

## **TERMOS E CONDIÇÕES HILTI DO BRASIL COMERCIAL LTDA.**

A Hilti do Brasil Comercial Ltda. fornecerá todos os Produtos e Serviços de acordo com os seguintes termos e condições.

### **1. DEFINIÇÕES**

1.1 Sob este documento,

“**Cliente**” refere-se à pessoa física ou jurídica que adquire os Produtos ou Serviços fornecidos pela Hilti do Brasil Comercial Ltda.

“**Hilti**” refere-se à Hilti do Brasil Comercial Ltda. ou a uma de suas coligadas ou subsidiárias, conforme o caso.

“**Contrato**” é o negócio jurídico celebrado entre a Hilti e o Cliente para o qual este último adquire um Bem, Produtos ou Serviços da Hilti. O Contrato pode ser celebrado por qualquer meio, inclusive pela aceitação destes Termos e Condições pelo Cliente, seja de forma expressa ou tácita. O termo “Contrato” inclui todos os Contratos celebrados entre a Hilti e o Cliente, para a aquisição de Produtos ou Serviços.

“**Bem ou Produtos**” refere-se a Produtos fornecidos pela Hilti e adquiridos pelo Cliente de acordo com o Contrato e com os Termos e Condições. “**Serviços**” significa os serviços prestados pela Hilti ao Cliente de acordo com o Contrato e com os Termos e Condições.

1.2 A conclusão do processo de compra e pagamento implica a aceitação sem qualquer reserva destes termos e condições, bem como as condições particulares que podem ser estabelecidas entre a Hilti e os seus Clientes. Caso existam contradições entre as condições de venda, ordens de compra, Termos e Condições ou, em geral, de qualquer documento emitido pelo Cliente e estes Termos e Condições aqui indicados, este último sempre prevalecerá sobre os documentos emitidos ou enviados pelo Cliente.

### **2. ACEITAÇÃO DA ORDEM:**

2.1 A aceitação da ordem de venda é limitada aos termos e condições contidos neste documento e está sujeita a alterações pela Hilti sem aviso prévio. Os termos e condições de venda podem ser encontrados em [www.hilti.com.br](http://www.hilti.com.br). O negócio particular de venda ou fornecimento com um Cliente estará sujeito à versão dos Termos e Condições em vigor no momento da sua celebração. Os termos e condições adicionais ou diferentes propostos pelo Cliente através do pedido de compra podem ser aceitos pela Hilti, que deve concordar expressamente por escrito. Enquanto a aceitação expressa não for concedida, o pedido de compra será regido pelos Termos e Condições de venda da Hilti. Ambas as partes concordam que o processamento de um pedido de compra pela Hilti, ou qualquer outro ato semelhante, não constituirá uma aceitação expressa por escrito dos termos e condições propostos pelo cliente. Caso tal aceitação não seja dada no prazo de 3 dias úteis após o recebimento destes termos e condições, será considerado que não foram aceitos. A não aceitação pela Hilti dos termos e condições propostos pelo cliente não será considerada como rejeição do respectivo pedido de compra, a menos que contenham variações nos termos da descrição, quantidade, preço ou prazo de entrega das mercadorias.

2.2 A falha ou não-objeção da Hilti contra as condições do Cliente não deve ser interpretadaem qualquer caso como a aceitação de tais condições do eventual Cliente. Nem o início dos serviços nem a entrega de Produtos ou Serviços pela Hilti serão considerados ou constituem aceitação de quaisquer condições gerais do Cliente.

Qualquer comunicação ou conduta do Cliente que confirme um acordo para a entrega de Produtos ou prestação do serviço pela Hilti, bem como a aceitação do Cliente de qualquer entrega dos Produtos da Empresa ou a prestação de serviço constituirá uma aceitação total do Cliente destas condições.

2.3 Salvo acordo expresso em contrário por escrito, assinado por representantes de ambas as partes com poderes suficientes, estes Termos e Condições devem prevalecer e devem ser incorporados em todos os Contratos celebrados pela Hilti para a venda de Produtos e/ou Serviços e regular as condições de venda entre ambas as partes. Quaisquer outros termos, condições de vendas e pós-venda dos Produtos e/ou serviços que não sejam os indicados neste documento, ou que sejam encontrados em documentos que não sejam os Contratos assinados pelas partes, não serão válidos, mesmo que tais documentos sejam assinados pela Hilti.

2.4 Estes Termos e Condições também servirão de base para todas as transações futuras relacionadas com a venda de Produtos e/ou a prestação de Serviços pela Hilti.

2.5 Produtos sob consulta

Quando se tratar de um produto sob consulta que deverá ser importado pela Hilti, a compra deve ser confirmada por escrito pelo comprador, na qual o comprador concorda com o referido ato e, portanto, compromete-se a não desistir do referido pedido e pagar o valor das mercadorias importadas, na íntegra, no prazo e na data apresentados pela Hilti.

### **3. DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS**

3.1 A quantidade, qualidade, descrição e qualquer especificação dos Produtos ou Serviços serão aqueles estabelecidos na cotação ou proposta da Hilti.

3.2 Todos os materiais descritivos, especificações e publicidade emitidos

pela Hilti e qualquer descrição, detalhe ou ilustração contida nos catálogos ou brochuras da Hilti, são emitidos e publicados com o único propósito de dar uma ideia aproximada dos Produtos ou Serviços neles descritos e eles não farão parte do Contrato, salvo acordo em contrário por escrito.

3.3 A Hilti reserva-se o direito, sem responsabilidade para com o Cliente, de fazer alterações nas especificações dos Produtos e / ou Serviços que sejam necessárias para cumprir a legislação local e / ou que não afetem materialmente a qualidade ou desempenho dos Produtos e / ou Serviços.

### **4. PREÇOS:**

4.1 Os preços são aqueles indicados na ordem de venda, salvo indicação em contrário, o preço dos Produtos pode variar de acordo com as quantidades ou combinações de itens. A lista de preços publicada pela Hilti está sujeita a alterações sem aviso prévio.

4.2 As partes entendem e aceitam que as condições de mercado podem mudar, em caso de emergências e/ou situações econômicas extraordinárias, gerando, entre outras coisas, disparidade na taxa de câmbio utilizada pela empresa para importação e/ou venda de produtos para os quais Perante este cenário, a Hilti reserva-se o direito de ajustar os preços acordados durante a vigência do contrato.

