviço e os preços dos componentes, conforme indicado na proposta do contrato, de acordo com o Índice de preços do mercado a retalho.

6.4. As condições de pagamento e o pagamento de quaisquer juros em caso de atraso no pagamento de faturas estão especificados no Apêndice.

6.5. Todas as faturas serão declaradas em moeda local e todos os pagamentos serão feitos em moeda local, conforme descrito no Apêndice.

#### 7. Limitações de responsabilidade

7.1. A Nilfisk não é responsável por quaisquer danos ou despesas incorridos devido, mas não limitado a:

7.1.1. Falha do Cliente em cumprir as obrigações estabelecidas na seção 5 deste Contrato;

7.1.2. Operação da Máquina que não esteja de acordo com as regras de segurança indicadas no manual do usuário da Máquina e/ou em caso de uso inexperiente, incorreto ou impróprio da Máquina;

7.1.3. Incidentes decorrentes de danos dolosos ou acidentais, como adulteração, capotamento, incêndio, sabotagem, colisão, armazenamento incorreto, bem como danos causados por negligência grave, uso indevido, abuso, atos maliciosos ou desgaste anormal;

7.1.4. Quaisquer reparações ou intervenções mecânicas não efetuadas pela Nilfisk, ou utilização de componentes não fornecidos pela Nilfisk; e

7.1.5. A não conformidade do Cliente com as Leis, disposições regulamentares, etc. aplicável à Máquina.

7.2. A responsabilidade agregada da Nilfisk decorrente ou relacionada a este Contrato, seja em Contrato ou ato ilícito, nunca excederá um valor igual à média dos pagamentos mensais feitos pelo Cliente sob este Contrato (excluindo IVA, impostos e encargos) vezes 12, exceto que este a limitação de responsabilidade não se aplica a quaisquer danos ou perdas causados pela Nilfisk, suas Máquinas e/ou serviços e decorrentes de (i) qualquer morte ou lesão corporal, ou (ii) qualquer outra causa para a qual a responsabilidade não possa ser limitada ou excluída de acordo com a Lei aplicável e obrigatória.

7.3. Em caso de reclamação de garantia sobre componentes e materiais, a responsabilidade da Nilfisk está limitada ao custo de reparação ou substituição do componente e material defeituoso. Qualquer trabalho realizado além da retificação do problema de garantia em questão não é coberto.

7.4. A Nilfisk não será responsável perante o Cliente como resultado deste Contrato por quaisquer perdas ou danos especiais, indiretos, incidentais, punitivos ou consequentes, incluindo, sem limitação, perda de receitas, rendimentos ou lucros futuros, diminuição do valor do Cliente ou qualquer múltiplo dos mesmos e diminuição ou perda de reputação ou oportunidade de negócios ou qualquer múltiplo deles, ou danos decorrentes de alterações ou interpretações de qualquer Lei.

7.5. A Nilfisk não será responsável por qualquer falha no cumprimento ou atraso no cumprimento deste Contrato, devido no todo ou em parte, direta ou indiretamente, a incêndio, caso fortuito, greve, bloqueio, interrupção de trabalho, falta de matérias-primas, suprimentos, ou componentes, reequipamento, atrasos de transportadoras, embargo, ordem ou diretiva governamental, insurreição ou interrupção civil, tumultos, ataques cibernéticos, pandemias ou qualquer outro motivo além do controle comercial razoável de uma Parte.

## 8. Prazo e rescisão

8.1. Este Contrato terá início na data indicada na Proposta do Contrato e será executado por um período de um ano civil. Este Contrato e a Proposta do Contrato serão prorrogados anualmente por um ano civil. Os Contratos "Pro", conforme definidos na Proposta do Contrato, serão executados indefinidamente, a menos que sejam rescindidos de acordo com este Contrato. Os Contratos "Plus" e "Premium", conforme definidos na Proposta do Contrato, terão duração máxima de 5 (cinco) anos, salvo indicação em contrário na Proposta do Contrato, e serão posteriormente convertidos em Contratos "Pro", a menos que sejam rescindidos de acordo com este Contrato.

8.2. Caso as Partes tenham acordado a faturação anual, cada uma das Partes poderá rescindir este Contrato e/ou a Proposta do Contrato por escrito, mediante aviso prévio de três (3) meses. Caso as Partes tenham concordado com a faturação trimestral ou mensal, cada uma das Partes poderá rescindir este Contrato e a Proposta do Contrato por escrito, mediante aviso prévio de seis (6) meses. A Proposta do Contrato pode ser rescindida para uma ou várias Máquinas conforme mencionado na Proposta do Contrato com o aviso acima mencionado. Para evitar dúvidas, a Nilfisk reembolsará o Cliente por quaisquer visitas pré-pagas ainda não realizadas em caso de rescisão pela Nilfisk.

8.3. Este Contrato pode ser rescindido pela Nilfisk sem aviso prévio no caso de o Cliente falir, ter uma ordem de recebimento contra si, fazer um acordo com os seus credores, tomar ou sofrer qualquer ação semelhante em consequência de dívida, bem como em caso de transferência e/ou fusão dos negócios, ações ou ações similares do Cliente, ou em caso de falecimento do Cliente.

8.3. Este Contrato poderá ser rescindido pela Nilfisk sem aviso prévio no caso de o Cliente falhar, ter uma ordem de recebimento contra si mesmo, fazer um acordo com seus criadores, tomar ou sofrer qualquer ação como resultado de divisão, bem como no caso de transferência e/ou fusão de dois negócios, ações ou ações semelhantes do Cliente, ou em caso de falecimento do Cliente.

8.5. Este Contrato e a Proposta do Contrato podem ser rescindidos pela Nilfisk por conveniência com três (3) meses de aviso prévio por escrito.

## 9. Lei aplicável e jurisdição

9.1. Salvo acordo em contrário entre as Partes, a lei aplicável e a jurisdição relacionada a qualquer disputa entre as Partes decorrente, sob ou relacionada a este Contrato é especificada no Apêndice.

## Apêndice dos Termos e Condições Comerciais do Contrato de Serviço

Detalhes do Contato para serviço ou assistência em caso de avaria

Formulário online: [www.nilfisk.com/pt-pt/](http://www.nilfisk.com/pt-pt/)

E-mail: [assistencia.pt@nilfisk.com](mailto:assistencia.pt@nilfisk.com)

Telefone: 219112670

### 2. Serviço de reparação

O tempo de resposta relevante de acordo com a seção 2.3 do contrato é:

48 horas de Segunda a Sexta ou 24 Horas para cobertura de Contrato Premium

### 3. Especificações de cobertura de serviço

As tarifas especificadas localmente como se estabelece na seção 3.10.3 do Contrato são:

Deslocação = 99.00€ e Mão de obra = 69.00€/hora

### 6. Preços e condições de pagamento

Os pagamentos de acordo com o Contrato serão feitos a trinta (30) dias após a data da fatura da Nilfisk, e qualquer atraso no pagamento pode estar sujeito ao pagamento de juros de 1,5% por mês de atraso iniciado. De acordo com a Seção 6.5 do Contrato, todas as faturas devem ser declaradas em moeda local - Euros e todas as faturas devem ser pagas em Euros.

### 9. Lei aplicável e jurisdição

Salvo acordo em contrário entre as Partes, este Contrato é regido pelas leis da República Portuguesa, independentemente do conflito de leis, regras, disposições ou estatutos de qualquer jurisdição. Qualquer disputa entre as Partes decorrente, sob ou relacionada a este Contrato será submetida à jurisdição exclusiva do tribunal de primeira instância da Comarca de Lisboa.