

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO Y MANTENIMIENTO (Verder Scientific Iberia, Eibar)

Disponible íntegramente en www.verder-scientific.com/terms-conditions



1. Ámbito de aplicación

- 1.1** Estos términos y condiciones generales de servicio y mantenimiento (en adelante, los "Términos Generales") se aplicarán a todos los actos legales, tales como, entre otros:
- planes de servicio (en adelante, un "Plan de servicio");
 - servicios únicos, ofrecidos y/o solicitados caso por caso (en adelante, un "servicio único"), por ejemplo, mantenimiento preventivo/correctivo (reparaciones), calibración, formación, cualificación/validación;
 - otros tipos de acuerdos de servicios (en adelante, un "Acuerdo de servicio"); según lo denominado por Verder Scientific Iberia (en adelante, el "Proveedor de servicios") y su cliente (en adelante, el "Cliente").
- 1.2** Las desviaciones de estos Términos Generales solo se aplicarán si las Partes lo acuerdan en un contrato por escrito o si el Proveedor de Servicios ha confirmado dichas desviaciones por escrito. Por lo tanto, se excluye explícitamente la aplicabilidad de los Términos y Condiciones Generales del Cliente.
- 1.3** En caso de nulidad total o parcial o de invalidez de una o más estipulaciones de estas condiciones, las demás estipulaciones permanecen en vigor. Las Partes redactarán una nueva disposición de conformidad con el espíritu de estas condiciones.
- 1.4** Además de estos Términos y Condiciones Generales de Servicio y Mantenimiento, se aplican en todo momento los Términos y Condiciones Generales de Venta y Entrega de Verder Group.

2. Planes de servicio

- 2.1** El Proveedor de Servicios ofrece dos tipos de Planes de Servicio que el Cliente puede adquirir: una versión Básica y una Avanzada.
- 2.2** El alcance de los servicios de estos Planes de Servicio incluye:
- a) Mantenimiento preventivo del producto o productos cubiertos realizado de acuerdo con las especificaciones del fabricante y el protocolo de mantenimiento del producto una vez cada 12 meses. Además, el Cliente tiene la opción de agregar visitas de mantenimiento preventivo adicionales con un cargo adicional de acuerdo con sus demandas operativas.
 - b) Descuento en piezas de repuesto y desgaste requeridas, horas de trabajo para reparaciones necesarias fuera del período de garantía, capacitación y servicios de calificación/validación. Exento: Consumibles, además de Retsch - Placas de desgaste, placas de mandíbula, frascos de molienda, juegos de molienda, bolas de molienda, tamices de fondo, tamices de anillo, herramientas de corte, rotores. Para Carbolite Gero - Cualquier componente que entre en contacto con el material del cliente o los gases de escape. Para QATM / QNESS - consumibles de diamante portamuestras, lentes, bloques de prueba de dureza.
 - c) El descuento solo se aplica a piezas y servicios para productos cubiertos por el Plan de Servicio. Para recibir el descuento, el Cliente debe proporcionar el Plan de servicio / número de contrato como referencia al solicitar piezas o servicios directamente.
 - d) Descuento a aplicar: Plan Básico = 75%, Plan Avanzado = 15%.
 - e) Si el Plan de Servicio se firma dentro de los 12 meses posteriores a la compra de los productos cubiertos, el período de garantía otorgado es de 24 meses si el Cliente compra un Plan Básico y de 36 meses si el Cliente compra un Plan Avanzado. Se aplican las disposiciones de garantía de los Términos y Condiciones Generales de Venta y Entrega.
 - f) Actualizaciones de software gratuitas durante la vigencia del contrato (no incluye recalificaciones de software).
 - g) Soporte gratuito por teléfono o a través de Internet en caso de problemas técnicos con los productos cubiertos (Soporte técnico remoto).
 - h) Soporte gratuito por teléfono o por Internet con respecto al correcto funcionamiento y uso de los productos cubiertos (Soporte de usuario y aplicación).
 - i) Además de estos servicios, se incluye lo siguiente solo en el Plan Avanzado:
 - Tratamiento prioritario sobre los clientes no acordados para todas las solicitudes de servicio (por ejemplo, programación y prestación de soporte técnico como mantenimiento preventivo, resolución de problemas, reparaciones, tickets de soporte, etc.)
 - Objetivo de respuesta de primera reacción de 48 horas. Este objetivo de respuesta de primera reacción es una mejor estimación y aproximación solo y no constituirá un término fatal. El Proveedor de servicios no tiene ninguna responsabilidad por el cumplimiento tardío, se aplica la cláusula 7.2. El objetivo de respuesta de primera reacción significa que dentro de las 48 horas posteriores a una solicitud de servicio por parte de un cliente, enviada a través de la dirección de correo electrónico oficial del servicio, el proveedor de servicios:
 - confirmar la recepción de la solicitud;
 - calificar la solicitud como crítica o no crítica;
 - Proporcionar una respuesta inicial calificada.

