



**CONDIÇÕES GERAIS DE GARANTIA PARA VEÍCULOS,
EQUIPAMENTO E SERVIÇOS ASSOCIADOS**



ÍNDICE

1.1. CONTROLO DE MODIFICAÇÕES	2
1.2. RESPONSABILIDADES	2
1.3. OBJETO.....	3
1.4. ALCANCE. ÂMBITO DE APLICAÇÃO E PRAZO	3
1.5. DEFINIÇÕES.....	4
1.6. CLÁUSULAS DAS CONDIÇÕES GERAIS DE GARANTIA	5
6.1 Resumo.....	5
6.2.-Período de Garantia	5
6.3.- Data de Início do Período de Garantia	6
6.4.- Cobertura das Condições Gerais de Garantia.....	7
6.5.- Exclusão das Condições Gerais de Garantia.....	8
6.6.- Cessação das Condições Gerais de Garantia.....	11
6.7.- Condições das intervenções em Instalações da Iturri, ou em agentes ou oficinas autorizadas	12
1.7. COMUNICAÇÃO DE UMA INCIDÊNCIA	12
1.8. AVALIAÇÃO DO CASO.....	13
1.9. AVALIAÇÃO E REALIZAÇÃO DOS TRABALHOS	13
1.10. VALIDAÇÃO E CONTROLO DOS TRABALHOS	13
1.11. FINALIZAÇÃO DA INCIDÊNCIA	14
1.12. PERÍODO DE MANUTENÇÃO OBRIGATÓRIA DE STOCKS DE PEÇAS SOBRESSALENTES.	14
1.13. RESCISÃO POR MOTIVO DE FORÇA MAIOR	15
1.14. REGISTOS.....	15
1.15. ARBITRAGEM.....	16

CONDIÇÕES GERAIS DE GARANTIA PARA VEÍCULOS, EQUIPAMENTO E SERVIÇOS ASSOCIADOS

1.1. CONTROLO DE MODIFICAÇÕES

1.2. RESPONSABILIDADES

1.3. OBJETO

O objeto do presente documento é a definição das **Condições Gerais de Garantia** (doravante **CGG**) no âmbito de aplicação do fornecimento de Veículos de Combate a Incêndios e de Equipamentos associado, bem como o fornecimento de Serviços de Manutenção, que podem ser fabricados e/ou comercializados pela Iturri S.A. em qualquer das suas Unidades de Negócio (Emergências, Indústria, Militar e Saúde) e/ou em qualquer das empresas do Grupo.

1.4. ALCANCE. ÂMBITO DE APLICAÇÃO E PRAZO

O âmbito de aplicação e alcance destas **Condições Gerais de Garantia** inclui todos os Veículos e/ou Equipamentos e/ou Serviços, fabricados e/ou comercializados pela Iturri S.A. em qualquer uma das suas Unidades de Negócio e/ou empresas do Grupo.

As CGG aqui expressas vincularão as partes se o cliente/adquirente respeitar as regras gerais de uso, conservação e utilização dos veículos e/ou serviços, de acordo com as condições e regras gerais contratuais para a sua utilização, e de acordo com as especificações dos veículos e/ou equipamentos sujeitos às CGG. No âmbito das condições e regras gerais de utilização de veículos, equipamento e/ou serviços, são incluídas as particularidades indicadas neste documento e, quando aplicável, as condições, recomendações e regras específicas para cada veículo, equipamento e/ou serviço.

A forma e as condições sob as quais o Grupo Iturri pode responder a possíveis defeitos ou danos detetados no fornecimento do produto e/ou serviço serão sujeitas aos termos e condições particulares contidos neste documento, que regulam as Condições Gerais de Garantia para veículos, equipamento e serviços associados, que as partes declaram ter conhecimento e aceitar.

O termo e a duração das Condições Gerais de Garantia serão os estabelecidos de forma particular entre as partes, em cada contrato estabelecido para o fornecimento de um veículo, equipamento ou serviço, e o especificado nas cláusulas particulares dentro do mesmo. Em qualquer caso, o início da vigência das CGG será o estipulado a partir da data de receção e entrega do objeto de cada contrato.