4.3 Da mesma forma, as partes entendem e aceitam que os preços são baseados, entre outros aspectos, nos preços dos insumos e matérias-primas utilizados pela Hilti, determinados de acordo com as condições de mercado em um determinado momento; Portanto, caso estes aumentem em relação ao custo inicialmente definido, a Hilti terá o direito de aumentar os preços dos Produtos na mesma proporção em que o fizerem os insumos ou matérias-primas.

4.4 Aos preços serão incluídos todos os tributos que devem ser compreendidos no momento da venda dos Produtos e/ou Serviços, nos termos da legislação brasileira.

4.5 O Cliente autoriza a Hilti a apresentar e arquivar as faturas por correio, correio eletrônico ou faturação eletrônica, de acordo com a legislação em vigor.

4.6 As faturas serão emitidas em reais e pelo preço total dos Produtos ou Serviços, incluindo os tributos aplicáveis e custos adicionais que serão cobrados do Cliente de acordo com as disposições destes termos e condições e com as condições comerciais atuais da Hilti. A Hilti poderá cobrar os custos de envio, seguro e transporte dos Produtos, bem como outros custos associados à prestação dos serviços e quaisquer outros custos adicionais decorrentes de qualquer alteração feita à encomenda pelo Cliente no frete no momento do envio ou pela falta de instrução ou por não cumprimento ou atraso na entrega ou por qualquer ato de falha do Cliente, seus dependentes ou agentes.

4.7 Sem prejuízo de outros direitos e recursos que a Hilti possa ter, se os produtos forem enviados para a Hilti ou seu pessoal para conserto, a Hilti terá uma garantia geral sobre os produtos em relação a todas as dívidas do cliente à Hilti (incluindo custos de conserto) e se o Cliente não recuperar os Produtos, mediante o pagamento de todas as dívidas, no prazo de 60 dias após a notificação ao Cliente de que os Produtos estão prontos para coleta, o Cliente concorda que a Hilti terá direito, após 14 dias úteis da notificação ao Cliente, para descartar os Produtos conforme a Hilti considerar apropriado, pelo que, entre outros, se entende que o Cliente concede poderes especiais à Hilti para dispor do Produto e pagar, com o produto da venda, o valor da reparação e todas as despesas de armazenamento. Da mesma forma, entender-se-á que, após o prazo acima referido, o Cliente transferirá a propriedade do Produto para a Hilti mediante dação em pagamento.

### **5. TERMOS DE PAGAMENTO:**

5.1 O modo, prazo e método de pagamento serão definidos de acordo com Política de Crédito e Cobrança vigente.

5.2 O método padrão para pagamento é via boleto bancário, no caso de conta corrente, o Cliente deverá pagar no vencimento do mesmo via transferência, DOC ou TED.

5.3 Caso o cliente não cumpra com o pagamento da fatura dentro do prazo estabelecido, de acordo com sua condição de crédito, ele incorrerá em mora e a Hilti poderá suspender as entregas da mercadoria e serviços e tomar as medidas legais correspondentes. A Hilti e seus representantes se reservam o direito de exigir, o pagamento imediato de todo o preço pendente de pagamento ou a devolução dos produtos e serviços objeto do mesmo, em ambos os casos com seus respectivos juros por inadimplência e/ou compensação. O Cliente concorda em pagar todos os custos incorridos pela Hilti na cobrança de faturas em atraso, incluindo honorários de advogados ou meios de cobrança externos à operação da Hilti.

5.4 Para os clientes em que existe dívida em atraso ainda não paga, a Hilti reserva-se o direito de não aplicar qualquer desconto sobre os preços estabelecidos na taxa Hilti.

5.5 CRÉDITO: Todas as ordens vendidas a crédito estão sujeitas à aprovação do Departamento de Crédito e Cobrança da Hilti. A Hilti reserva-se o direito de modificar as cotas de crédito e condições de

pagamento atribuídas a clientes que estão sujeitos ao nível de risco de crédito avaliado pela Hilti e ao comportamento de pagamento do Cliente. As condições de crédito e pagamento serão informadas ao Cliente no momento de assinatura do contrato de venda.

5.6 Para os clientes com dívidas não pagas, a Hilti reserva-se o direito de não vender os produtos e serviços da sua marca até que a dívida seja totalmente resolvida, incluindo pagamentos de juros, reajustes e quaisquer outras despesas razoáveis incorridas pela Hilti.

5.7 O Cliente pode ainda pagar utilizando qualquer um dos métodos de pagamento disponibilizados pela Hilti nos Termos e Condições de Acesso ao site Hilti Online (HOL), que incluem pagamentos por meios eletrônicos, através das plataformas de pagamento disponibilizadas pela Hilti.

## **6. ENTREGA DE PRODUTOS:**

6.1 A entrega dos Bens realizar-se-á mediante a sua disponibilização no local indicado pelo Cliente no Contrato ou no local indicado em cada pedido de compra, neste caso mediante confirmação expressa e escrita da Hilti. A entrega dos Bens ocorrerá no prazo indicado no Contrato ou no pedido de compra, conforme o caso, a partir da data de aceitação do pedido de compra ou da data de recebimento de todas as informações necessárias. fabricação dos produtos, o que ocorrer por último.

Se nenhum prazo de entrega específico for declarado no Contrato e / ou no pedido de compra, a entrega será feita dentro do prazo que a Hilti considera razoável. Você pode verificar os horários médios no endereço eletrônico <http://www.hilti.com.br/content/hilti/W2/BR/pt/services/logistic-services/> ou por e-mail em CONTATE-NOS disponível no site [www.hilti.com.br](http://www.hilti.com.br). Apenas dias úteis são considerados para fins de envio. As datas de entrega são estimativas e o Cliente aceita todos os riscos associados a qualquer atraso.

