

Condiciones de servicio

Marzo 2024

1. Objeto

- 1.1 Las siguientes condiciones (en adelante, «condiciones de servicio») se aplican a la prestación de servicios de cualquier tipo por parte de Mägerle AG Maschinenfabrik (en adelante, «nosotros») a sus clientes (en adelante, «usted»).
- 1.2 Las particularidades de los servicios (en adelante, «servicios») que vayamos a prestar se recogen en las respectivas órdenes de servicio acordadas entre usted y nosotros en función de cada caso particular (en adelante, «órdenes de servicio»). Al especificar los respectivos servicios que vayan a prestarse, las órdenes de servicio pueden remitir a nuestros folletos de producto u otras descripciones de servicio (en adelante, «descripciones de servicio») y a nuestras listas de precios (en adelante, «listas de precios»), y en ese caso se convertirán en parte integrante de la orden de servicio correspondiente.
- 1.3 El objeto de los servicios puede consistir, principalmente, en lo siguiente:
 - Mantenimiento
 - Arreglos (reparación)
 - Revisiones (parciales)
 - Asistencia
 - Formación
- 1.4 Asimismo, el objeto de los servicios puede consistir en prestaciones relacionadas con nuestro producto «UNITED GRINDING Digital Solutions», en especial en relación con los servicios:
 - Remote Service
 - Service Monitor
 - Production Monitor
- 1.5 Las presentes condiciones de servicio forman parte integrante de todas las órdenes de servicio acordadas entre usted y nosotros. Sus condiciones derivadas, incluso con aceptación plena de la orden, no conforman parte del contenido del contrato de las órdenes de servicio.
- 1.6 Las presentes condiciones de servicio no son aplicables a la compra, el suministro o cualquier otra puesta a disposición de nuestras máquinas. Esos servicios están sujetos a las condiciones de entrega correspondientes que hayamos acordado o que acordaremos con usted a tal efecto (en adelante, «condiciones de entrega»).
- 1.7 Cuando en relación con la prestación de los servicios le suministremos repuestos o accesorios (en adelante y de forma conjunta, «repuestos») para una máquina específica, se aplicarán, además de las presentes condiciones de servicio, las condiciones de entrega que se hayan acordado para el suministro de la máquina.
- 1.8 Si se solicitan repuestos sin referencia a una máquina específica, para la entrega de dichos repuestos se aplican las condiciones de Orgalime SI 14.
- 1.9 Estas condiciones de servicio no se aplican si hubiésemos efectuado explícitamente un acuerdo distinto por separado con usted. Las disposiciones de las órdenes de servicio correspondientes prevalecen sobre lo dispuesto en estas condiciones de servicio.
- 1.10 En caso de modificación de las presentes condiciones de servicio, le enviaremos las condiciones de servicio modificadas con la primera oferta de suscripción de una nueva orden de servicio tras la modificación. Las órdenes de servicio existentes seguirán estando sujetas a estas condiciones de servicio sin modificación alguna, siempre y cuando no acordemos con usted una aplicación de las condiciones de servicio modificadas.

2. Alcance

- 2.1 El contenido y el alcance de los servicios que vayamos a prestar se recogen en la orden de servicio correspondiente.
- 2.2 En la orden de servicio se deberá especificar, con especial concreción, a qué máquinas se refiere la orden de servicio (en adelante, «bienes sujetos al servicio»).
- 2.3 Nuestro personal tiene órdenes de llevar a cabo únicamente las tareas especificadas en la orden de servicio emitida. Las actividades que vayan más allá del ámbito de trabajo acordado requieren nuestro consentimiento previo por escrito.

