

## Atividade Formativa SITRAIN

### Termos e Condições Gerais

Versão: 15 de outubro de 2020

#### 1 Condições Gerais

O cliente pode adquirir produtos (hardware e software) e serviços da Digital Industry Academy da Siemens S.A. de acordo com os presentes Termos e Condições Gerais para a atividade de formação do portfólio SITRAIN – [www.siemens.pt/digitalindustryacademy](http://www.siemens.pt/digitalindustryacademy): SITRAIN personal (ações de formação presenciais na Siemens ou nas instalações do cliente), SITRAIN online (ações de formação em formato online) e SITRAIN access (plataforma digital de formação); (doravante designado por "TCG").

O âmbito, a qualidade e todas as condições para os produtos e serviços são definidos exclusivamente nos presentes TCG, ou em qualquer aditamento escrito.

Os presentes TCG aplicam-se exclusivamente a pedidos dirigidos à Siemens S.A.

Salvo indicação em contrário nos presentes TCG, aplicam-se ainda os seguintes termos e condições nas suas respetivas versões atuais:

- (i) Condições para o preenchimento eletrónico de pedidos, desde que fornecidas devidamente durante o processo.
- (ii) Condições gerais de venda da Siemens, S.A.

#### 2 Aquisição de cursos – inscrições ou subscrições

No que se refere ao SITRAIN personal, portfolio de cursos interempresas, presenciais, disponível em [www.siemens.pt/sitrain-personal](http://www.siemens.pt/sitrain-personal) e ao SITRAIN online, portfolio de cursos em formato online, disponível em [www.siemens.pt/sitrainonline](http://www.siemens.pt/sitrainonline), os clientes podem inscrever-se individualmente através de ficha de inscrição online, disponível para o efeito.

Os mesmos cursos podem realizar-se como intraempresa, mediante consulta do cliente, sendo elaborada e submetida por email, a proposta técnico-comercial para o efeito.

A seleção dos formandos para os cursos standard interempresas, do SITRAIN personal e online é feita, em primeira instância, pela verificação do cumprimento dos pré-requisitos (sempre que aplicável), da sequência de níveis e/ou tecnologia recomendada ou dos conhecimentos de base considerados relevantes o formando possuir. Após esta verificação, considera-se a ordem cronológica da inscrição. Quando o curso se encontra completo, os clientes são devidamente informados e convidados a participar na próxima data agendada.

A confirmação de cada curso é normalmente feita até cinco dias úteis antes do início do mesmo, por email para o responsável pela inscrição do participante. Nesta são confirmados o(s) nome(s) do(s) participante(s), o curso, as datas, local e morada de realização do mesmo, horário, formador que irá ministrar o referido curso, preço e respetivas condições comerciais. São ainda enviados os TCG da atividade formativa SITRAIN, solicitando que o responsável pela inscrição os divulgue ao(s) colaborador(es), participante(s) do curso.

O SITRAIN access plataforma digital de learning, acessível em [www.siemens.pt/sitrain-access](http://www.siemens.pt/sitrain-access) funciona mediante subscrição anual. Durante o período subscrito, o cliente pode utilizar todas as ofertas de formação disponibilizadas na plataforma. A subscrição pode ser adquirida para um colaborador a título individual, ou para um grupo de colaboradores. O cliente pode ainda, e para um número mínimo de cinco (5) colaboradores ativos, consultar o seu interlocutor no SITRAIN Portugal da Siemens para aquisição de uma conta de grupo. Para tal, deve designar um colaborador como *account*, constituído como mandatário com todos os poderes de um representante autorizado. Esse *account* pode gerir o

pacote das subscrições, afetando-as aos diversos colaboradores da sua empresa, tendo ainda a possibilidade de acompanhar o histórico de formação de cada um.

Se uma conta de grupo for configurada a pedido do cliente, este será responsável por garantir que o *account* tem acesso a essa conta em conformidade com todas as leis e regulamentos aplicáveis, incluindo, em particular, as leis e regulamentos de proteção de dados. A Siemens informará o *account* no cliente dos colaboradores que lhe estão atribuídos e em caso de uma atribuição incorreta, o cliente deve, de imediato, informar a Siemens.