6.2 Os produtos Hilti são vendidos sob a condição CIF, ou seja, entregue ao cliente no local informado no momento da compra. Ao comprador é facultada a opção de retirar a mercadoria comprada nos pontos de serviço da Hilti (FOB) ou optar pela entrega no local indicado pelo comprador no pedido de compra, sujeito a todos os custos de transporte (CIF). Os prazos de entrega da Hilti são estimados e, apesar das entregas serem feitas por empresas terceirizadas, a Hilti fará o melhor para entregar as mercadorias nos termos combinados. O prazo de entrega é o tempo esperado para os Produtos serem disponibilizados ao Cliente, de acordo com os tempos de trânsito estipulados pelo transporte para as regiões.

6.3 O local de entrega dos Produtos será o local indicado pelo cliente no pedido e os custos de frete associados serão adicionados ao pedido.

6.4 Quando os Produtos são entregues a uma transportadora para serem transferidos para o Cliente, o referido transportador deve ser considerado como representante da Hilti e não do Cliente, como resultado das disposições contidas na Legislação, na medida em que o transporte é encomendado pela Hilti.

6.5 A Hilti entregará as encomendas no território da República Federativa do Brasil.

6.6 Outros detalhes de envio podem ser consultados em [www.hilti.com.br](http://www.hilti.com.br) na Seção de Serviços/ Logística/ Nosso Serviço de Entrega.

6.7 Nas situações em que a entrega de um produto for impedida devido a um extravio durante o transporte contratado pela Hilti, desde que o extravio não constitua força maior ou caso fortuito, aplicar-se-ão as seguintes disposições

6.7.1 Se o produto afetado for novo, a Hilti se compromete a entregar um item idêntico ou a reembolsar o valor correspondente ao montante faturado pela compra do produto.

6.7.2 Nas situações em que o produto afetado tenha sido previamente reparado, será fornecida uma substituição que cumpra características semelhantes ou superiores às do estado em que o produto se encontrava no momento em que foi entregue para reparação.

6.7.3 No caso de o cliente não aceitar a solução oferecida pela Hilti, as partes concordam em reunir-se de boa-fé para chegar a uma solução mutuamente acordada. Se as partes não conseguirem chegar a um acordo no prazo de 15 dias após o início das negociações, o litígio será resolvido de acordo com a cláusula 23 dos presentes Termos e Condições.

## **7. POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO:**

7.1 Política de Devolução

7.1.1 Pedidos de devolução ou rescisão unilateral do contrato podem ser feitos até 7 dias corridos após a entrega dos Produtos ou contratação do serviço ou de acordo com as políticas atuais da Hilti. Isso inclui qualquer compra feita por qualquer um de nossos canais, inclusive através do nosso site [www.hilti.com.br](http://www.hilti.com.br).

7.1.2 O prazo máximo para admitir a devolução do material é de 7 dias corridos a partir da data de recebimento dos Produtos pelo Cliente, desde que a Hilti seja informada dentro deste prazo de 7 dias corridos pelo e-mail CONTATE-NOS disponível no site [www.hilti.com.br](http://www.hilti.com.br) ou via Vendedor. Após este período a devolução do material pelo Cliente não será aceita em nenhum caso.

7.1.3 Os Produtos devem estar nas mesmas condições em que foram vendidos, sem terem sido utilizados e devem ter a embalagem original em bom estado, bem como os rótulos originais.

7.1.4 Não Aceitamos Devolução de:

- Material danificado ou usado pelo cliente.
- Material que não funciona corretamente por negligência do cliente.
- Produtos com embalagens danificadas ou etiquetas de identificação danificadas pelo cliente.
- Produtos químicos expirados ou que exijam condições especiais de armazenamento.
- Produtos sob consulta (varetas, sistema M, etc.).
- Venda da VAN (Ferramentas de Demonstração - usadas).
- Quantidades de Produtos menores que a unidade mínima de venda (unidade de venda publicada em [www.hilti.com.br](http://www.hilti.com.br)).
- Produtos que já não estão mais na lista de Produtos vendidos pela Hilti.
- Kits Incompletos ou Combos.
- Devido à insatisfação ou falha em atender às expectativas do cliente após o prazo de 7 dias a partir da data de recebimento dos Produtos pelo Cliente.

7.1.5 Todas as devoluções estão sujeitas a inspeção e aceitação da Hilti de acordo com o acima mencionado e devem ter o comprovante de compra ou documento de faturamento correspondente e os documentos exigidos pelo regulamento do ICMS, caso contrário, o pedido será devolvido ao cliente. Todo processo de devolução dos Produtos deve acontecer fisicamente, ou seja, com o retorno dos materiais à Hilti. Não haverá processo virtual para substituição e/ ou adequação de Nota Fiscal conforme disposto no Regulamento do ICMS.

As solicitações de devolução devem ser feitas exclusivamente através da Central de Relacionamento Hilti e só podem ser enviadas para a Hilti pelas transportadoras aprovadas. Caso esta obrigação não seja cumprida, a Hilti reserva-se o direito de cobrar do comprador o custo do frete e outros custos de transporte. A retirada do produto permanecerá a expensas do comprador.

7.2 Política de Alterações e Cancelamento

7.2.1 Alteração no Pedido de Compra: No caso de solicitação de alteração nos serviços ou bens objetos da ordem ou pedido de compra, uma vez que a ordem de compra tenha sido confirmada pela Hilti, a Hilti poderá ou não aceitá-las a seu exclusivo critério e, se aceita, as alterações serão cotadas adicionalmente. Sem prejuízo disso, quando a modificação recair sobre produtos no processo de importação ou serviços onde sua execução já começou, o Cliente também deve pagar o valor do mesmo e as despesas incorridas.

7.2.2 Cancelamento do Pedido de Compra: Qualquer cancelamento feito pelo Cliente da ordem ou pedido de compra enviados, uma vez confirmada ciência por parte da Hilti da referida solicitação de cancelamento, esta será analisada conjuntamente pelo Cliente e pela Hilti. Não obstante o acima exposto, a Hilti pode rejeitar o cancelamento a seu exclusivo critério. Caso seja autorizado o cancelamento de produtos em processo de importação ou serviços onde a sua execução tenha sido iniciada, o Cliente deverá ainda pagar o valor dos mesmos e as despesas incorridas.

## **8. PROPRIEDADE E RISCOS**

8.1 O risco passará de acordo com os Incoterms aplicáveis.

8.2 A propriedade dos Produtos não será repassada ao Cliente até que a Hilti tenha recebido integralmente todos os valores devidos em relação a:

8.2.1 os Produtos; e

8.2.2 todos os outros valores devidos à Hilti pelo Cliente em qualquer conta.