3. Calidad del servicio

- 3.1 En términos generales, prestamos nuestros servicios como tales, en virtud de lo descrito en el artículo 394 y siguientes del Código Suizo de Obligaciones. Queda excluida la obligación de resultados positivos concretos en la prestación del servicio, en especial la eliminación efectiva de defectos dentro de un plazo determinado.
 - 3.2 Nos comprometemos a utilizar exclusivamente personal cualificado para ejecutar las órdenes de servicio, el cual prestará el servicio de manera adecuada y conforme a lo reglamentado.
- ### 4. Suscripción de órdenes de servicio
- 4.1 La suscripción de órdenes de servicio debe efectuarse por escrito (se incluye a este respecto el correo electrónico).
 - 4.2 Nuestras ofertas solo serán vinculantes cuando así se mencione expresamente dentro de ellas; de lo contrario, se considerarán sin compromiso. Nos reservamos el derecho a modificar y revocar las ofertas sin compromiso hasta que hayan sido aceptadas.
 - 4.3 Siempre que solicite servicios individuales en el contexto de órdenes de servicio cerradas (en adelante, «solicitud de servicio» o «Service Request» en relación con el servicio Remote Service), por ejemplo la intervención de uno de nuestros técnicos de servicio en sus instalaciones, dicha solicitud de servicio no requerirá forma específica alguna, sino que podrá expresarse también oralmente o por correo electrónico sin una forma concreta. En especial, las Service Request se podrán enviar «con solo pulsar un botón» a través del software Remote Service que ponemos a su disposición. La orden de prestación de servicios individuales entra en vigor directamente después de que nosotros recibamos su solicitud de servicio, sin que debamos notificar específicamente su aceptación, y siempre y cuando no la revoquemos en un plazo razonable (p. ej. en caso de escasez de recursos).
- ### 5. Ejecución del servicio
- 5.1 El objeto de los servicios en lo que al mantenimiento y la reparación respecta es la eliminación de defectos en los bienes sujetos al servicio en estricta conformidad con las órdenes de servicio correspondientes. Salvo que se acuerde lo contrario en la respectiva orden de servicio, la eliminación de defectos se realizará conforme a las siguientes disposiciones relativas a la solicitud de nuestros productos Remote Service.
 - 5.2 Tiene la posibilidad de solicitar los productos Remote Service Standard o Remote Service Premium. Si solicita uno de nuestros productos Remote Service en el contexto de la orden de servicio, se aplicará lo siguiente:
 - 5.3 Tras la notificación por su parte a través de la función Remote Service o la línea de ayuda (en adelante, «notificación de defecto») o en caso de que, mediante un acceso a distancia, nosotros mismos detectemos un defecto que requiera una intervención en un bien sujeto a servicio, siempre que sea posible subsanaremos los defectos correspondientes mediante Remote Service. Si el bien sujeto a servicio no pudiera ponerse a punto o repararse a través de Remote Service, o pudiera ponerse a punto o repararse solo en parte, le informaremos inmediatamente y, en ese caso, podrá enviarnos otra orden para que nuestro personal preste sus servicios in situ.
 - 5.4 En el caso de las solicitudes de Remote Service Standard, no garantizamos un plazo de respuesta concreto. En el caso de las solicitudes de Remote Service Premium, garantizamos un plazo de respuesta de 2 horas desde la recepción de su Service Request. El plazo de respuesta solo es aplicable si recibimos su Service Request en horario comercial. En ese plazo de respuesta de 2 horas comenzaremos con la subsanación de los defectos, la cual llevaremos a cabo exclusivamente en horario laboral.
 - 5.5 Salvo que se acuerde lo contrario en la orden de servicio correspondiente, registrará el siguiente horario laboral: lunes a jueves: 07:15 a 17:00 horas, viernes: 07:15 a 16:00 horas.
 - 5.6 Solo realizaremos las intervenciones relativas al Remote Service después de que usted las apruebe y esta aprobación es inherente a cada Service Request de cada caso concreto. Sin dicha Service Request no es posible efectuar un acceso a distancia.
 - 5.7 También puede notificar o enviar las solicitudes de servicio a través de nuestra línea de ayuda. El número telefónico actual de la línea de ayuda está disponible en www.maegerle.com. En estos casos, la primera asistencia se proporciona por teléfono. La línea de ayuda está a su disposición en horario laboral.
 - 5.8 Tiene la opción de solicitar nuestro Service Monitor como parte del producto UNITED GRINDING Digital Solutions. Si en el contexto de la orden de servicio nos solicita Service Monitor, recibirá los servicios adicionales correspondientes, p. ej. la visualización de las fases de

Condiciones de servicio

Marzo 2024

reparación pendientes, en estricta conformidad con la descripción del producto Service Monitor.

- 5.9 Tiene la opción de solicitar nuestro Production Monitor como parte del producto UNITED GRINDING Digital Solutions. Si en el contexto de la orden de servicio nos solicita Production Monitor, recibirá los servicios adicionales correspondientes, p. ej. la visualización en tiempo real del estado de las máquinas, en estricta conformidad con la descripción del producto Production Monitor.
- 5.10 Si en el contexto de la orden de servicio no nos solicita ninguno de los productos Remote Service, tendrá la posibilidad de realizar solicitudes de servicio a través de la línea de ayuda. Siempre que así lo solicite en su notificación de defecto, enviaremos a nuestro personal de servicio a sus instalaciones.