### **3 Preços e Condições de Pagamento**

Os preços são indicados em € (euros), sem IVA, aplicável à data da prestação dos serviços. Em caso de impostos ou encargos adicionais comprovados resultantes de o cliente ter solicitado a realização do curso no estrangeiro, os mesmos serão faturados adicionalmente.

SITRAIN personal e SITRAIN online: os preços dos cursos standard interempresas constam do portfólio SITRAIN disponível respetivamente em [www.siemens.pt/sitrain-personal](http://www.siemens.pt/sitrain-personal) e [www.siemens.pt/sitrainonline](http://www.siemens.pt/sitrainonline), são válidos para Portugal e são indicados por participante. Os preços dos cursos especiais, intraempresa são devidamente estabelecidos em proposta técnico-comercial.

A Siemens reserva-se o direito de fazer alterações aos preços e faturará os preços aplicáveis à data da realização de cada ação de formação, conforme proposta respetiva.

Os custos associados às deslocações, alojamento, alimentação, ou quaisquer outras despesas dos formandos são da responsabilidade do cliente.

O portfolio de formação do SITRAIN access está disponível em [www.siemens.pt/sitrain-access](http://www.siemens.pt/sitrain-access), a sua oferta é válida para clientes cuja sede tenha lugar em território português e aplica-se a períodos de um ano.

Caso o cliente viole a restrição territorial, a Siemens tem o direito de bloquear a sua conta, sem reembolso de quaisquer valores já pagos.

O pagamento deve ser feito por transferência bancária, para a conta indicada na fatura da Siemens, sem deduções e no prazo de 30 dias após a data de emissão da mesma. Para clientes a título individual ou novos clientes ainda não abertos em sistema, o pagamento deverá ser efetuado por transferência bancária, até 5 dias úteis antes da data de início do curso. A participação dos formandos está condicionada pelo cumprimento deste ponto

A Siemens pode recusar a prestação de serviços ao abrigo do presente contrato se o cliente não cumprir as suas obrigações de pagamento, ou não cumprir outras obrigações ao abrigo do presente contrato, em tempo devido.

A Siemens, S.A. reserva-se o direito de não fornecer o material ou prestar os serviços objeto da atividade de formação SITRAIN, caso à data em que tal se verifique, o cliente estiver em mora relativamente ao pagamento do preço de outros materiais e/ou serviços anteriormente vendidos ou prestados.

### **4 Serviços prestados pela Siemens e Reserva do Direito a Alterações**

A Siemens tem o direito de prestar os serviços através de meios próprios ou recorrer a subfornecedores para a sua prestação.

Os serviços da Siemens no âmbito da atividade formativa do SITRAIN personal e online incluem:

- (I) Planeamento, organização e realização do curso;
- (II) Fornecimento da documentação didática e materiais de apoio de suporte ao mesmo;
- (III) Disponibilização do kit-pedagógico (equipamentos e softwares) quer nas ações presenciais, quer nas ações em formato online (acesso remoto);

- (IV) Almoço e intervalos para café (ações presenciais);
- (V) Emissão de certificado de frequência no curso, de acordo com a legislação em vigor;
- (VI) Organização e validação do Dossier técnico pedagógico (DTP).

Os serviços da Siemens, no âmbito da plataforma digital de formação SITRAIN access, incluem:

- (I) Acesso à plataforma SITRAIN access, durante o período subscrito;
- (II) Acesso às unidades de formação disponíveis;
- (III) Emissão de um certificado de participação, após conclusão de um módulo de formação;
- (IV) Disponibilização de documentos para download, se incluídos no respetivo módulo de formação.

Os cursos do SITRAIN personal e online não preveem nenhum processo de avaliação quantitativa. A avaliação é contínua, meramente qualitativa feita por observação do formador no decurso da ação de formação e devidamente registada na “Grelha de Observação Formativa”. O formador observa o comportamento do formando durante as suas intervenções e na realização dos exercícios que lhe são propostos, fazendo um registo qualitativo. Nos cursos especiais, intraempresa, quando previamente solicitado pelo cliente, poderão ser aplicados aos formandos testes de avaliação prévia de conhecimentos individuais no início da ação, bem como testes individuais de conhecimentos adquiridos no final da ação.