8.3 Até que a propriedade dos Produtos seja passada para o Cliente, o Cliente deverá:

8.3.1 armazenar os Produtos (sem custo para a Hilti) separadamente de todos os outros produtos do Cliente ou de terceiros, para que sejam facilmente identificáveis como propriedade da Hilti;

8.3.2 não destruir, desfigurar ou esconder qualquer marca de identificação ou embalagem relacionada aos Produtos; e

8.3.3 manter os Produtos em condições satisfatórias e mantê-los segurados em nome da Hilti pelo seu preço total contra todos os riscos, para a satisfação razoável da Hilti. A pedido, o Cliente deve apresentar a apólice de seguro à Hilti.

8.4 O Cliente pode usar os Produtos no curso normal de seus negócios antes que a propriedade seja transferida para ele.

8.5 O direito do Cliente à posse dos Produtos terminará imediatamente após a ocorrência de qualquer um dos eventos especificados na seção 12 abaixo.

8.6 A Hilti terá o direito de recuperar o pagamento pelos Produtos mesmo que a sua propriedade não tenha sido transferida pela Hilti.

8.7 O Cliente concede à Hilti e seu Pessoal, uma licença para entrar nas

instalações onde os Produtos estão armazenados ou podem ser armazenados para inspeção, ou, quando o Direito de posse do Cliente terminar, recuperá-los, e o Cliente reconhece que a Hilti terá o direito de interceptar e apreender produtos em trânsito, quando o direito de posse do Cliente tiver terminado.

O precedente é considerado uma condição essencial para a celebração de qualquer venda.

8.8 Após a rescisão do Contrato, seja qual for a sua causa, os direitos da Hilti (mas não do Cliente) contidos nesta seção permanecerão em vigor e de forma alguma limitam ou restringem quaisquer outros direitos ou recursos da Hilti ao abrigo do Contrato ou da lei.

## 9. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

9.1 O cliente pode solicitar à Hilti, e a Hilti pode aceitar, a prestação de Serviços de acordo com as disposições dos Contratos. Os Contratos devem, em qualquer caso, estabelecer as condições que o cliente deve cumprir para que a Hilti preste os Serviços, o preço dos Serviços, o local onde serão prestados e os prazos estimados para a sua execução, que serão sempre estimativas e não serão vinculativas para a Hilti.

Neste caso, as disposições das presentes Condições Gerais aplicam-se, na medida em que se apliquem, aos Serviços prestados pela Hilti ao cliente.

9.2 No caso dos Serviços serem prestados nas instalações do cliente, o cliente deve:

- Conceder ao pessoal da Hilti (sejam funcionários, agentes ou contratados) acesso às suas instalações, cumprindo todas as medidas de segurança aplicáveis.
- Obter todos os consentimentos e autorizações necessários para a prestação dos Serviços.
- Fornecer à Hilti as instalações e suprimentos necessários para a prestação dos Serviços, como o fornecimento de eletricidade e água.
- Certificar-se de que as instalações estejam livres de riscos à saúde e à segurança.

9.3 O cliente será responsável perante a Hilti por violações das obrigações acima e, em qualquer caso, por morte ou danos pessoais e materiais sofridos por funcionários, agentes e subcontratados da Hilti enquanto nas instalações do cliente. A menos que sejam causados por intenção ou negligência grosseira da Hilti ou do seu pessoal, agentes e subcontratados.

9.4 Os Serviços serão considerados concluídos e o preço do Contrato deverá ser pago imediatamente, quando:

9.4.1 A Hilti emite um aviso por escrito ao Cliente confirmando a referida rescisão; ou

9.4.2 A Hilti está disponível para executar os Serviços, mas é impedida de fazê-lo devido a:

- (a) a falta de assistência do Cliente (como a falta de disponibilidade de componentes de teste ou partes do Cliente); ou
- (b) devido às condições desfavoráveis das instalações do Cliente no local onde os Serviços e / ou as instalações ou serviços disponíveis nessas instalações serão fornecidos no momento acordado para a prestação dos Serviços; ou
- (c) a violação pelo Cliente do cumprimento do Contrato

## 10. GARANTIA:

10.1 Garantia de Fabricação: A Hilti garante a reparação ou substituição, sem custos de todas as ferramentas, como resultado de um defeito de fabricação nos materiais ou na montagem, durante a vida útil dos Produtos.

Esta garantia (e qualquer outra garantia prevista no item 10 e seus subitens) está sujeita à condição de que o Produto adquirido tenha sido totalmente pago pelo Cliente e que não seja um Produto que tenha sido relatado como furtado ou roubado. Nessas circunstâncias, ou seja, se o Produto adquirido não tiver sido totalmente pago pelo Cliente ou for um Produto que tenha sido relatado como furtado ou roubado, a Hilti reserva-se o direito de não oferecer a garantia e de não prestar qualquer serviço.

10.2 Condições Gerais do Período de Custo Zero: Durante este período, conforme definido no catálogo digital disponível no site [www.hilti.com.br](http://www.hilti.com.br) para cada ferramenta, a Hilti fará reparos sem custos para o cliente. O reparo inclui:

10.2.1 Reparo de falhas e manutenção, mão-de-obra, reparo ou substituição de componentes defeituosos, revisão funcional, ajustes e revisão de segurança para cada reparo.

A Hilti reserva-se o direito de excluir desta política os componentes considerados consumíveis sujeitos a desgaste devido ao uso e acessórios adicionais aos Produtos.

10.2.2 As ferramentas estão excluídas da garantia nos seguintes casos: acidente ou golpe, uso indevido, seja devido a uma aplicação errônea dos Produtos ou uso indevido, de acordo com o manual de instruções contido em cada ferramenta, caso furtado e/ou força maior, serviços adicionais não incluídos no catálogo digital disponível no site [www.hilti.com.br](http://www.hilti.com.br).

10.2.3 Quando os Produtos e/ou Serviços forem fornecidos com o benefício de uma garantia específica por escrito estabelecida em outro

documento produzido pela Hilti, essa garantia será aplicada em lugar da garantia estabelecida na seção abaixo. As exclusões nas seções 10.2 e 10.2.2 aplicam-se a todas as garantias específicas, exceto a "garantia vitalícia do fabricante" estabelecida nas instruções de operação fornecidas com os Produtos.