6 Fechas y plazos

- 6.1 Las fechas de inicio o final del servicio que mencionamos son solamente aproximadas, a menos que se acuerden expresamente como fijas de forma excepcional.
- 6.2 El cumplimiento de las fechas fijas acordadas presupone que usted haya cumplido con todas las obligaciones que le incumben. Nosotros nos comprometemos a prestar el servicio con diligencia. Se considera que se ha cumplido un plazo fijo acordado cuando el servicio se completa antes de la fecha de su vencimiento. Lo mismo será de aplicación si, en función del estado del servicio, es posible una inspección y aprobación por su parte o una comprobación técnica que se encuentre contemplada en el contrato. Si el cumplimiento de la orden de servicio se retrasara debido a circunstancias que no son atribuibles a nosotros, por norma general se llevará a cabo una prórroga razonable del plazo. Esto también es aplicable si tales circunstancias se producen después de que hayamos incurrido en un retraso. Sin embargo, no se producirá una prórroga del plazo si los obstáculos afectan de forma insignificante al transcurso de los trabajos.
- 6.3 Si la fecha del servicio no se cumple por una razón de la que somos responsables, tras un plazo posterior de dos semanas y siempre y cuando demuestre el daño correspondiente, tendrá derecho a exigir una indemnización por retraso de una cuantía del 0,5 % del valor contractual neto de la respectiva orden de servicio por cada semana completa de retraso, hasta una cuantía máxima del 5 % del valor contractual neto de la respectiva orden de servicio. La interposición de una reclamación por daños y perjuicios a raíz de retrasos en la entrega o de una compensación en lugar de la prestación que excedan los límites mencionados en la frase anterior solo estará permitida en caso de dolo o negligencia grave por nuestra parte. De lo contrario, quedan excluidos otros derechos de reclamación por daños y perjuicios debidos a retrasos.
- 6.4 Usted nos informará sin demora acerca de un posible retraso o impedimento relacionado con la prestación del servicio, sea cual sea el motivo. Si se pospone un servicio acordado por razones atribuibles a usted, nos reservamos el derecho de exigir el reembolso de los sobrecostes en los que incurramos debido a ello (por ejemplo, costes adicionales de desplazamiento y tiempos de espera).
- 6.5 Si la ejecución del servicio implicara riesgos para la integridad física, la vida o la salud de nuestro personal, tenemos derecho a aplazar el inicio de las actividades hasta que se den circunstancias razonables.
- 6.6 Si el servicio tiene que interrumpirse durante un periodo que se encuentra fuera de lo razonable, tenemos derecho a solicitar el regreso de nuestro personal. Los costes derivados de ello únicamente correrán a nuestra cuenta si somos responsables de la interrupción.
- 6.7 Si el servicio debe concluir prematuramente por causas de fuerza mayor, tendremos derecho a facturar todos los gastos en los que hayamos incurrido hasta la fecha, incluidos los del desplazamiento de regreso.
- 6.8 Tenemos derecho a reemplazar, a nuestras expensas y durante la prestación el servicio, el personal que hayamos enviado por otro cualificado equivalente.

7 Inspección y aprobación de los servicios

- 7.1 La inspección y aprobación de nuestros servicios no es, en principio, necesaria, salvo que hayamos acordado con usted excepcionalmente prestaciones de obra. En ese caso, se aplicarán las siguientes disposiciones: Tan pronto como notifiquemos la finalización de nuestra actividad, usted inspeccionará y aprobará sin demora los servicios en la forma acordada. La inspección y aprobación debe confirmarse por escrito en el acta de inspección y aprobación. Sin perjuicio de las disposiciones legales, usted no podrá rehusar la inspección y

aprobación cuando el defecto sea irrelevante o se deba a una circunstancia que no es atribuible a nosotros.

- 7.2 Si la inspección y aprobación se retrasa por razones ajenas a nuestra responsabilidad, se considerará confirmada una vez transcurridos tres días desde la notificación de la finalización del servicio, o a más tardar cuando se haya puesto en funcionamiento (de nuevo) la máquina.
- 7.3 Tras la inspección y aprobación, nosotros quedamos libres de toda responsabilidad por defectos conocidos o identificables, siempre que no haya hecho constar esos defectos en el acta de inspección y aprobación.