A Siemens reserva-se expressamente o direito de adaptar as descrições e conteúdos programáticos dos cursos, sem aviso prévio. Isto poderá, em alguns casos, levar a diferenças nas descrições e conteúdos técnicos dos cursos. A Siemens reserva-se ainda ao direito de fazer outras pequenas alterações organizacionais (por exemplo, alteração de formador), desde que o carácter geral dos cursos de formação seja mantido. O cliente não tem o direito de exigir que o curso de formação seja ministrado por determinado formador.

A Siemens ministra os cursos do portfolio do SITRAIN personal no complexo da Siemens em Alfragide ou na sua delegação de Freixieiro. A pedido do cliente, a Siemens poderá ministrar os seus cursos nas instalações do próprio cliente ou em espaços alugados pelo cliente para o efeito. Nesse caso podem ser acordadas alterações aos presentes TCG. Nesta situação também, o cliente é responsável por disponibilizar uma sala para a ação de formação, com dimensão adequada ao grupo e à natureza teórico-prática da formação, equipada com videoprojector, tela de projeção e quadro ou flip-chart.

Caso sejam utilizados nos cursos sistemas do cliente, este será responsável pela implementação de medidas de segurança adequadas e apropriadas para proteger os seus próprios dados e programas contra perda, destruição ou dano.

Aplicativos de amostra, exemplos de conjuntos de dados ou simulações que são usados ou fornecidos ao cliente no âmbito dos cursos de formação foram criados para fins de formação e não estão sujeitos aos testes normais e de qualidade de um produto comercial. A utilização de tais aplicativos de amostra, exemplos de conjuntos de dados ou simulações fora do ambiente de formação será da exclusiva responsabilidade do cliente, que deve testar as respetivas funções e adaptá-las às suas instalações.

### **Certificado de frequência**

No final de cada curso do SITRAIN personal e online são emitidos certificados de frequência, de acordo com a legislação em vigor, desde que o participante tenha estado presente em pelo menos 80% da formação. Os mesmos serão posteriormente enviados para o responsável pela inscrição, que deverá garantir a distribuição final ao participante.

No SITRAIN access, no final de cada módulo, o participante poderá fazer o download do respetivo certificado de participação, na plataforma.

## Recursos Pedagógicos

Como meios audiovisuais são utilizados: videoprojetor, quadro, flipchart e computador. Como meios de apoio específicos à natureza das formações são utilizados computadores industriais, habitualmente designados por Field PG's, democases didáticas, equipamentos técnicos diversos e software Siemens.

Disponibilizam-se ainda aos formandos e formadores manuais desenvolvidos de acordo com os objetivos da ação de formação, bem como documentação técnica alusiva aos equipamentos, software e sistemas abordados na ação de formação.

## 5 Condições Especiais para o SITRAIN access

Quando o cliente subscreve o acesso à plataforma SITRAIN access, a Siemens concede-lhe um direito intransferível, não sub-licenciável, de prazo limitado e revogável de acesso a essa utilização dos serviços exclusivamente para fins internos do cliente, na qualidade de utilizador final, podendo tais serviços ser utilizados por si ou pelos seus colaboradores (utilizadores autorizados). Mediante consulta do cliente, e após um tempo razoável de processamento, a Siemens fornecerá as credenciais de acesso (login e password) aos utilizadores autorizados, não podendo estes transmitir os seus dados (senhas de login) a terceiros. Em caso de transmissão, a Siemens reserva-se o direito de bloquear a conta sem reembolso dos valores já pagos.

A Siemens disponibilizará o acesso ao SITRAIN access, sujeito a encargos e requisitos operacionais comercialmente razoáveis (ou seja, serviços de manutenção e segurança). Períodos de indisponibilidade podem ser necessários e serão anunciados, na medida do possível, mediante aviso prévio no site do SITRAIN access.

No entanto, se o acesso ao SITRAIN access mesmo assim não puder ser concedido, a Siemens envidará esforços comercialmente razoáveis para recuperar o acesso, ou se tal recuperação não for possível dentro de um prazo razoável ou mediante esforços comercialmente razoáveis, poderá terminar o acesso ao SITRAIN access e reembolsar quaisquer valores já pagos para o período subscrito remanescente numa base pro-rata. Quaisquer outros ressarcimentos ou soluções são excluídas.