1.5. DEFINIÇÕES

Termo	Definição
IMS	Iturri Maintenance Service. Área responsável pelo Serviço Pós-Venda, Garantias e Manutenção do Grupo Iturri S.A.
Condições Gerais de Garantia (C.G.G.):	Compromisso contratual que cobrirá por parte da Iturri S.A. o correto funcionamento dos produtos e serviços, de acordo com as condições contratuais de cada contrato. Poderá incluir a realização de trabalhos de manutenção e o fornecimento de materiais necessários, caso seja preciso durante o período da sua vigência.
RTF e RFC:	Receção Técnica na Fábrica e Receção Final do Cliente. A RTF representa a receção e inspeção final do objeto de fornecimento do contrato, antes do despacho e envio da mercadoria e/ou entrega do serviço correspondente. A RFC representa a receção final dos bens, equipamentos ou serviços fornecidos ao cliente, de acordo com o contrato estabelecido. O âmbito incluirá a resolução de possíveis "não-conformidades", de acordo com as especificações/oferta, que, uma vez resolvidas, passariam a constar como RFC.
Incidência:	No caso de haver uma falha na utilização ou no funcionamento normal de algum elemento fornecido. Dependendo da sua origem, será avaliada, podendo ou não estar coberta pelas condições de garantia.
Petição:	Modificação ou substituição de qualquer elemento solicitado pelo cliente que corresponda a uma incidência que ocorra como consequência do funcionamento normal do equipamento, veículo ou serviço. Em caso algum serão cobertas como garantias as petições resultantes de mau uso ou mau funcionamento por parte do cliente.
Tempo de resposta:	tempo que decorre da comunicação de uma incidência por escrito, de acordo com o procedimento estabelecido, e a resposta relativa à gestão do pessoal da Iturri ou de um agente autorizado.
Tempo de resolução:	tempo que decorre desde a comunicação de uma incidência por escrito, de acordo com o procedimento estabelecido, até à resolução da incidência ou ao restabelecimento do funcionamento normal do veículo ou serviço.
Manutenção preventiva:	Manutenção, normalmente periódica, que é necessária para certos elementos, e que previne a ocorrência de incidências. As ações a realizar durante esta manutenção devem ser especificadas no Livro de Manutenção do veículo ou equipamento correspondente.
Manutenção corretiva:	Manutenção, geralmente pontual, que é realizada após a ocorrência de uma incidência, de modo a corrigi-la e poder voltar ao seu funcionamento normal.
Mau uso:	Utilização incorreta ou anormal (por exemplo, imprudência ou negligência) dos elementos fornecidos num veículo, equipamento ou serviço (por exemplo, falta de conhecimento; falta de formação). A má utilização é considerada como a falta de limpeza e manutenção do equipamento, peças e elementos, assim como dos circuitos após a sua utilização, e tal como especificado no livro de manutenção.

CONDIÇÕES GERAIS DE GARANTIA PARA VEÍCULOS, EQUIPAMENTO E SERVIÇOS ASSOCIADOS

Abuso:	Uso indevido ou anormal dos elementos, em referência à sua utilização ou manuseamento normal, normalmente relacionada com a ultrapassagem do tempo e/ou condições de tal utilização ou manuseamento.
Formação:	Formação necessária para evitar o mau uso ou abuso de um equipamento a nível operacional. Esta formação é obrigatória para as pessoas que operarem e utilizarem qualquer elemento, equipamento ou serviço que seja objeto de cobertura de garantia, como neste caso. O cliente deve demonstrar que o operador foi formado pelo Departamento de Formação da Iturri S.A. ou por um instrutor autorizado pelo Grupo Iturri, e que foi validado como qualificado para operar o referido equipamento e/ou serviços.

1.6. CLÁUSULAS DAS CONDIÇÕES GERAIS DE GARANTIA

6.1 Resumo

	Descrição	Resultado	Função
1	Período de garantia	Condições de garantia e de oferta, e o período definido após a entrega do veículo	GdO / Gestor de Projeto
2	Data de início do período de garantia	Data específica do início do período das C.G.G. contratuais	O Gestor de Projeto regista e comunica após a RFC
3	Cobertura das condições gerais de garantia	Alcance das condições de garantia	GdO / JP / Gestor de Garantias
4	Exclusões das condições gerais de garantia	Exceções e pontos não cobertos pelo alcance das condições de garantia	Gestor de Garantias
5	Cessaçã das condições gerais de garantia	Fim do período de garantia contratual do veículo, equipamento ou serviço	Gestor de Garantias
6	Condições das intervenções em instalações da Iturri ou em oficinas autorizadas	Condições particulares da intervenção	Gestor de Garantias

6.2.-Período de Garantia

6.2.1 O período de garantia dependerá do componente, equipamento ou serviço em questão. Em princípio e como regra geral, a garantia deve cobrir um período de:

- a) 1 ano para o chassis
- b) 2 anos para a corrente cinemática
- c) 2 anos para os elementos montados no mesmo permanentemente (equipamentos principais, como bomba, misturador, monitor, etc.).