10.3 A partir da data de entrega dos Produtos ou da prestação dos Serviços, e durante o "Período de Custo Zero" detalhado no catálogo digital disponível no site [www.hilti.com.br](http://www.hilti.com.br) para cada ferramenta, a Hilti realizará os seguintes reparos sem custo para o cliente, exceto quando a compra for acordada como sendo "sem garantia":

10.3.1 Reparo com luz de serviço de manutenção, mão de obra, reparo ou substituição de componentes com defeito, comissionamento das ferramentas que possuem a funcionalidade de luz de manutenção, revisão funcional, ajustes e revisão de segurança para cada reparo.

10.3.2 A Hilti do Brasil Comercial Ltda. reserva-se o direito de excluir desta política os Produtos considerados consumíveis sujeitos a desgaste.

10.3.3 Durante este período, o reparo inclui todos os custos de transporte de qualquer bem ou material para e do Cliente para esse fim.

Estas condições estão, em qualquer caso, sujeitas às outras disposições desta seção e desde que a responsabilidade da Hilti sob esta seção não exceda em nenhum caso o preço de compra de tais produtos e/ou serviços.

O cumprimento de qualquer uma das opções acima constituirá uma liberação completa da responsabilidade da Hilti sob esta garantia.

10.4 Exceto conforme expressamente previsto nestas condições, todas as garantias ou outras condições exigidas por lei, uso ou costume são excluídas na medida permitida pela legislação vigente.

10.5 Custo Máximo: Uma vez que o período definido para cada ferramenta de reparo sem custo tenha sido excedido, o Cliente pagará somente um valor máximo definido para cada modelo de ferramenta durante sua vida útil; este valor máximo de custo de reparação está sujeito à política de preços da Hilti, publicada e atualizada em [www.hilti.com.br](http://www.hilti.com.br).

10.5.1 Dentro deste custo máximo, serão consideradas as peças sobressalentes, mão-de-obra, verificações funcionais e de segurança. As seguintes premissas são excluídas deste custo máximo: acidente ou golpe, uso indevido de acordo com o manual de instruções que contém cada ferramenta ou devido a uma aplicação incorreta dos Produtos, força maior, serviços adicionais não incluídos no catálogo digital disponível no site [www.hilti.com.br](http://www.hilti.com.br).

10.5.2 Hilti declara que fará automaticamente o reparo das ferramentas quando orçadas abaixo de R\$ 300,00 visando dar celeridade ao processo de reparo para valores financeiramente baixos. O custo do transporte será adicionado ao valor do reparo de R\$ 300,00 seguindo a tabela de custo de frete atualmente aplicada. Para reparos orçados em valores acima do montante indicado nesta cláusula, a Hilti enviará um orçamento para aprovação pelo cliente, devendo essa aprovação seguir o termos aplicados neste documento.

10.5.3 A Hilti pode cobrar como frete na sua fatura, os custos de envio, seguro e transporte de ferramentas reparadas, bem como os custos associados à prestação dos Serviços ou condições especiais de entrega exigidas pelo Cliente.

10.6 Garantia de Reparação: Após cada reparação efetuada com algum custo para o Cliente, a Hilti oferece uma garantia de reparação durante o período de validade definido no catálogo digital disponível no site [www.hilti.com.br](http://www.hilti.com.br), durante o qual a Hilti realizará o Reparo sem nenhum custo para o cliente.

A garantia de reparação de uma ferramenta é anulada se o Cliente tomar a decisão de alterar ou substituir parcialmente o número de peças recomendado pela Hilti para o correto funcionamento da ferramenta.

10.7 Gestão de Cotações: O prazo de validade das cotações para reparo é de 10 dias úteis a partir da sua elaboração. Após este período sem a aceitação expressa do Cliente, a cotação será considerada rejeitada.

10.7.1 Se rejeitada pelo Cliente, a Hilti pode devolver a ferramenta desmontada para evitar riscos de segurança que possam comprometer a integridade do usuário. Caso o cliente solicite o equipamento montado, deverá comunicar-se expressamente durante a emissão do orçamento, podendo a Hilti cobrar o custo da montagem ao cliente.

10.7.2 Uma vez que os reparos tenham sido realizados, seguindo os procedimentos estabelecidos pela Hilti, o Cliente deverá pagar os referidos reparos, se o Produto estiver fora da garantia e em nenhum caso as devoluções serão aceitas ou os reparos serão desfeitos.

10.7.3 O cliente deverá pagar as despesas de transporte e orçamento (quando solicitado pelo cliente), independentemente de não aceitar a reparação da ferramenta. Em caso de ferramenta fora do período de garantia com orçamento rejeitado pelo cliente, a Hilti poderá cobrar um valor referente a análise técnica do equipamento ("valor de análise"), que será informado ao cliente antes do envio do orçamento. Caso o cliente aprove o orçamento enviado, este será isento do valor de análise.

10.7.4 A Hilti será responsável pelos Produtos reparados e que estiverem

nas suas instalações. Finalizada a reparação, o orçamento ou comunicada a impossibilidade de reparo, o cliente terá o prazo de 60 dias para retirar ou solicitar a entrega de seus Produtos, caso contrário os Produtos serão tidos como abandonados e submetidos ao descarte e sucateamento.

10.7.5 Peças usadas: A menos que expressamente solicitado pelo cliente, as peças de reposição substituídas nos reparos não serão entregues. O cliente deverá indicar previamente ao início do Serviço de reparação que deseja receber as peças substituídas utilizadas.

O Cliente aceita e autoriza expressa, voluntariamente e com antecedência, a Hilti a usar peças usadas ou remanufaturadas, peças ou partes sobressalentes para fins de reparo do equipamento ou das ferramentas adquiridas.

O acima exposto é aceito e reconhecido pelo Cliente, pelo que este se absterá de apresentar qualquer reclamação contra a Hilti por estes eventos.

10.8 Divulgação de Modificações. Durante o processo de ordem de serviço de reparação, o Cliente é obrigado a notificar a Hilti de qualquer modificação ou reparação ou substituição efetuada por terceiros que não a Hilti.