A Siemens reserva-se o direito de modificar, em particular, funcionalidades individuais, e descontinuar a plataforma do SITRAIN access a qualquer momento, desde que o carácter geral do SITRAIN como plataforma de formação continue intacto e a sua funcionalidade ou medidas de segurança não sofram degradação. Para subscritores atuais, a Siemens apenas poderá reduzir a qualidade do serviço ou descontinuar o serviço em caso de (i) requisitos legais; (ii) alterações nos serviços impostos por subfornecedores da Siemens; (iii) termo da nossa relação comercial com subfornecedores, cujos serviços são relevantes para a disponibilização do SITRAIN access; (iv) riscos de segurança. A Siemens notificará o cliente de qualquer degradação material da funcionalidade ou de descontinuação pelo menos 15 dias antes de tal alteração, e o cliente poderá terminar o serviço na data efetiva da alteração. No caso de ocorrência de alguma das situações acima descritas, a Siemens reembolsará os valores já pagos pelo serviço em questão numa base pro-rata para o período subscrito remanescente.

O cliente é responsável por todas as atividades que ocorrem na sua conta e deve garantir que os seus utilizadores autorizados utilizem as suas contas do SITRAIN access de acordo com os seguintes requisitos:

Em particular, utilizadores autorizados não podem usar a conta (i) para realizar qualquer atividade que seja ilegal ou prejudicial ou interfira em qualquer uso dos serviços, da rede, de sistemas e/ou instalações do provedor dos serviços; (ii) para intencionalmente armazenar, processar, publicar ou transmitir quaisquer *posts* ameaçadores, ilícitos ou ofensivos, ou ainda material que constitua *spam*/email/ utilização abusiva da internet, ou uma violação da privacidade, propriedade intelectual ou outros direitos de qualquer terceiro; (iii) para quaisquer fins que não sejam para o uso interno do cliente, nomeadamente, para efeito de serviço externo informático, externalização (outsourcing), locação, sublicenciamento ou partilha de tempo (time-sharing), ou de qualquer outra forma que

permita o uso de uma conta de utilizador único por múltiplos utilizadores; (iv) para realizar qualquer atividade destinada a contornar as medidas de segurança da Siemens ou de um subfornecedor da Siemens. A Siemens pode alterar os dados de login a qualquer momento, se considerar necessário. Em caso de violação de qualquer um dos requisitos anteriores, a Siemens tem o direito de bloquear a conta do respetivo utilizador e, caso a violação afete toda a conta do cliente, rescindir o contrato sem reembolso de quaisquer valores já pagos.

É da responsabilidade do cliente garantir e manter, por sua conta, uma ligação à internet e uma conectividade adequada para a utilização da plataforma SITRAIN access.

A Siemens não se responsabiliza por violações de segurança no acesso à plataforma SITRAIN access ou por perda de dados decorrentes de utilização não autorizada da plataforma. A Siemens isenta-se de todas as garantias (implícitas), não assumindo responsabilidades pelos dados carregados por clientes ou terceiros.

Os dados carregados pela Siemens são fornecidos "no estado em que se encontram", sem garantias de qualquer tipo e na versão então atual disponibilizada periodicamente pela Siemens, sem obrigações de suporte e disponibilidade.

Exemplos de aplicações ou de conjuntos de dados ou simulações utilizadas ou fornecidos ao cliente no âmbito dos cursos foram criados para fins de formação e não são sujeitos aos testes normais de qualidade de um produto comercial. A utilização de tais elementos fora do ambiente de formação será da exclusiva responsabilidade do cliente, que deve testar as respetivas funções e adaptá-las às suas instalações.

Findo o prazo de subscrição do SITRAIN access, a subscrição pode ser renovada por mais um ano, nos termos então em vigor, desde que o cliente envie a respetiva encomenda com uma antecedência de três (3) meses face ao fim do prazo de subscrição.

Findo o prazo de subscrição, deixa de ser possível aceder à plataforma.

No fim do prazo de subscrição, o cliente é obrigado a guardar em lugar seguro, quaisquer documentos (por ex. manuais ou certificados), fornecidos durante a vigência da sua subscrição, através de download.