CONDIÇÕES GERAIS DE GARANTIA PARA VEÍCULOS, EQUIPAMENTO E SERVIÇOS ASSOCIADOS

- d) As condições particulares do período de garantia para carroçaria, pintura e outros componentes serão especificadas nas condições particulares da oferta ou no documento contratual entre a Iturri e o cliente.
- 6.2.2 A vigência do período de garantia será estabelecida pelo Grupo Iturri, de acordo com as especificações do objeto do contrato. Em qualquer caso, o prazo mínimo estabelecido como obrigatório pelas Diretivas Europeias em vigor será respeitado, se estas forem aplicáveis ou, na sua falta, o prazo estabelecido pela legislação do país onde o comprador / cliente estiver localizado, desde que o comprador tenha informado a Iturri no prazo mínimo de 10 dias a contar da data do contrato para o fornecimento do veículo, equipamento ou serviço.
- 6.2.3 A vigência do período de garantia corresponde ao decurso do período do calendário, e o facto de o veículo estar fora de serviço não constitui motivo ou causa de suspensão do período de garantia, a menos que as partes participantes no contrato de fornecimento o acordem expressamente por escrito.
- 6.2.4 O período de garantia para uma reparação ou substituição de um elemento, equipamento ou subconjunto dentro do período de garantia em vigor, como consequência de ter sofrido um defeito ou vício oculto, **será de 3 meses a partir da reparação efetuada, ou até ao período de garantia estabelecido**, o que ocorrer mais tarde para o referido elemento, equipamento ou subconjunto, e não poderá ser prolongado por um período mais longo.
- 6.2.5 Está estabelecido que o período máximo de comunicação de uma incidência relacionada com uma reclamação dentro do período de garantia estipulado para o equipamento objeto do fornecimento, é de **72 horas, no máximo**, após a ocorrência da mesma.
- 6.2.6 Está estabelecido que a comunicação de uma incidência relacionada com uma reclamação dentro do período de garantia de um equipamento ou subconjunto deve ser realizada de acordo com a forma e sistema estabelecidos pelo Grupo Iturri, e através dos canais de comunicação estabelecidos.
- 6.2.7 As consequências decorrentes da ausência do correspondente formulário de incidência da garantia, bem como da ausência de informações relevantes no mesmo, que possam afetar direta ou indiretamente o equipamento, subconjunto, componente ou serviço para o qual a reclamação é feita, serão excluídas da cobertura das Condições Gerais de Garantia.

6.3.- Data de Início do Período de Garantia

- 6.3.1 A data de início do período das Condições Gerais de Garantia é estabelecida como a data de assinatura da **Ata de Receção Final do Cliente (RFC)** pelo cliente ou comprador estipulado no contrato para o fornecimento relevante, e que geralmente terá lugar após o fornecimento do veículo, equipamento ou serviço, e a formação associada

CONDIÇÕES GERAIS DE GARANTIA PARA VEÍCULOS, EQUIPAMENTO E SERVIÇOS ASSOCIADOS

a esse fornecimento e/ou à colocação em serviço do veículo, equipamento ou serviço tenha sido realizada.

- 6.3.2 No caso da **formação e/ou colocação em serviço do veículo, equipamento ou fornecimento ser recusado ou atrasado por mais de um mês após a entrega, por razões fora do controlo do Grupo Iturri**, o período de garantia começará a contar a partir da data de receção do fornecimento objeto do contrato nas instalações do cliente (data de RFC).
- 6.3.3 No caso de existirem condições de fornecimento que impliquem um prazo logístico e de transporte determinado nas condições do contrato, fica estabelecido que o prazo do período de garantia do fornecimento **terá início dois meses (2) após o veículo ou fornecimento ser disponibilizado nas condições logísticas estabelecidas no contrato (por exemplo, Ex Works na fábrica, expedido no porto, no caso de FOB)**. Uma vez decorrido este período de dois meses, desde que a Iturri tenha disponibilizado o veículo e/ou equipamento, sem a assinatura da ata de RFC e/ou qualquer outra circunstância derivada de causas fora do controlo do Grupo Iturri (incluindo causas de força maior) que possam impedir a execução do processo de fornecimento em devido tempo e forma, fica estabelecido que o prazo do período de garantia para o fornecimento terá início em conformidade com as condições específicas estabelecidas no contrato de fornecimento. É estabelecido que a referência da data de colocação à disposição do veículo, equipamento ou fornecimento, é o documento de transporte do veículo ou equipamento, ou a data comunicada de disponibilidade do mesmo pelo Grupo Iturri, no caso de o transporte ser por conta de outrem ou da responsabilidade de um terceiro.
- 6.3.4 A aplicação das presentes Condições Gerais de Garantia às datas de entrega dependerá das condições particulares do contrato de fornecimento estipulado entre ambas as partes.

6.4.- Cobertura das Condições Gerais de Garantia

- 6.4.1 As seguintes coberturas das Condições Gerais de Garantia são estabelecidas a partir da data de início das mesmas e durante o período estipulado no contrato de fornecimento pelo Grupo Iturri: Gastos decorrentes da mão-de-obra dos técnicos do IMS, do seu agente local ou de uma oficina autorizada pelo IMS. Gastos decorrentes de materiais e peças sobressalentes necessárias à intervenção dentro da cobertura da G.G.C., e os dados específicos estipulados no contrato objeto do fornecimento. Os seguintes gastos estão excluídos da cobertura das C.G.G., em que se determina que o Grupo Iturri não é responsável por eles e, portanto, serão por conta do responsável pela compra do contrato objeto do fornecimento do veículo, equipamento ou serviço: Gastos decorrentes de deslocamentos, alojamento e gastos de manutenção dos técnicos do IMS, do seu agente local ou de uma oficina autorizada pelo IMS, quando a intervenção ou reparação objeto da cobertura das C.G.G. não poder ser realizada no destino onde o fornecimento está localizado, por razões fora do controlo da Iturri. Gastos decorrentes das condições de transporte do veículo, equipamento ou fornecimento, e que implicam uma reparação

CONDIÇÕES GERAIS DE GARANTIA PARA VEÍCULOS, EQUIPAMENTO E SERVIÇOS ASSOCIADOS

e/ou manutenção posterior no centro de trabalho do Grupo Iturri, ou outra que não seja a da entrega do fornecimento (independentemente da forma e da condição do transporte escolhido).