10.9 Condições de Serviço de Gestão de Frotas. As condições de "garantia vitalícia do fabricante aplicam-se igualmente ao Serviço de Gestão de Frotas durante a vigência do contrato.

10.10 Em caso de falha na reparação de um produto, a Hilti reserva-se o direito de reparar ou de trocar o produto por um modelo ou valor igual ou similar.

## 11. RESPONSABILIDADE DO CLIENTE

11.1 É responsabilidade do Cliente utilizar os Produtos nas condições para as quais foram fabricados. Em particular, o Cliente deve cumprir as indicações relativas ao cuidado, manutenção e reparos dos Produtos incluídos nos respectivos manuais de instrução que serão entregues juntamente com os Produtos.

11.2 É responsabilidade do Cliente fornecer a Hilti as informações corretas para que a escolha do Produto sujeito ao contrato atenda às suas necessidades, e que qualquer suposição feita pela Hilti para suplementar esses dados é apropriada para os propósitos do Cliente.

A Hilti não é responsável por qualquer informação ou aconselhamento que forneça no caso dos dados transmitidos pelo Cliente estarem incorretos ou imprecisos. O cliente deve direcionar quaisquer dúvidas à Hilti.

11.3 Qualquer conselho, representação ou recomendação dada pela Hilti ou pelo seu Pessoal ao Cliente ou aos seus funcionários ou agentes em relação aos Produtos e/ou Serviços, à sua utilização, incorporação ou compatibilidade dos Produtos com outros produtos, é da total responsabilidade do Cliente e o Cliente renuncia a qualquer reclamação por violação da referida representação. Consequentemente, o Cliente deve confiar em seus próprios critérios e, se necessário, solicitar o parecer de um especialista em relação ao seguinte:

- a adequação e compatibilidade dos Produtos para o uso pretendido;
- o treinamento necessário para o Cliente e seus funcionários;
- o nível exigido de manutenção contínua dos Produtos; e
- a adequação das instalações nas quais os Produtos serão utilizados.

11.4 O Cliente reconhece que é responsável por garantir que ele e seus funcionários, agentes, contratados e usuários finais dos Produtos:

- armazenar, manusear, utilizar, construir, manter e reparar os Produtos a qualquer momento, de acordo com as boas práticas e de acordo com as declarações, manuais, fichas técnicas e fichas de dados dos Produtos, bem como com todas as outras medidas de segurança, formação, utilização e instruções de manutenção e orientações fornecidas ao Cliente pela Hilti ou pelo seu pessoal e;
- receber o treinamento necessário sobre os produtos fornecidos;
- relativamente à contratação de Produtos que serão utilizados por terceiros, que os produtos serão entregues na embalagem original, incluindo todas as declarações, manuais, fichas de dados técnicos, rotulagem e avisos que a Hilti forneça com os Produtos;
- usar os Produtos com as medidas de segurança recomendadas de acordo com todas as declarações, fichas de dados técnicos, fichas técnicas dos métodos aplicáveis e outras instruções e orientações de segurança, uso e manutenção relevantes fornecidas pela Hilti.
- Para produtos sensíveis à temperatura e perecíveis, você deve sempre cumprir os requisitos de manuseio do produto e a data de validade publicada pela Hilti.
- cumprir com estes Termos e Condições, leis e regulamentos de saúde e segurança dos trabalhadores, e com toda a legislação relevante para os Produtos e seu uso.

11.5 É responsabilidade do Cliente usar o Produto nas condições para as quais foi fabricado.

O Cliente será responsável e deverá indenizar a Hilti por qualquer desembolso, perda, responsabilidade e/ou processo sofrido por terceiros e derivado de qualquer ato, omissão, negligência e/ou violação dos termos deste Contrato devido à negligência do Cliente.

11.6 Quando os produtos fornecidos pela Hilti são usados por terceiros de

uma forma não previamente acordada por escrito pela Hilti, conforme apropriado, ou de uma forma que não esteja de acordo com estas condições, incluindo (mas não se limitando a) seção 12.3, a Hilti não será responsável por qualquer custo, perda, dano, responsabilidade ou despesas sofridas ou incorridas pelo Cliente ou qualquer terceiro decorrente direta ou indiretamente de ou com relação a tais Produtos ou uso (incluindo perda de receita, lucros, produção, oportunidade, negócios, goodwill e / ou qualquer contrato) e o Cliente indenizará e isentará a Hilti de responsabilidade por todos os custos, perdas, danos, responsabilidades ou despesas incorridas ou incorridas pela Hilti como resultado de qualquer reclamação ou demanda recebida de terceiros.

11.7 O Cliente garantirá que nenhuma empresa ou pessoa na lista negra das respectivas listas negras dos Estados Unidos, União Europeia, Suíça ou outras jurisdições/governos competentes recebam Produtos, informações, software ou tecnologia sem a necessária aprovação legal. O Cliente também garantirá que não pretende utilizar quaisquer Produtos, informações, software e tecnologia fornecidos pela Hilti ao Cliente relacionados com tecnologia nuclear ou armas de destruição maciça (nucleares, biológicas, químicas) ou seus transportadores.

## 12. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

12.1 Sem prejuízo das Garantias estabelecidas na cláusula 10 acima, a responsabilidade da Hilti por danos derivados do descumprimento de suas obrigações decorrentes do Contrato ou destes Termos e Condições será, no máximo, equivalente a 100% do valor total do Produtos fornecidos ou Serviços prestados pela Hilti ao Cliente. Não obstante o acima exposto, a Hilti não será responsável, em qualquer caso, por lucros cessantes, perda de oportunidades, perda de rendimentos ou outros danos diretos ou indiretos de natureza semelhante, para o Cliente, decorrentes de ou em conexão com o Contrato ou com estes Termos e Condições.

12.2 Não obstante o acima exposto, nenhuma destas ou outras Condições excluirão a responsabilidade da Hilti, na medida em que tal responsabilidade seja causada por:

- fraude ou manobra fraudulenta ou negligência grave da Hilti;
- morte ou ferimentos pessoais causados por negligência da Hilti;
- que não pode ser excluído sob proteção aplicável ao consumidor e / ou leis gerais de segurança.
- conformidade dos produtos com sua descrição ou amostra ou em termos de qualidade ou adequação ao uso dos produtos ou em relação às regras de uso e cuidados utilizados na prestação de qualquer serviço (aplicável apenas a consumidores finais).