3. Precios, facturación, condiciones de pago

- 3.1** Los precios, tarifas y tarifas por hora acordados (en adelante, las "Tarifas") excluyen, en su caso, los gastos de viaje y embalaje, los impuestos y los costes de entrega y despacho de exportación, a menos que se acuerde específicamente lo contrario.

- 3.2** Si el Cliente requiere un Plan de Servicio u otro Acuerdo de Servicio, la tarifa anual y las tarifas adicionales acordadas (en adelante, la "Tarifa Anual Total") se deben pagar por adelantado (es decir, anualmente al comienzo del año), a menos que se acuerde específicamente lo contrario.
- 3.3** Las tarifas por servicios individuales vencen inmediatamente después de la prestación de dichos servicios únicos.
- 3.4** Todas las tarifas serán facturadas por el Proveedor de Servicios al Cliente sujeto a un período de pago de 30 días sin deducciones. Cualquier objeción por parte del Cliente puede enviarse al Proveedor de Servicios por escrito dentro de los 14 días posteriores a la facturación.
- 3.5** Para trabajos fuera del horario laboral habitual o en caso de esfuerzo adicional (por ejemplo, debido al despliegue de varios técnicos de servicio o un aumento imprevisible de los trabajos de mantenimiento/reparación), el Proveedor de Servicios tiene derecho a cobrar costes adicionales.
- 3.6** El Cliente no tiene derecho a compensar las reclamaciones de pago. Queda excluida la afirmación de un derecho de retención contra las reclamaciones del Proveedor de Servicios.

4. Indexación

- 4.1** Todos los precios (incluidas todas las tarifas y tarifas por hora) están sujetos a una indexación anual basada en el índice de precios al productor (según corresponda en el país de la sede del Proveedor de servicios).
- 4.2** El Proveedor de Servicios informará al Cliente sobre el porcentaje de indexación específico aplicable.

5. Plazo del contrato y cancelación

- 5.1** Si el Cliente celebra un Plan de Servicio u otro Acuerdo de Servicio con el Proveedor de Servicios, dicho acuerdo puede ser rescindido por el Cliente por escrito: Por un período continuo indeterminado, sujeto a un período de notificación de tres meses, por un período determinado fijo, contra el final de dicho plazo y sujeto a un período de notificación de tres meses.
- 5.2** Si no se rescinde un Acuerdo de Servicio con el Proveedor de Servicios por un plazo fijo determinado, se renovará automáticamente por el mismo período sin necesidad de ninguna confirmación por escrito u otra formalidad.
- 5.3** El plazo de un Plan de Servicio es de dos años (24 meses) a partir de la fecha de aceptación, a menos que se acuerde específicamente lo contrario. Después de eso, el Plan de Servicio se extiende automáticamente en períodos de 12 meses si no se cancela.
- 5.4** El Proveedor de Servicios tiene derecho a rescindir el contrato en su totalidad o en partes sin previo aviso o a negarse a cumplir:
 - a) Si el mantenimiento o las reparaciones del equipo han sido realizados por terceros o si el Cliente ha transferido la propiedad, posesión o uso del dispositivo a un tercero;
 - b) Para dispositivos en los que las piezas de repuesto funcionales ya no están en stock y el proveedor de servicios ya no puede proporcionar una solución de reemplazo a un costo económicamente justificable;
 - c) Si el dispositivo ha sido modificado a una condición distinta a aquella en la que fue entregado. Esto no se aplica si la modificación se realiza después de consultar con el Proveedor de Servicios y el Proveedor de Servicios ha confirmado la permisibilidad de la modificación por escrito;
 - d) Si el Cliente se retrasa en los pagos adeudados por reparaciones, entregas de piezas de repuesto, trabajos de mantenimiento, etc. y no ha liquidado el saldo a pesar de un recordatorio;
 - e) Si los dispositivos han sido dañados por accidente, manipulación inadecuada, robo u otras influencias como fuego o agua.