6.4.1.4 A cobertura das C.G.G para a pintura de um veículo ou equipamento incluirá a reparação parcial ou total da área afetada por possíveis defeitos unicamente originados pela qualidade do produto utilizado no processo de pintura, e/ou pelos métodos de aplicação utilizados durante o processo de fabrico do produto da Iturri. Condições específicas de cobertura de garantia para substituição e/ou reparação de peças: As **reparações e intervenções dentro do período de garantia** (sujeitas às C.G.G.), que envolvam a reparação de peças ou materiais num veículo ou equipamento, serão **cobertas pelo período de garantia de 3 meses após a reparação de tal peça, ou até ao fim do período de garantia comprometido com o fornecimento** do veículo ou equipamento (o que ocorrer mais tarde). Em qualquer caso, a garantia original do contrato de fornecimento permanecerá em vigor para o resto do veículo ou equipamento que não tenha sido afetado pela reparação. **Se a peça ou material for substituído por uma nova, dentro do período de garantia**, a cobertura da peça substituída terá **um período de garantia de 3 meses ou até ao fim do período de garantia comprometido** (o que ocorrer mais tarde), a partir da data de substituição, afetando apenas as peças substituídas, e a garantia original do contrato de fornecimento permanecerá em vigor para o resto do veículo, equipamento ou peças que não tenham sido afetadas pela substituição. Em caso de reparações ou intervenções **fora do período de garantia**, será considerado **um período de garantia de 3 meses** (de utilização de um veículo) a partir da data da reparação ou intervenção no veículo ou equipamento. O período de garantia de 3 meses para equipamento reparado será coberto no local onde o equipamento ou sistema foi reparado. De tal forma que, se a reparação for efetuada nas instalações da Iturri, o veículo deverá ser colocado à disposição nestas instalações para cobrir o período de garantia adicional de 3 meses. Se a reparação tiver sido efetuada fora das instalações da Iturri, nas instalações do cliente ou noutro local, a cobertura da garantia será para o veículo ou equipamento disponibilizado no mesmo local onde a reparação foi efetuada. No caso de ser necessário substituir uma parte de um equipamento ou veículo dentro do período de garantia, a peça substituída pode ser solicitada pela Iturri para a sua análise e tratamento subsequentes.

6.5.- Exclusão das Condições Gerais de Garantia

Considerando como base a data de início do período de aplicação das Condições Gerais de Garantia, e durante o período de garantia estipulado nestas condições (e/ou as condições particulares subscritas no contrato objeto do fornecimento), são estabelecidas as seguintes cláusulas de exclusão da cobertura das C.G.G., para a reparação e/ou substituição de materiais, e, portanto, nas quais o Grupo Iturri ficará isento de qualquer tipo de responsabilidade pelo bom funcionamento do veículo ou equipamento.

6.5.1 **Cláusulas de exclusão da cobertura das C.G.G., salvo acordo expresso** por escrito e assinado pelas partes envolvidas no fornecimento do veículo, equipamento ou serviço:

CONDIÇÕES GERAIS DE GARANTIA PARA VEÍCULOS, EQUIPAMENTO E SERVIÇOS ASSOCIADOS

- 6.5.1.1 Avarias ou falhas causadas por defeitos e danos causados pelo utilizador devido a utilização indevida, negligência e/ou abuso na utilização ou funcionamento, tal como definido neste documento, e todas as ações que possam estar fora do campo de aplicação e funcionalidade do veículo ou equipamento, tal como descrito no manual de uso e de manutenção que é objeto do fornecimento.
- 6.5.1.2 Avarias ou falhas devidas a falta de manutenção ou não realização de revisões periódicas de acordo com o manual de manutenção do veículo ou equipamento, bem como avarias ou falhas devidas à utilização de fluidos de manutenção, como combustíveis ou óleos não especificados e/ou autorizados pelo fabricante do veículo ou equipamento e/ou não utilização dos líquidos lubrificantes corretos nos motores.
- 6.5.1.3 Danos causados por uma utilização inadequada que não cumpra as regras e instruções para a operação e/ou manutenção do referido veículo ou equipamento.
- 6.5.1.4 As consequências decorrentes da montagem no veículo ou equipamento de peças ou acessórios não especificamente autorizados por escrito pelo Grupo Iturri, bem como as decorrentes da inclusão de materiais ou peças que não sejam as originais do fornecedor responsável pelo fornecimento ou equipamento.
- 6.5.1.5 As consequências de reparações, transformações, manutenção ou modificações não efetuadas ou autorizadas pelo Iturri Maintenance Service (e, por extensão, pelo Grupo Iturri), de forma concreta e por escrito.
- 6.5.1.6 Danos causados por acidentes, pancadas, arranhões, reações químicas, fenómenos meteorológicos, poluição ambiental e/ou outros efeitos de natureza anormal.
- 6.5.1.7 Estão excluídos os defeitos de oxidação e/ou corrosão que sejam deficiências visuais ou superficiais.
- 6.5.1.8 Defeitos devidos à corrosão causada pela salinidade, resultantes da falta de limpeza com água doce, tanto da carroçaria como do chassis, e dos componentes, equipamento e subconjuntos incluídos no âmbito do fornecimento. Também os defeitos devidos à falta de limpeza do veículo, do circuito e do seu equipamento, após a utilização de agentes espumantes.
- 6.5.1.9 Petições relativas à ergonomia e/ou ao cumprimento de novos regulamentos relacionados com a segurança, que não foram objeto do contrato de fornecimento original entre o Grupo Iturri e a parte contratante.
- 6.5.1.10 Discrepâncias que surgem entre as condições do que é fornecido e o que é definido nas especificações técnicas do contrato, depois de a etapa de RFC ter sido atingida pelas partes responsáveis pelo contrato de fornecimento (com exceção de vícios ocultos).

CONDIÇÕES GERAIS DE GARANTIA PARA VEÍCULOS, EQUIPAMENTO E SERVIÇOS ASSOCIADOS

- 6.5.1.11 As ações de rotina diária que implicam a verificação e revisão do correto funcionamento do veículo e do seu equipamento, e/ou fornecimentos objeto do contrato, bem como as revisões periódicas, ajustamentos e artigos de consumo corrente, como óleos, filtros, lâmpadas, fusíveis, combustível, ad-blue, etc.
- 6.5.1.12 Danos causados pelo desgaste na utilização normal do veículo ou equipamento, bem como danos específicos causados por situações não cobertas pelas C.G.G. do veículo ou equipamento, e tão-pouco cobertas nas possíveis condições particulares do contrato objeto do fornecimento.
- 6.5.1.13 A substituição de consumíveis ou elementos sujeitos a desgaste normal como consequência da utilização e das horas de trabalho do veículo e/ou equipamento, como: lâmpadas, pastilhas de travão, óleos, líquidos, anticongelantes, filtros, fusíveis, lâminas do limpa para-brisas, palas, cabos de guinchos, pneus, mangueiras flexíveis, baterias, vedantes mecânicos de bomba ou qualquer outro equipamento cujo desgaste seja causado pelas suas horas de utilização.
- 6.5.1.14 Qualquer reparação ou substituição causada pela não realização de trabalhos de manutenção diária ou de rotina no veículo ou equipamento.
- 6.5.1.15 Quaisquer custos resultantes do não cumprimento, pela parte contratante e/ou utilizador, dos termos e condições da garantia do fabricante do veículo e/ou equipamento, bem como das instruções ou tratamento da logística das peças para envio para análise ou devolução.
- 6.5.1.16 Danos causados pelo impacto em qualquer tipo de cristal ou vidro do veículo, carroçaria e equipamento, bem como outros materiais de envidraçamento, incluindo lâmpadas.
- 6.5.1.17 Sinais, qualquer tipo de logótipos e/ou letras de vinil.
- 6.5.1.18 Pneus e/ou equipamento para veículos e manutenção associada.
- 6.5.1.19 Reparações que podem ser causadas pela utilização de combustível e/ou lubrificante contaminado ou inadequado para o uso recomendado pelo fabricante do veículo ou equipamento.
- 6.5.1.20 Limpeza do interior e exterior do veículo, carroçaria, equipamento e chassis.
- 6.5.1.21 Os estofos e os revestimentos interiores do veículo ou carroçaria.
- 6.5.1.22 Equipamentos embarcados portáteis.
- 6.5.1.23 Equipamento de gravação de vídeo, incluindo tanto câmaras de visão frontal, como traseira e lateral, bem como outros sistemas de gravação de voz.

CONDIÇÕES GERAIS DE GARANTIA PARA VEÍCULOS, EQUIPAMENTO E SERVIÇOS ASSOCIADOS

- 6.5.1.24 Equipamentos de rádio, de comunicações e de ligação remota.
- 6.5.1.25 Danos causados por condições ambientais e climáticas extremas (como chuva, geadas, inundações, etc.), as relacionadas com o ambiente (como desgaste devido à vegetação presente na área, animais presentes na área ou projeção de cascalho, areia, etc.) e as causadas por agentes externos (acidentes, por exemplo).
- 6.5.1.26 A cobertura das C.G.G. para possíveis defeitos de oxidação e/ou corrosão deve incluir apenas a reparação dos elementos ou equipamentos que se encontrem descobertos na sua funcionalidade habitual e que impliquem um risco de quebra ou perda de funcionalidade. As deficiências de natureza visual ou superficial, conforme estipulado na cláusula 6.5 das atuais C.G.G., estão expressamente excluídas. A cobertura não deve cobrir incidências ou deficiências causadas por qualquer fenómeno meteorológico ou pelos possíveis efeitos de ataques químicos e/ou mecânicos, bem como pela falta de manutenção do veículo ou equipamento, de acordo com as condições estipuladas no manual de manutenção fornecido com o referido veículo ou equipamento.
- 6.5.1.27 Quaisquer outros gastos não especificados nestas condições de garantia.

