

Términos y condiciones generales para la prestación de servicios relativos a sistemas de microscopía e instrumentos de inspección y medición industrial

1. General

1.1 Los siguientes Términos y Condiciones Generales para la Prestación de Servicios (en adelante «Condiciones de Prestación de Servicios») se aplican a los pedidos de servicios relacionados con sistemas de microscopía e instrumentos de inspección y medición industrial (en adelante, «Servicios»), en concreto, trabajos de reparación, trabajos de mantenimiento, cursos de formación, asistencia telefónica y validación de sistemas de microscopía e instrumentos de inspección y medición industrial (en adelante, «Equipos») que prestarán Evident Europe GmbH, Caffamacherreihe 8-10, 20355 Hamburgo, Alemania, inscrita en el Registro Mercantil de Hamburgo con el número HRB 170281 y sus sucursales, y EVIDENT Technology Center Europe GmbH, Wilhelm-Schickard-Str. 3, 48149 Münster, Alemania, inscrita en el Registro Mercantil de Münster con el número HRB 10405 (en adelante, Evident Europe GmbH, sus sucursales y EVIDENT Technology Center Europe GmbH se denominarán individualmente «Evident») a sus clientes (en adelante, «Cliente(s)'). Las presentes Condiciones de Prestación Servicios solo se aplicarán a sociedades mercantiles/empresarios (*Unternehmer*), entidades gubernamentales, u organismos gubernamentales especiales en el sentido del Artículo 310 párr. 1 del BGB (Código Civil alemán).

1.2 Estas Condiciones de Prestación de Servicios se aplican a aquellos Servicios prestados durante toda la relación comercial (incluidos los negocios en caso de una relación comercial en curso). Además de estas Condiciones de Prestación Servicios, se aplican las Condiciones Generales de Entrega y Pago de Evident (disponibles en <http://www.EvidentScientific.com/imprint>, en adelante «CGE»). A excepción de la cláusula de exclusividad del apartado 1.2 frase 1 de las CGE, esto se aplica concretamente a las estipulaciones generales de los apartados 1.2 a 1.4 de las CGE, así como a la cláusula de protección de datos del apartado 14 de las CGE. En caso de contradicciones o diferencias, las Condiciones de Prestación de Servicios prevalecen sobre las CGE.

2. Pedidos de Servicios

2.1 Los clientes realizan los pedidos de servicio o bien enviando sus Equipos mediante el formulario de servicio de Evident de conformidad con el apartado 2.2 o bien poniéndose en contacto con Evident por otros medios para concertar una cita en sus instalaciones de conformidad con el apartado 2.3.

2.2 Antes de enviar su Equipo para realizar un pedido de servicio, el cliente debe contactar el servicio a cliente de Evident. El servicio de atención al cliente, proporcionará al Cliente con un formulario de «Autorización de devolución de material» (abreviado: «RMA») Este formulario deberá ser rellenado por el Cliente y enviado por correo electrónico a la dirección mencionada en dicho RMA. El Equipamiento objeto del servicio no se deberá enviar hasta el momento en que el Cliente reciba el documento RMA de vuelta de Evident. El Equipamiento se deberá enviar a la dirección indicada en el RMA y se deberá este documento junto con el equipo. El envío también puede sustituirse por una recogida del Equipo que el Cliente coordinase con el servicio de atención al cliente. El envío del Equipo se considerará entonces la solicitud del Cliente de realizar un pedido de servicio según la información proporcionada en el formulario de servicio, es decir, un pedido para preparar un presupuesto facturable y/o la prestación de un determinado Servicio. Si Evident pudiese ejecutar pedidos de reparación respetando la información del formulario de servicio y preparar primero un presupuesto, no será necesaria una declaración de aceptación independiente por parte de Evident. Evident presenta los presupuestos al cliente para su aprobación. Si el cliente no aprobase el presupuesto, Evident se reserva el derecho a devolver el material sin reparar, a cargo del cliente, tras tres avisos (véase el apartado 6). Los pedidos de servicio se basan en la ejecución incondicional de los Servicios solicitados. Antes del inicio de los trabajos de reparación, Evident se pondrá en contacto con el Cliente para acordar el alcance del servicio o enviar el presupuesto. Evident se pondrá en contacto con el Cliente si se

detectase un daño sustancial durante los trabajos de reparación o si, durante la tramitación de los supuestos incluidos en la garantía, se determinase que no se trata de un supuesto incluido en la garantía debido a un uso inadecuado.

2.3 Si resultase imposible y/o poco práctico enviar el Equipo para la prestación de los Servicios (en concreto, con respecto a equipos voluminosos y dispositivos de gran tamaño), el Cliente se pondrá en contacto con Evident para acordar los pasos siguientes. Evident informará al Cliente si es posible reparar el Equipo en sus instalaciones y, en su caso, acordará una cita en dichas instalaciones. Evident y el Cliente acordarán el alcance de los Servicios correspondientes durante la cita en las instalaciones. En concreto, el personal de Evident comprobará si resulta posible realizar los trabajos de reparación sin dificultades o si se requiere una revisión previa de los esfuerzos de trabajo previstos y/o la preparación de un presupuesto facturable de conformidad con el Apartado 3. En la medida en que el Cliente solicitase la prestación de Servicios sin obtener previamente un presupuesto por escrito y las Partes no hubiesen acordado lo contrario, Evident prestará los Servicios solicitados sin un presupuesto por escrito y facturará al Cliente los Servicios correspondientes en función del tiempo de trabajo real.