8 Obligaciones de cooperación

- 8.1 Siempre que solicite el servicio Remote Service deberá satisfacer todos los requisitos técnicos (p. ej., en cuanto a la conexión a Internet o al Remote Service Software [véase el punto 8.7]) correspondientes y mantenerlos durante todo el periodo de vigencia de nuestra relación comercial. Si no cumple los requisitos técnicos o lo hace de forma insuficiente, o si una transmisión de datos se interrumpe por razones que le son atribuibles, no estaremos obligados a prestar el servicio Remote Service. Lo mismo es aplicable si la calidad de los datos no nos permite prestar el servicio Remote Service. En ese caso le informaremos de inmediato. Si usted cumple los requisitos técnicos en la medida suficiente o elimina cualquier mal funcionamiento, empezaremos o continuaremos con la prestación del servicio Remote Service después de que así nos lo haya notificado.
- 8.2 Las partes tomarán las precauciones adecuadas conforme a los últimos avances tecnológicos para impedir la intrusión de virus en los sistemas de la otra parte. Si una de las partes contratantes se ve afectada por virus que pueden interferir en el servicio Remote Service o transmitirse a los sistemas de la otra parte contratante, la primera deberá informar al respecto a la segunda sin demora y por escrito.
- 8.3 Debe notificarnos (y en su caso solicitar aprobación) por adelantado todos aquellos cambios que se realicen en las características técnicas de la máquina, cuando estos puedan afectar al servicio Remote Service.
- 8.4 Al constatar, delimitar, notificar y describir defectos, deberá seguir las instrucciones que le proporcionemos.
- 8.5 Debe contar con personal profesional y lingüísticamente capacitado para el servicio Remote Service. Al solicitar un servicio o efectuar una pregunta, deberá (en caso de dudas) proporcionarnos información y documentos adicionales.
- 8.6 Usted deberá completar todos los trabajos preparatorios puntualmente antes del inicio del servicio, de forma que la prestación del servicio pueda iniciarse de inmediato y realizarse con rapidez y sin interrupción. En particular, también debe proporcionar los suministros necesarios y la energía de operación requerida (tales como la electricidad, el agua, el vapor, el aire comprimido, las líneas de datos digitales), incluidas las conexiones pertinentes en el lugar de prestación del servicio, de modo que podamos comenzar inmediatamente con este. Las instalaciones en las que se presta el servicio deben estar protegidas contra las inclemencias meteorológicas, bien iluminadas y con una temperatura adecuada para permitir un flujo de trabajo ininterrumpido. En el lugar de prestación del servicio necesitamos productos de limpieza, instalaciones de lavado y sanitarias, así como, en caso de emergencia, material de primeros auxilios. Deberá preparar un espacio de almacenamiento seco y con cerradura para el equipo de servicio de nuestro personal si lo consideramos necesario. En el caso de trabajos de larga duración, deberá proporcionar salas de reposo adecuadas. Si cualquier herramienta o dispositivo proporcionado por nosotros se dañara o se perdiera en el lugar de uso, estará obligado a su restitución siempre que la pérdida o el daño le sea atribuible.
- 8.7 La prestación de los servicios Remote Service, Service Monitor y Production Monitor, así como de otros servicios planificados para el futuro, requiere que las máquinas en las que debemos prestar dichos servicios dispongan del Remote Service Software, el cual ponemos a su disposición de forma gratuita. Como parte del Remote Service Software, preinstalamos nuestro software UNITED GRINDING Digital Solutions. El requisito para que pueda utilizar este software es que haya aceptado previamente las condiciones de uso del software UNITED GRINDING Digital Solutions vigentes en ese momento. En caso contrario, no estamos obligados a prestar el servicio que haya solicitado y que requiera el uso de UNITED GRINDING Digital Solutions. En este sentido, tendremos derecho a revocar la orden de servicio correspondiente.
- 8.8 Usted estará obligado a aceptar las actualizaciones gratuitas que pongamos a su disposición, y a autorizar y permitirnos el acceso a distancia a sus máquinas mediante Service Request para tal fin, de forma que podamos instalar la actualización.