6.6.- Cessação das Condições Gerais de Garantia

- 6.6.1 A cobertura de garantia cessará imediatamente quando ocorrer qualquer um dos seguintes casos:
 - 6.6.1.1 Quando, depois de decorrido o prazo estipulado no contrato de fornecimento, o período de garantia contratual para o referido fornecimento é terminado e, portanto, esgotado.
 - 6.6.1.2 Pela montagem de peças ou acessórios no veículo e/ou equipamento ou componente que não estejam formalmente autorizados por escrito pelo IMS.
 - 6.6.1.3 Por trabalhos de manutenção ou modificações no fornecimento não autorizados formalmente por escrito pelo IMS.
 - 6.6.1.4 Pela utilização do veículo ou equipamento em questão de uma forma diferente da especificada nos manuais de uso e indicada diretamente durante a formação, quer devido a utilização indevida, abuso, negligência ou falta de formação.
 - 6.6.1.5 Pela falta de manutenção preventiva no devido tempo e forma, conforme descrito no Livro de Manutenção e nas recomendações dadas pelo pessoal técnico do Iturri Maintenance Service, desde que estas estejam por escrito.
 - 6.6.1.6 Para a realização de trabalhos de manutenção corretiva e/ou preventiva por uma empresa e/ou pessoal não autorizado/qualificado formalmente pelo fabricante do veículo ou do equipamento a bordo do veículo, ou pelo Iturri Maintenance Service,

CONDIÇÕES GERAIS DE GARANTIA PARA VEÍCULOS, EQUIPAMENTO E SERVIÇOS ASSOCIADOS

a menos que haja autorização expressa por escrito do fabricante correspondente ou pelo Iturri Maintenance Service.

- 6.6.1.7 Para a utilização de peças sobressalentes e materiais não originais do fabricante do veículo ou do equipamento que é objeto do fornecimento.

6.7.- Condições das intervenções em Instalações da Iturri, ou em agentes ou oficinas autorizadas

- 6.7.1 Quando, devido a circunstâncias de complexidade, meios a utilizar ou outras razões, não for possível efetuar reparações em veículos e/ou equipamento no local onde o utilizador e/ou cliente os utiliza normalmente, o veículo deve ser transportado para as instalações da Iturri, ou para os agentes ou oficinas autorizadas pela Iturri.

- 6.7.1.1 Nestes casos, se o veículo puder ser conduzido, o custo do transporte será suportado pelo cliente ou parte contratante que é objeto do fornecimento até ao serviço técnico mais próximo do Grupo Iturri.

- 6.7.1.2 Se, pelo contrário, o veículo não puder ser conduzido, a Iturri será responsável pelo transporte do veículo que é objeto do fornecimento para o serviço técnico mais próximo.

- 6.7.2 Em nenhuma circunstância os custos de transporte do veículo e/ou equipamento, bem como outros gastos inerentes ao mesmo, serão cobertos pelo Grupo Iturri, a menos que expressamente acordado por escrito entre o cliente e a Iturri no objeto do contrato.

1.7. COMUNICAÇÃO DE UMA INCIDÊNCIA

- 7.1 A comunicação de uma incidência para o seu tratamento apenas deve ser feita por escrito, através da plataforma de gestão de incidências do Grupo Iturri para veículos e equipamentos, pela pessoa designada ao Cliente.

- 7.2 Apenas em casos de urgência que impliquem uma paragem no funcionamento normal do serviço do cliente, os pedidos de incidências poderão ser tratados através de chamada telefónica ou e-mail.

- 7.3 Está estabelecido que o período máximo de comunicação de uma incidência relacionada com uma reclamação dentro do período de garantia estipulado para o equipamento objeto do fornecimento, é de **72 horas, no máximo**, após a ocorrência da mesma.

- 7.4 É estabelecido um **prazo de 4 semanas** para a comunicação de uma eventual não-conformidade, detetada no momento da entrega do veículo, contado a partir da data de RFC (receção final do cliente) nas instalações de destino do veículo ou equipamento que é objeto do fornecimento.

- 7.5 A comunicação será recebida pelo departamento de Gestão do Iturri Maintenance Service ou pelo Agente autorizado correspondente. Esta comunicação será devidamente

CONDIÇÕES GERAIS DE GARANTIA PARA VEÍCULOS, EQUIPAMENTO E SERVIÇOS ASSOCIADOS

acompanhada dos dados necessários para a identificação do veículo e/ou equipamento que é objeto da incidência, bem como das informações complementares necessárias para a compreensão da incidência, através de fotografias e/ou vídeos.