6. Equipo adicional

- 6.1** El Cliente puede solicitar en todo momento al Proveedor de Servicios que agregue equipos nuevos y/o de otro tipo a un Acuerdo de Servicio o Plan de Servicio.
- 6.2** El Proveedor de Servicios solo aceptará dichos equipos nuevos y/o de otro tipo, si dichos equipos: Son entregados recientemente por el Proveedor de Servicios o fueron entregados por el Proveedor de Servicios en el pasado y fueron reparados y mantenidos por el Proveedor de Servicios y/o un socio de mantenimiento certificado por el Proveedor de Servicios.
- 6.3** El Proveedor de Servicios puede, antes de aceptar cualquier equipo adicional, inspeccionar el equipo y su estado de mantenimiento.

7. Prestación de los servicios

- 7.1** Los servicios pueden incluir (si se contratan):
- Mantenimiento preventivo (periódico/programado y no programado);
 - Mantenimiento correctivo: Diagnóstico y reparación de problemas (en las instalaciones del Cliente (en el sitio) o en las instalaciones del Proveedor de servicios);
 - Apoyo y asesoramiento (en persona, por teléfono o en línea);
 - Soporte de software (incluidas actualizaciones y resolución de problemas);
 - Capacitación y puesta en marcha;
 - Servicios de calibración;
 - Servicios de calificación/validación.

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO Y MANTENIMIENTO (Verder Scientific Iberia, Eibar)