12.3 A Hilti não será responsável, em caso algum, por danos que possam ser causados a pessoas ou coisas, em resultado de reparações ou manipulações efetuadas nos Produtos que não sejam efetuadas pela Hilti ou como consequência do incumprimento do Cliente com o que está estabelecido no manual de instruções dos Produtos.

## 13. NÃO CONFORMIDADE OU INSOLVÊNCIA DO CLIENTE

13.1 A Hilti, a seu exclusivo critério e sem prejuízo de qualquer outro direito ou reivindicação, pode, por notificação por escrito, rescindir, no todo ou em parte, todos e quaisquer outros Contratos com o Cliente; suspender as entregas subsequentes de Produtos e / ou o fornecimento de Serviços nos seguintes casos:

13.1.1 o Cliente viole qualquer uma de suas obrigações nos termos do Contrato;

13.1.2 Propriedades ou ativos do cliente sejam executados; ou

13.1.3 o Cliente (pessoa ou empresa) oferece um acordo voluntário com seus credores ou declara falência ou uma petição de falência seja apresentada contra ele.

## 14. PROPRIEDADE INTELECTUAL E INDUSTRIAL

14.1 Todos os direitos de propriedade intelectual e industrial associados aos Produtos ou Serviços (incluindo, sem limitação, as marcas incluídas nos Produtos e patentes, programas de computador ou quaisquer tecnologias subjacentes aos Produtos ou usados em sua fabricação) são e serão em todos os momentos de propriedade da Hilti ou de suas empresas do grupo, e são protegidos por leis e tratados nacionais e internacionais aplicáveis.

14.2 Nem o Contrato nem estes Termos e Condições concedem ao Cliente qualquer direito de usar os direitos de propriedade intelectual e industrial acima. Da mesma forma, o uso dos Produtos pelo Cliente não implicará a transferência ou licença de qualquer direito sobre o mesmo. Qualquer utilização de tais direitos de propriedade intelectual e industrial pelo Cliente é expressamente proibida, a menos que tenha a autorização prévia expressa da Hilti, para o que a Hilti deve conceder a licença correspondente ao Cliente.

14.3 O cliente manterá indene a Hilti de quaisquer danos que possam ser causados por violações destes direitos

## 15. CASO FORTUITO E / OU FORÇA MAIOR:

15.1 A Hilti não será responsável por violações do Contrato ou destes Termos e Condições que resultem de eventos que estão além do seu

controle e que não poderiam ter sido previstos ou que foram planejados como inevitáveis (“força maior ou evento fortuito”). Em particular, e sem limitação, entender-se-á que os casos de força maior são incêndios, inundações, fenômenos naturais com efeitos catastróficos, guerras, revoluções, atos de terrorismo, motins, greves e outras ações industriais e interrupções no fornecimento de energia, combustível, transporte, equipamentos e matérias-primas.

## **16. CONTROLES DE EXPORTAÇÃO E IMPORTAÇÃO**

16.1 O cliente é obrigado a fornecer à Hilti, mediante solicitação, todas as informações e documentos necessários para cumprir os regulamentos de controle de importação e exportação. Se o Cliente fornecer produtos Hilti a terceiros (incluindo afiliados do Cliente), o Cliente concorda em cumprir os regulamentos de controle de importação e exportação. A Hilti terá o direito de recusar a execução do contrato em caso de violação desta disposição. Além disso, a Hilti terá o direito de recusar a aceitação de pedidos de compra se tal aceitação se tornar muito difícil de cumprir ou for proibida pelos regulamentos de controle de importação e exportação e/ou regulamentos alfandegários.

16.2 Se a entrega de Produtos sob um Contrato estiver sujeita à concessão de uma licença de exportação ou importação por um governo ou qualquer autoridade governamental sob quaisquer regulamentações aplicáveis, ou restringida ou proibida devido a leis ou regulamentos de controle de exportação ou importação, a Hilti poderá suspender suas obrigações e os direitos do Cliente com relação a tal entrega sob o Contrato até que tal licença seja concedida ou pela duração da referida restrição e/ou proibição, respectivamente, e a Hilti poderá rescindir o Contrato, sem incorrer em qualquer responsabilidade para com o cliente.

16.3 Aceitando a oferta da Hilti, seja através da celebração de um Contrato ou aceitando qualquer Produto da Hilti, o Cliente concorda em cumprir as leis e regulamentos de controle de exportação ou importação aplicáveis.

## **17. AVISO LEGAL**

17.1 A renúncia da Hilti a qualquer direito ou o fato de a Hilti não exercer qualquer direito e/ou ação e/ou insistir no estrito cumprimento de qualquer disposição deste Contrato ou destes Termos e Condições não deverá funcionar como uma renúncia ou impedir qualquer exercício ou aplicação de qualquer outro direito e/ou ação e/ou disposição deste Contrato. Sob nenhuma circunstância a conduta entre a Hilti e/ou o Cliente será considerada como uma modificação tácita destes termos.

## **18. SEPARABILIDADE**

18.1 Se uma ou mais das disposições destas Condições ou do Contrato forem ou forem inválidas ou não executáveis, ou se uma ou mais das disposições destas Condições ou do Contrato estiverem incompletas, as outras disposições destas Condições e do Contrato permanecerão válidas sem limitações, e as principais obrigações das partes sob esta não serão afetadas. Cada disposição inválida ou inexecutável será substituída por uma disposição válida e exequível de tal forma que a nova disposição reflita os efeitos legais e econômicos que as partes apontaram simultaneamente para a disposição inválida ou inexecutável.

## **19. CESSÃO**

19.1 O Cliente não poderá ceder, transferir, subcontratar ou, de qualquer forma, descartar seus direitos ou obrigações sob este Contrato sem o consentimento prévio por escrito da Hilti.