Condiciones de servicio

Marzo 2024

- 8.9 Todos los trabajos de construcción e instalación deben completarse antes de comenzar con el servicio. Es necesario que el hormigón y la mampostería estén completamente secos y ensamblados.
- 8.10 Debe almacenar de forma correcta todas las piezas que vayan a montarse y protegerlas de las inclemencias meteorológicas. Las piezas deben estar ubicadas en el lugar de montaje o en sus inmediaciones antes del inicio del servicio. De la retirada del embalaje se encargará nuestro personal durante la prestación del servicio. Sin embargo, si su personal hubiera abierto el embalaje en nuestra ausencia y retirado el sello, deberá sufragar los posibles costes adicionales de comprobación de las piezas en los que se incurra. La eliminación del embalaje en el lugar de montaje la llevará a cabo su personal. No asumimos ninguna responsabilidad por las consecuencias de un almacenamiento y transporte incorrectos.
- 8.11 Deberá proporcionar personal adecuado y cualificado en cantidad suficiente para asegurar una rápida prestación del servicio in situ o en línea. Su personal permanecerá bajo su supervisión, responsabilidad y obligación de seguro. Si su personal causa daños, nosotros solo asumiremos responsabilidad al respecto en caso que sea por nuestra causa.
- 8.12 Usted deberá proporcionar los instrumentos y el equipo necesarios para el servicio, así como las herramientas, los cuales deberán encontrarse en un estado impecable y en condiciones de uso seguro.
- 8.13 Salvo que se acuerde lo contrario, usted proporcionará gratuitamente los materiales necesarios y llevará a cabo cualquier otra acción necesaria para la preparación y comprobación del bien objeto de servicio. Deberá encargarse de eliminar los materiales usados y los productos generados con la regularidad suficiente como para que quede garantizada la puesta en marcha sin problemas del bien objeto de servicio. Su personal limpiará el bien objeto de servicio a petición de nuestro personal.
- 8.14 Usted deberá tomar las precauciones necesarias en materia de prevención de accidentes y de cualquier otro tipo de protección de nuestro personal y del suyo, también en el contexto del servicio Remote Service y de los bienes que nosotros aportemos. También deberá informar a nuestro personal de peligros específicos y de las normas de seguridad pertinentes. Si otras empresas llevan a cabo trabajos adicionales durante las labores de nuestro personal, usted designará a una persona que se encargue de coordinar las tareas con el fin de evitar un posible peligro mutuo. En los casos en que el servicio Remote Service pueda dar lugar a un riesgo para las personas o la propiedad, en virtud del deber de vigilancia deberá confirmar que las medidas previstas pueden llevarse a cabo de manera segura (acreditación). Si no es posible acreditar todas las máquinas in situ, deberá encargarse de proporcionar la protección adecuada para las personas y los bienes.
- 8.15 Usted deberá cumplir todas las obligaciones mencionadas de forma gratuita para nosotros.
- 8.16 Si no cumple sus obligaciones de cooperación, tendremos derecho, pero no estaremos obligados, a tomar las medidas que le correspondan a usted a sus expensas y a prorrogar los posibles plazos confirmados en función de las necesidades. Por otra parte, nuestros otros derechos y exigencias contractuales y legales no se verán afectados. En particular, nuestro personal tiene derecho a regresar si usted no cumple sus obligaciones de cooperación. Los costes derivados de ello correrán a su cargo.
- 8.17 Deberá informarnos inmediatamente si cualquier miembro de nuestro personal queda incapacitado durante su estancia. En caso de hospitalización, usted garantizará el almacenamiento seguro del equipaje de nuestro empleado. Si es necesario reemplazar a nuestro personal debido a una enfermedad, deberá asistir en la organización del medio de transporte de regreso.
- 9 Remuneración de los servicios y repuestos**
- 9.1 Por la prestación de nuestros servicios facturaremos un importe en concepto de remuneración conforme a la orden de servicio correspondiente.
- 9.2 Por nuestros servicios relacionados con UNITED GRINDING Digital Solutions le facturaremos una tarifa fija anual por bien sujeto a servicio, de conformidad con nuestra respectiva lista de precios vigente en ese momento.
- 9.3 En términos generales, por la prestación de cualquier otro servicio facturaremos un importe en concepto de remuneración que refleje la carga de trabajo. Por la intervención de nuestro personal le facturaremos cada hora de trabajo en los días laborables (lunes a sábado entre las 6:00 y las 20:00 horas) de acuerdo con nuestra tarifa por horas vigente. Las horas de trabajo durante los domingos y días festivos, así como los días laborables por la noche (de 20:00 a 6:00), se facturarán de acuerdo con nuestra tarifa extra por horas vigente. La facturación se realizará en intervalos de quince minutos.