- 7.6 A incidência será posteriormente gerida pelo Iturri Maintenance Service, e será feito um diagnóstico inicial do caso (por técnicos do IMS ou pelo Agente autorizado) através da plataforma de gestão de incidências. Este diagnóstico contemplará, de acordo com os critérios contratuais, a natureza da incidência, com base na cobertura de garantias.
- 7.7 Todos os dados solicitados de acordo com a "Plataforma de gestão de incidências" são necessários para processar a incidência e para a identificar. Se alguma das informações estiver em falta, o Grupo Iturri reserva-se o direito de recusar o processamento da incidência ou de suspender o a gestão do seu início até que as informações necessárias estejam completas.

1.8. AVALIAÇÃO DO CASO

- 8.1 No caso da incidência ou reclamação gerada ser avaliada como incluída nos termos sujeitos às Condições Gerais de Garantia, o Grupo Iturri procederá à realização da ação correspondente por técnicos do IMS, ou através de oficinas autorizadas. Para este fim, as peças sobressalentes necessárias serão armazenadas, para além de uma planificação acordada (entre os técnicos do Iturri Maintenance Service e o Cliente).
- 8.2 Em caso de rejeição da cobertura de garantia (por exemplo, devido a acidentes, pancadas, mau uso, negligência, etc., de acordo com a cláusula 6.5 das Condições Gerais de Garantia) será enviada ao Cliente uma proposta de oferta de manutenção corretiva pelo Iturri Maintenance Service, a pedido do Cliente. Subsequentemente, após a sua autorização formal por escrito, procede-se à execução dos trabalhos, segundo o acordo específico alcançado e em conformidade com os termos da oferta.

1.9. AVALIAÇÃO E REALIZAÇÃO DOS TRABALHOS

- 9.1 Após a receção de uma comunicação de uma incidência com os dados e documentação necessários, através do registo da plataforma específica, o Iturri Maintenance Service (ou as oficinas autorizadas pela Iturri) realizará uma planificação dos trabalhos a executar e se coordenará com o seu interlocutor através da resposta dada pelos agentes autorizados do Grupo Iturri.
- 9.2 O Iturri Maintenance Service compromete-se a estabelecer contacto com os seus clientes uma vez que a petição ou a incidência tenha sido formalmente comunicada, no prazo de dois dias úteis após a sua geração.

1.10. VALIDAÇÃO E CONTROLO DOS TRABALHOS

- 10.1 Uma vez concluídas as tarefas previstas para a resolução da incidência, os técnicos do IMS entregarão à pessoa designada pelo Cliente o documento "Ordem de serviço", em formato

CONDIÇÕES GERAIS DE GARANTIA PARA VEÍCULOS, EQUIPAMENTO E SERVIÇOS ASSOCIADOS

digital, onde são explicadas as ações empreendidas e o material utilizado. Este documento deve ser validado com base na supervisão dos trabalhos através da assinatura do cliente.

10.2 Para a validação dos trabalhos, o IMS enviará a ordem de serviço, bem como os documentos relevantes, à figura de gestão da entidade Cliente, para proceder à autorização dos mesmos (mediante suporte documental informatizado, através do sistema de gestão).

10.3 A realização e a finalização dos trabalhos não deverá contemplar ou incluir danos adicionais, quer de origem contratual para o cliente, quer fora dos acordos com o mesmo. Em qualquer caso, a responsabilidade do Grupo Iturri será limitada ao montante máximo da fatura correspondente à incidência registada que for objeto de reparação ou manutenção no âmbito das C.G.G..

10.4 Em nenhuma circunstância o Grupo Iturri será responsável por quaisquer ações realizadas pelo cliente ou por terceiros antes, durante ou após a realização dos trabalhos que são objeto da incidência, desde que o veículo e/ou equipamento tenha sido manipulado sem autorização expressa por escrito do Grupo Iturri.

10.5 Em nenhuma circunstância o Grupo Iturri será responsável pelas consequências do tempo de paragem dos veículos ou equipamentos, pelo tempo necessário para reparar ou resolver a incidência, quer se trate de danos diretos ou indiretos ao cliente ou a terceiros como resultado do tempo de paragem que qualquer incidência possa implicar.

1.11. FINALIZAÇÃO DA INCIDÊNCIA

11.1 Após a finalização da Incidência, a Gestão do IMS guardará os dados da mesma nos seus arquivos, em estrita confidencialidade e de acordo com as disposições da lei de proteção de dados em vigor.

11.2 Após a validação dos trabalhos, o IMS enviará a ordem de serviço, bem como os documentos relevantes, à figura de gestão da entidade Cliente, para proceder ao seu controlo (mediante suporte documental informatizado, através do sistema de gestão).