A Siemens reserva-se o direito de aumentar, anualmente e com efeitos a partir de 1 de outubro, os preços das subscrições no SITRAIN access, resultantes de aumento de custos, em particular, o aumento de salários acordados por negociação coletiva, custos de infraestrutura ou preços de fornecedores ou expansão significativa da oferta. O aumento dos preços será anunciado pelo menos três (3) meses antes da entrada em vigor, de modo que o cliente mantenha o direito de rescisão de contrato nos termos do parágrafo anterior.

## **6 Datas e horários de cursos**

6.1 O portfolio de cursos standard interempresas do SITRAIN personal e do SITRAIN online está devidamente calendarizado nos respetivos sites em [www.siemens.pt/sitrain](http://www.siemens.pt/sitrain) e [www.siemens.pt/sitrainonline](http://www.siemens.pt/sitrainonline). Estes cursos decorrem em dias úteis, das 9 às 17 horas.

6.2 As datas dos cursos especiais intraempresa quer do SITRAIN personal quer do SITRAIN online são acordadas entre a Siemens e o cliente, mediante disponibilidade de ambas as partes. Estes cursos decorrem também em dias úteis, entre as 9 e as 17 horas, podendo haver pequenos ajustes no horário, quando solicitado pelo cliente.

Em qualquer dos casos, são ministradas diariamente 7 horas de formação.

6.3 As datas dos módulos na plataforma do SITRAIN access constam também do próprio site em [www.siemens.pt/sitrain-access](http://www.siemens.pt/sitrain-access).

## **7 Cancelamento de cursos por parte da Siemens**

7.1 A Siemens, S.A. reserva-se o direito de cancelar os cursos quando, por exemplo, não conseguir reunir o número mínimo de participantes necessário para viabilizar economicamente o mesmo, ou por motivos de doença do formador designado para ministrar um determinado curso, ou ainda por motivos técnicos que não sejam da responsabilidade da Siemens, por exemplo motivos relacionados com dispositivos.

No entanto, antes de cancelar o curso, a Siemens tentará encontrar alternativas adequadas para manter a realização do mesmo, ou não sendo possível, adia-lo para outra data e horário.

A Siemens informará o cliente, imediatamente, sobre cancelamento de cursos.

7.2 Em caso de cancelamento de um curso por parte da Siemens, o cliente será reembolsado pelo montante já pago pelo curso cancelado. Quaisquer outras reclamações ou direitos baseados no cancelamento do curso são excluídos.

## **8 Cancelamento por parte do cliente**

SITRAIN personal e online:

O cliente pode cancelar, por escrito e até 5 dias úteis antes do início do curso, a sua inscrição, sem qualquer custo.

Se o aviso de cancelamento não for comunicado por escrito, pelo menos cinco dias úteis antes do início do curso, o cliente fica obrigado a pagar 50% do preço.

Se o participante não comparecer a um curso confirmado, sem aviso de cancelamento prévio, o curso será faturado na totalidade.

Um curso de formação pode ser interrompido, pelo participante/cliente, a qualquer momento, mas nesse caso, a Siemens faturará 100% do preço do curso.

SITRAIN access:

O cliente pode cancelar a subscrição, por escrito e a qualquer momento, mas nesse caso não haverá lugar a qualquer reembolso por parte da Siemens.

## **9 Serviços não utilizados**

9.1 Módulos não utilizados caducam doze (12) meses após a confirmação do pedido, sem reembolso dos valores já pagos.

9.2 Em caso de aquisição de módulos, de forma contingente, para aceder quando necessário, o cliente tem que realizar esses módulos no decorrer do respetivo ano da subscrição, não sendo possível a sua transferência para os anos de subscrição subsequentes.

9.3 Não haverá reembolso de módulos não utilizados, em anos de subscrições anteriores.

## **Responsabilidades e deveres**

O responsável de formação tem competências ao nível da gestão de toda a atividade formativa, nomeadamente no desenvolvimento de todo o negócio, coordenação geral da atividade e dos seus intervenientes. É responsável pelo cumprimento dos requisitos da certificação e assegura todos os contactos entre a Siemens, S.A. e a DGERT.

É o responsável de formação que lidera toda a comunicação e *reporting* da atividade formativa para a Direção Geral da sua unidade em Portugal e na Siemens - Alemanha.

O coordenador pedagógico tem à sua responsabilidade a gestão pedagógica das ações de formação, fazendo o acompanhamento dos formadores na preparação e durante as ações e ainda na resolução de questões pedagógicas, organizativas e logísticas.