- 9.4 Las horas de preparación o espera se consideran horas de trabajo y se las facturaremos de acuerdo con nuestra tarifa por horas vigente.
- 9.5 En el caso de las órdenes de servicio que se ejecuten a un precio fijo, los servicios adicionales que excedan el alcance acordado se facturarán según la carga de trabajo.
- 9.6 Las tarifas por hora o las cantidades acordadas no incluyen el IVA.
- 9.7 En el caso del servicio Remote Service, los primeros 15 minutos de la intervención de nuestro personal son gratuitos. Una vez transcurridos los 15 minutos, le facturaremos una tarifa plana correspondiente a una hora de trabajo de acuerdo con nuestra tarifa por horas vigente. Si dicha intervención relativa al servicio Remote Service durara más de una hora, la facturación de los servicios adicionales se realizará por horas a nuestra tarifa por horas vigente.
- 9.8 La jornada laboral está limitada a 8 horas. El desempeño de horas extras, trabajo por turnos e intervenciones durante los domingos, días festivos y horas nocturnas requiere nuestro consentimiento previo por escrito.
- 9.9 En caso de incapacidad laboral, la facturación de los costes de servicio se interrumpirá a partir del momento en que se produzca dicha incapacidad. Si, por razones no atribuibles a nosotros, no se alcanzara el tiempo de trabajo semanal habitual, el tiempo de inactividad se facturará según la tarifa por horas pactada en el punto 9.1. La misma tarifa por horas se usará también para facturar las horas no trabajadas debido a días festivos oficiales y especiales, así como las horas de espera. La carga de trabajo en la que se haya incurrido se le facturará también cuando no se pueda ejecutar una orden de servicio debido a que el defecto objetado no se haya constatado durante la comprobación, si no ha cumplido la fecha de servicio convenida, si ha cancelado la orden de servicio durante su ejecución o si no ha podido proveerse de los repuestos necesarios a tiempo.
- 9.10 Nuestro personal está obligado a redactar un informe de servicio por cada intervención. Este informe contiene el justificante de horas desglosado en horas de trabajo, de desplazamiento, de preparación y de espera. Dicho justificante se toma como base para nuestra facturación y debe ser verificado y firmado por usted. Los tiempos de desplazamiento solo se pueden determinar definitivamente después del viaje de regreso.
- 9.11 Si no se dispone de un alojamiento o de servicio de catering adecuados para nuestro personal en un radio de 2 km alrededor del lugar de intervención, usted sufragará todos los costes correspondientes, en particular los de utilización de medios adecuados de transporte. Los tiempos de desplazamiento se consideran tiempo de trabajo.
- 9.12 El tiempo de desplazamiento de nuestro personal se considera tiempo de trabajo y se facturará por hora de desplazamiento de acuerdo con la tarifa por horas vigente conforme a la lista de precios.
- 9.13 Los repuestos los facturamos a los precios vigentes correspondientes en nuestra lista de precios de repuestos.
- 9.14 Los costes en los que incurra nuestro personal durante el montaje y los días de desplazamiento se los facturaremos a posteriori.
- 9.15 La facturación se realiza en función de la duración del viaje y de acuerdo con nuestra política de desplazamientos, la cual estaremos encantados de enviarle si así lo solicita. También le facturaremos todos los gastos de desplazamiento necesarios (transporte de herramientas y equipajes, etc.), así como los gastos en los que incurramos en relación con el servicio (tales como tasas de comunicación y desplazamientos locales, incluido el alquiler de coches). Después de una estancia ininterrumpida de tres meses en el lugar de prestación del servicio, nuestro personal tendrá derecho a vacaciones conforme a las disposiciones legales, además del desplazamiento de ida y vuelta. Los gastos de desplazamiento derivados correrán a su cargo.
- 9.16 Si las tarifas por hora vigentes sufrieran alguna modificación, le notificaremos el cambio con antelación y por escrito (basta con un correo electrónico). Las nuevas tarifas por hora se aplicarán según corresponda únicamente a aquellos servicios prestados tras la recepción de la notificación.
- 10 Reclamaciones por defectos**
- 10.1 Solo asumiremos responsabilidad por los defectos cuando prestemos nuestros servicios excepcionalmente como prestaciones de obra.