Disponible íntegramente en www.verder-scientific.com/terms-conditions



- 7.2** Todos los servicios, incluidos los que están dentro del alcance de los Planes de Servicio ofrecidos, se prestan durante el horario comercial habitual de lunes a viernes, no los fines de semana, los días festivos o durante el cierre de la empresa.
- 7.3** Durante la prestación de los servicios:
- a) El cliente es y sigue siendo responsable del equipo.
 - b) El Cliente se asegurará de que el equipo esté listo y accesible a tiempo para la prestación de los servicios.
 - c) El Proveedor de Servicios se compromete a realizar los servicios con personal técnico calificado que tenga la experiencia requerida para los servicios y las calificaciones necesarias de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables.
 - d) El Proveedor de Servicios proporciona las herramientas necesarias para los servicios, a menos que el Cliente las proporcione dentro del alcance de las obligaciones de cooperación.
 - e) El cliente garantiza la disponibilidad y proporciona gratuitamente todos los consumibles e instalaciones necesarias para garantizar que los servicios puedan ejecutarse sin necesidad de ninguna otra provisión de instalaciones, tales como, entre otras, energía, agua, aire, elevación, grúa.
 - f) El Cliente garantiza que el Proveedor de Servicios puede realizar servicios en movimiento continuo o de manera sin perturbaciones o interferencias. En caso de que las actividades se interrumpan o retrasen debido a causas ajenas al Proveedor de Servicios, el Cliente es responsable ante el Proveedor de Servicios de todos los costos adicionales, incluidos los costos de transporte. Se prorrogará cualquier fecha de finalización acordada.
 - g) La finalización se llevará a cabo siempre y cuando los servicios se realicen en su totalidad. El cliente no tiene derecho a utilizar el equipo antes de su finalización.
 - h) La finalización se documentará en un informe. Se mencionarán todas las observaciones y/o comentarios.
 - i) Los aspectos o deficiencias de menor importancia que no obstaculicen o impidan el funcionamiento real del equipo no impedirán su finalización. El Proveedor de Servicios deberá subsanar dichos aspectos o deficiencias en un plazo razonable.
 - j) El Cliente es responsable de garantizar el cumplimiento y la instrucción de las leyes y regulaciones de seguridad aplicables. El Proveedor de Servicios se compromete a cumplir con esas regulaciones, así como con las especificaciones adicionales realizadas por el Cliente, en particular los estándares de seguridad de fábrica.
 - k) El Proveedor de Servicios no está obligado a proporcionar servicios si los riesgos específicos, en particular los específicos del dispositivo, no lo permiten. El Proveedor de Servicios notificará al Cliente los motivos sin demora. Si la seguridad en el trabajo puede restablecerse con poca antelación, el proveedor de servicios prestará los servicios respectivos inmediatamente después contra el pago del gasto adicional verificable.
 - l) Eliminación de residuos: El Cliente es responsable de la eliminación de cualquier residuo producido en relación con la prestación de los servicios, especialmente para el material asignado a una clase de peligro.
- 8. Fechas de entrega / Fechas de actuación**
- 8.1** Las fechas, términos o períodos de entrega y/o ejecución entran en vigor inmediatamente después de la confirmación por escrito por parte del Proveedor de Servicios y el cumplimiento por parte del Cliente de todas las condiciones acordadas, como, entre otras, el pago por adelantado.
- 8.2** Las fechas, términos o períodos para la prestación de los servicios son las mejores estimaciones y solo aproximadas. Ninguna de estas fechas, términos o períodos constituirá un terminación o penalización. En ningún caso el tiempo será la esencia del acuerdo. La responsabilidad del Proveedor de Servicios por retraso en el cumplimiento se limita en todo momento a los costos y daños hasta un máximo del 2,5% de los honorarios facturados.
- 8.3** Si el Cliente cancela las citas programadas o pospone el intervalo de tiempo acordado menos de 48 horas antes de la cita, el Proveedor de Servicios tiene derecho a cobrar los costos de acuerdo con la lista de precios de servicios aplicable.
- 9. Mantenimiento**
- 9.1** El mantenimiento preventivo (de acuerdo con la norma DIN 31051) describe el proceso de garantizar y mantener la funcionalidad de un producto durante un período de tiempo determinado. Por el contrario, el mantenimiento/repación correctivo implica el reemplazo de componentes y/o unidades funcionales defectuosas.
- 9.2** El alcance del mantenimiento de un dispositivo se determina en función de la experiencia del proveedor de servicios. Esto da como resultado la frecuencia de mantenimiento (intervalo de tiempo entre el mantenimiento) y el trabajo de mantenimiento. El alcance del mantenimiento puede variar de un intervalo a otro en términos de trabajo de mantenimiento realizado y duración.