É responsável pelo acompanhamento e avaliação da ação de formação, o que inclui também a avaliação de desempenho dos formadores. O atendimento permanente e apoio administrativo tem a responsabilidade de assegurar sistematicamente o atendimento e suporte administrativo dos processos da atividade de formação.

Organiza e disponibiliza os meios físicos e pedagógicos para os cursos. Faz a divulgação dos cursos e informação relevante aos clientes e potenciais clientes, acompanha e apoia as ações de formação.

O formador deve exercer as suas funções de modo a facilitar a aprendizagem e a apropriação de conhecimentos pelos formandos. Deve ser assíduo e pontual, desenvolver uma boa relação com o grupo, garantir a ordem e o bom funcionamento da ação de formação. Tem que informar o coordenador pedagógico ou o responsável de formação de qualquer ocorrência que possa prejudicar o normal funcionamento da ação. Deve zelar pelas instalações e equipamentos postos à sua responsabilidade e no final de cada ação deve entregar o dossier técnico pedagógico devidamente preenchido ao responsável de formação.

Em tudo o que é omissa o formador deve cumprir os deveres referidos no artigo 8.º do Decreto Regulamentar 26/97 de 18 de Junho.

## **10 Direitos de Autor**

10.1 A Siemens concede ao cliente o direito não exclusivo de utilizar os produtos de hardware e software entregues ao cliente ou disponibilizados ao cliente durante os cursos sem modificações e exclusivamente para fins de formação.

Exceto no caso do artigo 7 do Decreto-Lei no. 252/94, de 20 de outubro, não é permitido ao cliente extrair, fazer engenharia reversa, traduzir ou copiar esses produtos de software fornecidos para fins de formação, ou retirar partes do programa, copiar qualquer conteúdo online ou usar os produtos de qualquer outra maneira não aprovada.

A documentação e os documentos de formação disponibilizados ao cliente (doravante designados por "documentos"), bem como conteúdo online, destinam-se exclusivamente ao seu uso pessoal. Não é permitido ao cliente reproduzir, reimprimir ou traduzir os documentos, quer em partes quer na totalidade. Não é permitido copiar conteúdos online.

10.2 A gravação, filmagem, fotografia ou outro tipo de gravação dos cursos e conteúdos carecem da autorização prévia da Siemens.

## **11 Regulamento de Segurança**

Os participantes do curso são obrigados a observar os regulamentos de segurança e de prevenção de acidentes em vigor nas instalações da Siemens ou noutros locais de formação, bem como os regulamentos de acesso, em vigor no respetivo local.

O cliente deve garantir que os participantes do curso, cumprem as instruções de segurança relevantes da Siemens.

## **Proteção de Dados**

A Siemens, S.A recolhe os dados dos participantes, através das inscrições por estes realizadas, e procede ao seu tratamento de acordo com a legislação de proteção de dados pessoais, nomeadamente a Lei 58/2019 de 8 de Agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do RGPD - Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, sendo que a inscrição nos cursos em causa pressupõe o conhecimento e a aceitação do seguinte: o participante aceita que o fornecimento de dados é necessário e obrigatório para efeitos de processamento das inscrições para os cursos previstos no regulamento, sendo esta a única finalidade para a recolha e tratamento dos seus dados pessoais por parte da Siemens, S.A.

A Siemens, S.A. garante a possibilidade de retificação e cancelamento dos dados aos participantes, bastando para tal que o comunique à Siemens, S.A. através do seguinte email: [complianceoffice.pt@siemens.com](mailto:complianceoffice.pt@siemens.com).

## **12 Direito de Rescisão de Consumidores**

12.1 Se o cliente fizer a encomenda na qualidade de consumidor na aceção de LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR, ele poderá rescindir este vínculo contratual no prazo de 14 dias, sem indicação de motivo. O prazo de rescisão é de catorze dias a partir da data de inscrição/contrato. Para exercer tal direito de rescisão, o cliente deve informar a Siemens S.A. enviando para o email [manuela.branco@siemens.com](mailto:manuela.branco@siemens.com) da sua decisão de rescisão do contrato por meio de uma declaração categórica (por ex. carta enviada por correio normal, fax ou e-mail).