Condiciones de servicio

Marzo 2024

- 10.2 En el caso de las prestaciones de obra, asumiremos la responsabilidad de posibles defectos en nuestro trabajo tras la finalización de los servicios y en un plazo de doce meses tras la fecha de notificación de dicha finalización. Usted estará obligado a notificarnos inmediatamente por escrito los defectos detectados.
- 10.3 Su derecho a reclamación por defectos caducará en todo caso en un plazo de 12 meses a partir de la notificación inmediata de ese defecto. Salvo que se estipule expresamente lo contrario, nuestra garantía se limita a la obligación de efectuar reparaciones en el lugar de prestación del servicio según el contrato. Sin perjuicio de posibles derechos conforme a lo dispuesto en el punto 11, carece de cualquier otro derecho distinto a los mencionados. Si después de varios intentos de reparación no se pudieran subsanar los defectos, tendrá derecho a una reducción del precio una vez haya concluido un plazo posterior razonable de forma infructuosa. Si aun a pesar de la reducción del precio, el servicio carece de interés para usted de forma demostrable, podrá revocar mediante notificación por escrito la orden de servicio concreta que resultó defectuosa. Queda excluida toda reclamación por defectos cuando un defecto sea irrelevante o se deba a una circunstancia de la que no somos responsables, en particular al desgaste normal debido al uso; a un uso inadecuado e impropio; a una manipulación errónea o negligente; a medios de producción inadecuados; a una zona de construcción inadecuada; a efectos químicos, electroquímicos o eléctricos o al incumplimiento de las condiciones relativas a la instalación o al entorno que le hayamos proporcionado.
- 11 Responsabilidad/Exención de responsabilidad**
- 11.1 Si el bien sujeto a servicio que entregamos resultara dañado durante el servicio por nuestra culpa, queda a nuestra discreción su reparación o su reemplazo por uno nuevo a nuestro cargo. Quedan excluidas otras reclamaciones por daños en un bien sujeto a servicio entregado.
- 11.2 Si, por culpa nuestra, usted no pudiera emplear el bien montado de conformidad con el contrato a consecuencia de una ejecución descuidada o defectuosa y de las sugerencias, consejos u otras obligaciones accesorias del contrato (particularmente la entrega de las instrucciones de uso y mantenimiento del bien montado) realizados antes o después de la conclusión del contrato, se aplicarán las disposiciones estipuladas en los puntos 10, 11.3 y 11.4 sin perjuicio de cualquier otro derecho.
- 11.3 Por los daños que no se hayan producido en el bien sujeto a servicio propiamente dicho, independientemente de los fundamentos jurídicos, asumiremos responsabilidad exclusivamente:
- en caso de dolo;
 - en caso de negligencia grave del propietario, o de los órganos o empleados directivos;
 - en caso de daño culposo a la vida, la integridad física o la salud;
 - en caso de defectos que hayamos ocultado dolosamente;
 - en virtud de una declaración de garantía;
 - en la medida en que lo estipule la ley de responsabilidad sobre los productos, por daños personales o materiales en bienes de uso privado.
- 11.4 Si existiera infracción culposa de las obligaciones contractuales esenciales, también asumiremos responsabilidad en casos de negligencia grave por parte de los empleados no directivos y en casos de negligencia leve, la cual queda limitada a los típicos daños contractuales y razonablemente previsibles, como máximo por una suma de daños en el plazo de un año natural que ascienda a la cuantía de la remuneración que nos haya abonado en ese año natural de conformidad con la orden de servicio correspondiente. Quedan excluidas otras reclamaciones.
- 12 Condiciones de pago**
- 12.1 La facturación se realiza, por norma general, inmediatamente después de la prestación del servicio o de la entrega del repuesto.
- 12.2 Por nuestros servicios relacionados con UNITED GRINDING Digital Solutions le facturaremos una tarifa fija anual por bien sujeto a servicio, de conformidad con nuestra respectiva lista de precios vigente en ese momento. La facturación se realiza, a diferencia de lo establecido en el punto 12.1, al inicio de cada año de servicio.
- 12.3 El impuesto sobre las ventas se expone de forma diferenciada en la factura.
- 12.4 Los pagos referentes tanto a la prestación de servicios como a la entrega de repuestos deben abonarse en un plazo de 14 días a partir de la fecha de facturación.