## **20. NOTIFICAÇÕES**

20.1 Qualquer notificação e/ou comunicação que o Cliente deva fazer à Hilti com motivo no presente contrato, fá-lo-á, sempre que possível, por meio de carta autenticada, com aviso de recepção ou por qualquer outro procedimento escrito que permita comprovar a sua recepção e conteúdo, para os seguintes endereços: Hilti do Brasil Comercial Ltda., Al. Rio Negro, 500 | Torre A - 9º andar, CEP 06454-000 – Barueri/SP.

20.2 A Hilti notificará o Cliente no endereço cadastrado em nosso banco de dados.

20.3 Qualquer uma das partes pode alterar seu endereço de notificações comunicando-o à outra parte no devido tempo e de maneira confiável.

20.4 As comunicações e/ou notificações serão consideradas efetivamente entregues no dia útil seguinte ao do aviso de recebimento.

## **21. AUTORIZAÇÃO PARA O PROCESSAMENTO DE DADOS:**

21.1 Ao aceitar estes Termos e Condições, o Cliente autoriza livre e expressamente a Hilti do Brasil Comercial Ltda., responsável pelo processamento de informações, para processar seus dados pessoais de acordo com as disposições abaixo.

21.2 O Cliente declara ter sido informado com clareza e antecipadamente:

21.2.1 Que os dados que serão submetidos ao tratamento pela Hilti são: (i) nome; (ii) idade; (iii) sexo (gênero); (iv) documento de identificação; (v) endereço de e-mail; (vi) número de telefone; (vii) data de nascimento; (viii) informações de uso relativas aos bens e serviços fornecidos pela Hilti.

21.2.2 Que a autorização permite que a Hilti colete, armazene, consulte, forneça, verifique, use circular, transmita, transfira e exclua as informações fornecidas.

21.2.3 Que os propósitos perseguidos pela Hilti com as atividades de

processamento de dados pessoais são: (i) Permitir que o Cliente adquira e/ou acesse os bens e serviços da Hilti ou convide o Cliente para continuar os programas de educação e treinamento da Hilti ou terceiros (ii) Permitir que a Hilti melhore o conteúdo de bens e serviços. (iii) Oferta para Descontos ou promoções de clientes relacionados aos produtos e serviços da Hilti ou de terceiros. (iv) Permitir que a Hilti se comunique com o Cliente para criar lealdade e oferecer peças de reposição, promoções da Hilti, de terceiros e aliados. (v) Que os parceiros da Hilti, terceiros e aliados comerciais ou profissionais possam oferecer seus produtos e serviços ao Cliente. (vi) Relatar informações financeiras, bancárias ou de crédito a bancos de dados de risco de crédito ou qualquer outra natureza do Cliente. (vii) Permitir que a Hilti configure uma base de dados que pode estar sujeita a comercialização, transferência ou transmissão a terceiros sob qualquer título. (viii) Estabelecimento de canais de comunicação com o Cliente que possui os dados pessoais e enviou newsletters e informações de natureza comercial e institucional da Hilti. (ix) Cumprimento de obrigações legais e/ou contratuais relacionadas ao desenvolvimento de atividades do objeto social da Hilti (x) Avaliação da qualidade e nível de satisfação dos serviços prestados pela Hilti, bem como a criação da estratégia de melhoria em fornecê-los. (xi) Transferir as informações pessoais do Cliente para as subsidiárias do grupo Hilti (por exemplo, organizações de mercado da Hilti responsáveis pelos respectivos sites locais), para a Matriz e para os seus parceiros e aliados.

21.2.4 Que, como detentor dos dados pessoais, você tem o direito de: (i) Solicitar informações sobre os dados enviados para processamento, seu uso e os propósitos buscados. (ii) Solicitar a retificação e atualização de seus dados. (iii) Solicitar uma cópia da autorização. (iv) Solicitar a exclusão de seus dados, desde que não haja obrigação legal ou contratual que exija que você permaneça no banco de dados. (v) Revogar a autorização emitida para o processamento de seus dados, desde que não haja obrigação legal ou contratual que exija que você permaneça no banco de dados. (vi) Arquivar reclamações junto à Superintendência de Indústria e Comércio para atividades de processamento indevido de dados.

21.2.5 Que os direitos acima podem ser exercidos por meio de um pedido por escrito dirigido à área de Proteção de Dados da Hilti, pelo e-mail [dpo\\_br@hilti.com](mailto:dpo_br@hilti.com).

21.2.6 Que as políticas para o processamento de informações pessoais podem ser consultadas em <http://www.hilti.com.br/content/hilti/W2/BR/pt/>.

## **22. CONFIDENCIALIDADE**

22.1 O Cliente reconhece que todas as vendas e segredos comerciais, bem como todos os dados técnicos, comerciais e financeiros da Hilti divulgados ao Cliente pela Hilti e que não são do conhecimento público, são informações confidenciais da Hilti. O Cliente não divulgará qualquer informação confidencial deste tipo a terceiros sem o consentimento prévio por escrito da Hilti e não utilizará essas informações confidenciais para qualquer outro fim que não aquele acordado por escrito entre as partes. A obrigação de confidencialidade não se aplicará se a divulgação for obrigatória de acordo com a lei aplicável. Antes de fazer uma divulgação obrigatória, o Cliente deve informar a Hilti por escrito da necessidade de fazer tal divulgação e as circunstâncias que a exigem, e as partes devem discutir e concordar de boa-fé os meios apropriados para proteger os interesses da Hilti.

## **23. FORO.**

23.1 Todas as transações serão consideradas feitas no Brasil e serão interpretadas de acordo com as normas comerciais e civis brasileiras aplicáveis ao assunto. Qualquer litígio decorrente direta ou indiretamente de tais transações será resolvido por um Tribunal de Justiça da Comarca de São Paulo, capital, como competente para dirimir quaisquer disputas e controvérsias relacionadas a este Contrato, com renúncia expressa das partes a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

## **24. AUTORIZAÇÃO**

Os Representantes Legais da Hilti são os únicos autorizados a modificar estes Termos e Condições, garantem a adequação dos Produtos para aplicações específicas, aceitação de informações sobre potenciais danos e qualquer pedido que indique a intenção de modificar os Termos e Condições de Venda. Os representantes de vendas da Hilti (incluindo Gerentes de Contas, Gerentes Regionais e Representantes de Atendimento ao Cliente) não têm autoridade para modificar estes Termos e Condições.

Data da última atualização: 11 de dezembro de 2023.