Para cumprir o prazo de cancelamento, basta que o cliente envie a notificação do seu cancelamento antes do final do prazo de cancelamento.

### **12.2 Consequências da Rescisão**

Se o cliente rescindir o presente contrato, a Siemens, S.A. terá de reembolsar todos os pagamentos que recebeu do cliente, incluindo os custos de entrega ao cliente (com exceção dos custos adicionais incorridos devido ao facto de o cliente ter escolhido uma forma de entrega diferente da entrega standard de menor custo oferecida pela Siemens), sem demora e no prazo de 14 dias a contar da data em que a Siemens recebeu o aviso de rescisão do presente contrato. Para o reembolso, a Siemens utilizará a mesma forma de pagamento utilizada pelo cliente na transação original, salvo acordo expresso em contrário com o cliente; em caso algum serão cobradas ao cliente taxas por tal reembolso.

Se o cliente solicitou o início dos serviços durante o período de rescisão, o cliente é obrigado a pagar à Siemens um montante razoável que corresponda à proporção do total de serviços especificados no contrato, i.e. os serviços já prestados até o momento em que o cliente informou a Siemens do exercício do seu direito de rescisão do presente contrato.

## **13 Controlo de exportação**

Se o cliente (incluindo qualquer dos seus utilizadores) transferir para terceiros informações, software e documentação fornecidas pela Siemens, é obrigado a cumprir todos os regulamentos nacionais e internacionais aplicáveis ao controlo de exportação e reexportação.

Em caso de tal transferência, o cliente fica obrigado a cumprir os regulamentos de controlo de exportação e reexportação da República Federal da Alemanha, da União Europeia e dos Estados Unidos da América.

A Siemens não será obrigada ao cumprimento do presente acordo se para tal cumprimento existir algum impedimento resultante de normas alfandegárias nacionais ou internacionais ou em matéria de comércio externo, bem como quaisquer embargos ou outras sanções de idêntica natureza.

O cliente indemnizará e isentará a Siemens de quaisquer reclamações, ações judiciais ou arbitrais, multas, perdas, custos e danos resultantes de ou relacionadas com qualquer incumprimento de regulamentações em matéria de controlo de exportações por parte do cliente ou de qualquer dos seus utilizadores e compensará a Siemens por todas as perdas e despesas que resultem desse incumprimento, exceto se esse incumprimento não for causado por culpa do Cliente. Esta condição não implica uma alteração do ónus da prova.

O Cliente não deve prestar declarações falsas sobre o local da sua sede, residência atual ou localização geográfica. Em caso de violação desta obrigação por parte do Cliente ou por parte de qualquer dos seus utilizadores, a Siemens reserva-se o direito de bloquear a conta sem reembolso dos valores já pagos.

## **Certificações**

A Siemens, S.A. está certificada nos seguintes domínios:

- Sistema de Gestão da Qualidade – NP EN ISO 9001:2015.
- Sistema de Gestão Ambiental – NP EN ISO 14 001:2015.
- Sistema de Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho – ISO 45001:2018.
- Entidade de formação certificada pela Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT) nas áreas de educação e formação:
  - 090 – Desenvolvimento pessoal
  - 345 – Gestão e administração
  - 482 – Informática na ótica do utilizador
  - 523 – Eletrónica e automação
  - 862 – Segurança e higiene no trabalho.

Os formadores são também certificados. Possuem Certificação Siemens AG (SITRAIN) e também a certificação concedida pelo IEFP através do Certificado de Competências Pedagógicas (CCP).

## **Reclamações**

A Siemens, S.A., enquanto empresa certificada pela Norma ISO 9001, tem devidamente implementado um sistema de tratamento de Reclamações.

O Cliente dispõe da ferramenta “Contacte-nos” no menu contacto, na Internet da Siemens Portugal, através do qual pode submeter as suas sugestões/reclamações.

## **14 Termos e Condições Adicionais**

As dimensões são expressas em milímetros (mm). De acordo com a “Lei das Unidades de Medida”, na Alemanha, as dimensões indicadas em polegadas aplicam-se exclusivamente a exportações. As imagens não são vinculativas. Salvo indicação em contrário nas páginas individuais do catálogo/site, a Siemens reserva-se o direito de fazer alterações, particularmente no que se refere a valores, medidas e pesos declarados.

Sujeito a alterações, exceto erros.