- 12.5 Todos los pagos se considerarán efectuados únicamente cuando podamos disponer de ellos sin reservas. Si incurriera en mora, tendremos el derecho de aplazar el cumplimiento de nuestras propias obligaciones contractuales hasta la recepción de los pagos atrasados.
- 12.6 En caso de incumplimiento de la fecha de pago pactada, procederemos a aplicar un interés del 5 % anual sobre el tipo de interés básico del Banco Central Europeo vigente. Si usted se encontrara en situación de mora y no cumpliera sus obligaciones a pesar de la ampliación del plazo límite o infringiera el contrato de forma grave de cualquier otro modo, estaremos autorizados a revocar el contrato y a exigir compensación por daños y perjuicios.
- 13 Confidencialidad**
- 13.1 Todos los datos que recibimos de usted en el contexto del servicio Remote Service y la demás información relacionada sobre sus secretos de fabricación, datos importantes relacionados con los productos, etc. se utilizan exclusivamente para la prestación de los servicios definidos en la respectiva orden de servicio.
- 13.2 Usted acepta que podemos sugerirle mejoras técnicas para la máquina, así como nuevos productos, si durante la prestación del servicio Remote Service constatamos que existe una necesidad de mejora de la máquina o que otro producto resulta más adecuado para sus rutinas de producción.
- 14 Control de las exportaciones**
- 14.1 Las refacciones y/o los servicios pueden estar sujetos a disposiciones y regulaciones legales suizas y/o extranjeras sobre el control de las exportaciones y no está permitida su venta, arrendamiento o cualquier otro tipo de cesión o utilización para un fin distinto al acordado sin un permiso de exportación o reexportación de la autoridad competente. Usted se compromete a cumplir dichas disposiciones y normativas y confirma ser consciente de que éstas pueden cambiar y de que se aplican a las refacciones y/o servicios en su respectiva redacción vigente en cada momento. En concreto, no venderá, exportará ni reexportará, directa o indirectamente, a la Federación de Rusia o para su uso en la Federación de Rusia ningún producto suministrado en virtud de estas condiciones de servicio o en relación con ellas que entre en el ámbito de aplicación del artículo 12g del Reglamento del Consejo (UE) nº 833/2014, y se esforzará al máximo por garantizar que el propósito de este punto 14.1 no se vea frustrado por terceros que se encuentren más adelante en la cadena comercial, incluidos posibles revendedores.
- 14.2 Cualquier infracción de punto 14.1 constituirá un incumplimiento material de un elemento esencial de las presentes condiciones de servicio, y tendremos derecho a solicitar las soluciones adecuadas, incluyendo, entre otras, la rescisión de todos y cada uno de los pedidos de servicio realizados en virtud de las presentes condiciones de servicio y sanciones por un importe equivalente al que la comisión competente de la UE sugiera en el momento de la infracción.
- 14.3 Usted nos informará inmediatamente de cualquier problema en la aplicación de este punto 14, incluyendo cualquier actividad relevante de terceros que pudiera frustrar el propósito de punto 14.1 anteriores, y pondrá a nuestra disposición cualquier información relativa al cumplimiento de las obligaciones aquí establecidas en el plazo de dos semanas desde la simple solicitud de dicha información.
- 15 Disposiciones generales**
- 15.1 Usted solo podrá ceder exigencias u otros derechos derivados de la orden de servicio con nuestro consentimiento previo por escrito, siempre y cuando su contrademanda no sea indiscutible o jurídicamente vinculante.
- 15.2 Todas las órdenes de servicio están sujetas a la legislación suiza, a excepción del derecho internacional privado y el de compraventa de las Naciones Unidas. El tribunal competente será el de Zúrich. No obstante, también estamos autorizados a hacer valer nuestros derechos en su tribunal general competente.
- 15.3 En cuanto a la necesidad de la forma escrita dispuesta en las condiciones de servicio anteriores, la transmisión por correo electrónico será suficiente para satisfacerla.
- 15.4 Salvo que usted y nosotros acordemos lo contrario, las presentes condiciones de servicio reemplazan a todos los acuerdos y contratos vigentes relativos a los servicios aquí incluidos.