

CONDIÇÕES GERAIS DE ASSISTÊNCIA

TÉCNICA

ROMI S.A. (Romi) garante o Produto contra defeitos de material e mão de obra, durante o prazo de garantia da máquina, seguindo as Condições Gerais de Venda que acompanha o pedido de compra.

1. ATENDIMENTO

- a) Os atendimentos, para itens cobertos e descobertos pela garantia obedecerão às Condições Gerais de Venda.
- b) Ocorrendo a necessidade de assistência técnica, o Cliente deverá informar o evento à Romi, identificando o produto, seu número de série e, tanto quanto possível, a origem do problema apresentado.
- c) Dependendo da natureza do serviço de assistência técnica a ser prestado, a Romi escolherá o local apropriado para sua execução, bem como o meio mais adequado para locomoção de seu pessoal, do produto e seus componentes.
- d) Quando a assistência técnica ocorrer no estabelecimento do Cliente, este deverá providenciar para que o pessoal técnico da Romi tenha livre acesso ao produto, a fim de que os trabalhos sejam iniciados imediatamente, bem como colocar à disposição do técnico, quando necessário e sem ônus, recursos auxiliares disponíveis, tais como: máquinas, pontes rolantes, guinchos, lubrificantes, detergentes etc.

1.1. Deslocamento

- a) No caso de não ser possível realizar o deslocamento por automóvel, as passagens (aérea ou de qualquer outro meio de transporte) serão repassadas ao Cliente, acrescidas de 25% se a compra foi efetuada

pela Romi, incluindo despesas com transporte de bagagem e ferramentas.

1.2. Mão de Obra

- a) Os serviços serão realizados de 2ª a 5ª feira, dentro do período das 7:00h às 17:00h, e de 6ª feira dentro do período das 07:00h às 16:00, caso o Cliente solicite horas fora deste período, será repassado ao Cliente o custo adicional de 50% (cinquenta por cento) da hora normal de trabalho. Também haverá custo adicional os sábados de 50% e aos domingos de 100% sobre o valor da hora normal de trabalho.
- b) Para serviços de longa duração, os técnicos retornarão à sua sede a cada 3 (três) semanas de trabalho, observando-se as condições estabelecidas na presente cláusula.

1.3. Hospedagem

As despesas provenientes de pernoites em hotel, classificação mínima de 03 (três) estrelas, serão repassadas ao Cliente, acrescidas de 25% se as reservas forem realizadas pela Romi.

1.4. Refeição

As despesas com as refeições (almoço e jantar) realizadas pelo técnico de serviço estão inclusas no valor das horas.

1.5. Garantia do Serviço e das Peças

- a) Os serviços de Assistência Técnica, itens constantes no RSAT, terão garantia de 03 (três) meses, contados da data de conclusão do serviço.
- b) As peças novas substituídas (desde que constem no RSAT) terão garantia de 06 (seis) meses.
- c) As peças reparadas substituídas (desde que constem no RSAT) terão garantia de 03 (três) meses.

1.6. Transporte das Peças

Caso seja providenciado pela ROMI o envio para o endereço do CLIENTE das peças a serem aplicadas na prestação dos serviços, o CLIENTE tem ciência de que arcará com o custo do frete do respectivo envio acrescido de 25,25%.

2. ORÇAMENTO

2.1. Assistência Técnica

A Romi poderá disponibilizar um orçamento estimado baseado nas informações recebidas do Cliente, porém o valor final será cobrado de acordo com o RSAT.

2.2. Reparo de Itens

A Romi dispõe de 3 (três) opções para substituição de itens:

- a) Item base de troca, cujo procedimento reduz o tempo de máquina parada e o custo em relação a uma peça nova.
- b) Reparo do item com custos pré-definidos de acordo com a tabela Romi.

- c) Reparo de item com orçamento, cujo procedimento aumenta o tempo de máquina parada. Para esta opção, o trabalho de execução do orçamento será cobrado, independentemente da aprovação orçamento.

3. RELATÓRIO DE SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

3.1. O atendimento referente à assistência será efetuado previamente através do Ramal de Atendimento ao Cliente (RAI). Caso o problema no equipamento não seja sanado durante o atendimento, o Cliente deverá autorizar a visita do técnico através de email ou telefone.

3.2. Após a conclusão do serviço, o técnico apresentará o RSAT para ciência do Cliente, não podendo sofrer alterações.

3.3. Efetuado este procedimento, será enviada uma cópia do RSAT para o email cadastrado na base dados da Romi.

3.4. Se aplicável, uma vez concluído o serviço, o Cliente deverá emitir a Nota Fiscal Eletrônica (NFe) de retorno de empréstimo das peças especificadas no RSAT, devolvendo-as à Romi.

3.5. Não ocorrendo a devolução das NFes e das peças no prazo de 10 (dez) dias, a Romi poderá efetuar a cobrança do valor das peças, mediante a emissão das respectivas NFes.

4. PRÉ-NOTA

4.1. O Cliente receberá, via email, os dados que constarão na NFe (valor e forma de pagamento) para ciência.

4.2. Após 3 (três) dias da data do envio, serão emitidas as NFe de cobrança dos serviços e das peças.

5. TRIBUTOS

Serão cobrados os tributos aplicáveis conforme legislação vigente.

6. ABSTENÇÃO

A abstenção do exercício de quaisquer direitos ou faculdades que assintam à Romi ou a concordância com atrasos o cumprimento ou inadimplemento das obrigações do Cliente, não importará em novação, nem afetará os direitos e faculdade da Romi, os quais poderão ser exercidos a qualquer tempo.

7. USO DE DADOS

Fica ciente o Cliente que a Romi poderá ter acesso, utilizar, manter e processar informações e dados de pessoas físicas, exclusivamente para os fins específicos da presente contratação, nos termos da Política de Privacidade disponível no site da ROMI, bem como acessar aos dados disponíveis no produto, incluindo dados de funcionamento e de produção, de forma remota, independente de solicitação ou aviso, com o que o Cliente, pelo presente, expressa seu consentimento.

8. PROGRAMA DE COMPLIANCE

O Cliente adere ao Programa de Compliance disponível no site da ROMI e compromete-se a cumpri-lo no relacionamento entre as partes, no que for aplicável, exceto na hipótese do Cliente possuir regras próprias que atendam aos pontos abordados pelo programa da ROMI.

9. FORO

As partes elegem o foro da comarca de Santa Bárbara D'Oeste para dirimir quaisquer dúvidas decorrentes do presente termo.