11.3 O trabalho será considerado concluído quando a reparação estiver finalizada e formalmente recebida pelo cliente final e pelo técnico da Iturri autorizado (por escrito). Se, após 72 horas a partir da finalização da execução dos trabalhos, não houver comunicação por parte do cliente, a ordem de serviço será formalmente considerada como finalizada.

1.12. PERÍODO DE MANUTENÇÃO OBRIGATÓRIA DE STOCKS DE PEÇAS SOBRESSALENTES.

12.1 O Grupo Iturri compromete-se a gerir um stock de uma determinada quantidade de peças e materiais sobressalentes, para poder garantir a disponibilidade das peças utilizadas nos veículos e/ou equipamentos fabricados pela Iturri.

CONDIÇÕES GERAIS DE GARANTIA PARA VEÍCULOS, EQUIPAMENTO E SERVIÇOS ASSOCIADOS

12.2O Grupo Iturri compromete-se a manter a possibilidade de fornecer peças sobressalentes e materiais de substituição para veículos e equipamentos fabricados pelo Iturri durante um período mínimo de 10 anos. Da mesma forma, os fornecedores de equipamento serão responsáveis por garantir o fornecimento de peças sobressalentes e materiais de substituição, ou a renovação dos materiais, equipamento e chassis adquiridos pela Iturri como parte do fornecimento ao cliente.

1.13. RESCISÃO POR MOTIVO DE FORÇA MAIOR

13.1 Todos os incidentes, reparações, danos ou atrasos nos trabalhos que possam levar a um aumento dos tempos de reparação, bem como os causados por força maior, entendidos como qualquer acontecimento extraordinário externo às partes, imprevisível, inevitável, mesmo com a aplicação da maior diligência, estão excluídos das presentes Condições Gerais de Garantia e, portanto, da cobertura de garantia oferecida.

13.2 No caso de uma incidência ser comunicada pelo cliente e os técnicos do IMS (ou oficinas autorizadas) detetarem que tem origem numa das causas acima referidas, o Grupo Iturri fica isento de qualquer obrigação de reparar, manter ou solucionar a incidência, ou qualquer outra incidência verificada no veículo e/ou equipamento, até que a primeira seja solucionada pelo cliente.

13.3 Não obstante o precedente, e como indicado na cláusula 8.2, as partes podem concordar expressamente por escrito em realizar os trabalhos e em resolver e processar a incidência, após a assunção do pagamento pelo cliente e tendo em conta o orçamento e a oferta correspondente.

1.14. REGISTOS

REGISTO	QUANDO	RESPONSÁVEL	LOCALIZAÇÃO
Registo das condições particulares de garantia oferecidas na oferta	Antes da entrega e da oferta ao cliente	Gestor de Produto (GdO) – CdS Veículos	Arquivo DCP e condições de oferta do projeto
Imputação de custos de garantia no projeto	Na fase de arranque do projeto	Gestor de Projeto (JP) – CdS Veículos	Planificação do projeto e condições especiais, se aplicáveis em PV
Registo de datas de início da garantia e ata de receção	Em fase de entrega do produto (ZTER) ao cliente	Gestor de Projeto (JP) – CdS Veículos	Na BD Veículos. No Registo de garantias do projeto e na documentação do projeto em SP, bem como no sistema de gestão.

CONDIÇÕES GERAIS DE GARANTIA PARA VEÍCULOS, EQUIPAMENTO E SERVIÇOS ASSOCIADOS

Transferência das condições e particularidades do projeto para o Gestor de Garantias	Após a obtenção da ata de receção	Gestor de Projeto (JP) – CdS Veículos	Transferência entre o JP e o Gestor de Garantias para projetos específicos
Registo de Veículos em Aqua e BD Garantia	Uma vez efetuada a transferência e quando a garantia começar	Gestor de garantias - IMS	Em BD registo de Garantias e em Aqua (registo do sistema)

1.15. ARBITRAGEM

A forma e as condições sob as quais o Grupo Iturri pode responder a possíveis defeitos ou danos detetados no fornecimento do produto e/ou serviço serão sujeitas aos termos e condições particulares contidos neste documento, que regula as Condições Gerais de Garantia para veículos, equipamento e serviços associados, que as partes declaram ter conhecimento e aceitar.

Ambas as partes concordam que qualquer litígio, discrepância, questão ou reclamação resultantes da execução ou interpretação do presente Acordo das Condições Gerais de Garantia ou com ele relacionado, direta ou indiretamente, serão resolvidos definitivamente mediante arbitragem, no âmbito da Ordem dos Advogados de Sevilha, à qual é confiada a administração da arbitragem e a designação dos árbitros de acordo com o seu Regulamento e Estatutos. A lei e o direito aplicáveis serão a lei e o direito espanhóis, sendo as regras dos Incoterms utilizadas como regra suplementar, nas versões em vigor, em qualquer momento. O local de Arbitragem será Sevilha e o idioma será o castelhano.

Da mesma forma, as partes declaram expressamente o seu compromisso de cumprir a decisão arbitral que seja ditada.