- 9.3** El mantenimiento preventivo se lleva a cabo de acuerdo con las especificaciones del fabricante y el protocolo de mantenimiento del producto.
- 9.4** Las fechas de mantenimiento se programarán en consulta con el Cliente. El programa de mantenimiento regular depende de la intensidad de uso del equipo.
- 9.5** El Proveedor de servicios se reserva el derecho de acortar o extender el intervalo de mantenimiento real hasta tres meses a su propia discreción.
- 9.6** Si el Cliente desea un mantenimiento no programado, debe notificar al Proveedor de Servicios con un mínimo de dos semanas de anticipación.
- 9.7** El Cliente pondrá a disposición toda la documentación técnica actualizada (como dibujos, descripciones, diagramas e instrucciones actualizados) necesaria para la realización del mantenimiento acordado, así como cualquier libro de registro del equipo específico. Cualquier cambio en el equipo o en el uso del mismo deberá estar debidamente documentado.
- 9.8** El Proveedor de Servicios elaborará un informe de mantenimiento por escrito, con detalles de sus hallazgos y la(s) acción(es) tomada(s), así como, si es necesario y parte de los servicios acordados, la documentación requerida de IQ, OQ y/o PQ.
- 9.9** El Cliente sigue siendo total y exclusivamente responsable de cualquier cuidado diario necesario del equipo. El cliente deberá llevar un libro de registro en relación con el funcionamiento y el cuidado del equipo.
- 9.10** El Cliente no realizará ningún mantenimiento por sí mismo (ni hará que dicho mantenimiento sea realizado por un tercero) sin el permiso previo por escrito del Proveedor de servicios.
- 9.11** Si durante el mantenimiento se determina que se requieren trabajos adicionales, reparaciones y/o reemplazos, el Proveedor de Servicios proporcionará un presupuesto por escrito para la aceptación del Cliente.
- 10. Mantenimiento correctivo / reparaciones**
- 10.1** Las reparaciones se realizarán en base a un diagnóstico previo del problema y consejos de reparación, incluida una estimación previa de los costos de reparación.
- 10.2** Los costos de reparación se facturarán contra los costes reales (es decir, el tiempo empleado en relación con la tarifa por hora más las piezas de reparación) o los costes globales acordados por adelantado.
- 10.3** La entrega de cualquier equipo por parte del Cliente al Proveedor de Servicios para su reparación, tratamiento o procesamiento será la planta del Proveedor de Servicios con Entrega Pagada (DDP), (última edición de los Incoterms) a menos que se acuerde lo contrario.
- 10.4** Cualquier garantía solo se aplicará a la parte reparada y/o reemplazada del equipo. Con un uso adecuado y un funcionamiento en un solo turno, 12 meses en el alcance de la reparación, excluyendo las piezas de desgaste. Se aplican las disposiciones de garantía de los Términos y Condiciones Generales de Venta y Entrega.
- 10.5** Si está justificado en función del estado del equipo o de la posible causa de los daños, el Proveedor de Servicios tiene derecho, de conformidad con la cláusula 11.7, a excluir toda garantía.
- 11. Garantía y responsabilidad**
- 11.1** El Proveedor de Servicios garantiza que realizará los servicios con la debida diligencia y de conformidad con los estándares profesionales.
- 11.2** Se aplican las disposiciones de garantía de los Términos y Condiciones Generales de Venta y Entrega. La garantía queda excluida si el mantenimiento o las reparaciones han sido realizados por terceros o si el cliente ha transferido la propiedad, la posesión o el uso del dispositivo a un tercero.
- 11.3** El Proveedor de Servicios compensará cualquier incumplimiento en la prestación de sus servicios rehaciendo dichos servicios y, si es necesario, reparando los daños causados.
- 11.4** La responsabilidad del Proveedor de Servicios por dicho incumplimiento se limitará a las obligaciones de reparación mencionadas anteriormente. Todos los equipos seguirán teniendo derecho a la garantía estándar otorgada en el momento de la entrega, incluidas las excepciones y limitaciones de las mismas.
- 11.5** La responsabilidad máxima del Proveedor de Servicios que surja de o en relación con el Plan de Servicio, cualquier otro acuerdo y/o prestación de servicios, ya sea por contrato, agravio o de otro modo, se limitará a las tarifas facturadas y/o adeudadas, o a 20.000 euros, la que sea menor.
- 11.6** En ningún caso el Proveedor de Servicios será responsable de ningún daño consecuente, indirecto, punitivo o ejemplar, incluidos, entre otros, la pérdida de beneficios o facturación, la pérdida de contrato o los costos de tiempo de inactividad.
- 11.7** Ninguna de las limitaciones y/o exclusiones de responsabilidad anteriores se aplicará en caso de fraude, negligencia grave o mala conducta intencional del Proveedor de servicios, en caso de incumplimiento de la ley pública o en casos de lesiones personales o fallecimiento.