2.4 Evident no realiza trabajos de reparación ni presta servicios con respecto a aquellos Equipos para los que ya no se dispone de piezas de repuesto. Evident informará de ello a los Clientes. En este caso, el mantenimiento solo es posible si no existiesen defectos que requieran la sustitución de un componente por una pieza de repuesto.

2.5 Salvo que el acuerdo de las partes disponga lo contrario (por ejemplo, presupuesto), los pedidos de reparación se refieren a la corrección de los defectos indicados por el Cliente, sin que Evident esté obligado a comprobar el funcionamiento de otros componentes no afectados por el defecto en cuestión.

3. Valoración de la carga de trabajo y presupuestos

3.1 La valoración de los costes de los Servicios solicitados requiere por lo general un desmontaje parcial. En ese sentido, Evident comprueba, como parte del procedimiento rutinario y en una medida razonable, si se han instalado componentes de terceros (es decir, piezas de fabricantes que Evident no emplea para sus Equipos originales) en los Equipos enviados o si se han realizado otras modificaciones indebidas (por ejemplo, durante trabajos de reparación previos que Evident no hubiese llevado a cabo) y que afectasen claramente a la reparación o el uso de los Equipos. En caso de no aceptación de posibles costes de servicio adicionales debido a la utilización de componentes de terceros o a un cambio facturable de componentes de terceros por piezas de repuesto originales, Evident quedará eximida de cualquier responsabilidad por cualesquiera efectos adversos o que aumenten el riesgo por componentes de terceros u otras modificaciones indebidas siempre que Evident lo hubiese notificado al Cliente antes de la ejecución.

3.2 Si Evident preparase un presupuesto, la entrega del presupuesto representa la oferta al Cliente para la realización de un determinado pedido de reparación. Las ofertas de reparación basadas en presupuestos caducan a las 4 (cuatro) semanas de su envío al Cliente si este no aceptase el pedido de reparación basado en el presupuesto correspondiente. En caso de que el Cliente no respondiese al presupuesto después de tres avisos por parte de Evident, Evident podrá devolver el Equipo al Cliente a su cargo sin que se realice ningún trabajo de reparación (véase el Apartado 6).

3.3 Si, después de realizar un pedido de servicio basado en un presupuesto, resulta que, debido a defectos o fallos por nuestra parte, los Servicios estimados no fuesen suficientes para la reparación y el Servicio adicional necesario para ello provocase un aumento del presupuesto superior al 10 % (diez por ciento), Evident informará al Cliente a efectos de un nuevo encargo. En caso de un aumento de hasta el 10 % (diez por ciento), Evident podrá asumir que dichos trabajos adicionales están en cualquier caso cubiertos por el encargo del Cliente, siempre que el presupuesto indique la posibilidad de dicho aumento.

3.4 La elaboración de un presupuesto por parte de Evident se facturará de forma directa en cualquier caso aunque no se lleve a cabo reparación alguna. Evident elabora sus presupuestos a unos honorarios que actualmente ascienden a un máximo de dos horas de trabajo de empleados de mantenimiento cualificados, como máximo de 296,00 €, más IVA, y una tasa de franqueo de 50,00 €. Si el Cliente encargase una reparación según el presupuesto o adquiriese un dispositivo nuevo, la elaboración del presupuesto no se facturará al Cliente.

4. Precios y condiciones de pago

En relación con los precios y las condiciones de pago de los Servicios, además de los Apartados 2 y 3 de estas Condiciones de Prestación Servicios, se hace referencia a los Apartados 3.1 y 3.2 de las CGE y al Apartado 4 de las CGE.

5. Realización de reparaciones y mantenimiento

5.1 Los componentes sustituidos durante los trabajos de reparación se eliminarán de forma profesional, a menos que el Cliente hubiese indicado al realizar el pedido que solicita la devolución de los componentes sustituidos; en este caso, las piezas se devolverán al Cliente a su cargo. En caso contrario, Evident podrá facturar los gastos en los que incurriese de forma efectiva o, de lo contrario, facturar un importe global de eliminación de piezas sustituidas que oscilará entre 7,50 y 15,00 € (más IVA) en función del alcance de las piezas a eliminar según su propio criterio.

5.2 El Cliente es responsable del embalaje adecuado del Equipo cuando lo envíe a Evident. El Cliente no debe enviar los accesorios que no tuviesen relevancia alguna para el Servicio que debe prestarse. Las piezas accesorias pequeñas (como los accesorios complementarios y otros materiales) deben embalsarse por separado. Evident no se responsabiliza de la pérdida de pequeños accesorios que el Cliente no haya embalado por separado ni de otros accesorios complementarios que no figuren en la ADM o en el documento de envío.

5.3 Evident se reserva el derecho de emplear terceros aptos para los Servicios. En concreto, Evident puede enviar Equipos de otros fabricantes y periféricos comercializados por Evident a talleres autorizados de estos fabricantes para su mantenimiento. La contratación de terceros no afecta a la responsabilidad de Evident.

5.4 Evident está sujeta a requisitos normativos vinculantes en relación con la prestación de sus Servicios. Si se vieses afectados procesos certificados, no podrán tenerse en cuenta instrucciones del Cliente que contraviniesen dichos procesos.

5.5 Con respecto a cualquier combinación de dispositivos médicos, se remite al Apartado 9 de las CGE.

6. Devolución de Equipos no reparados

6.1 Si el Cliente, tras la preparación del presupuesto, no realizase un pedido de reparación, el Equipo se devolverá al Cliente desmontado y se aplicará un cargo por la preparación del presupuesto que actualmente asciende a un máximo de dos horas de trabajo de empleados de mantenimiento cualificados, como máximo de 296,00 €, más IVA, y una tasa de franqueo de 50,00 €.

6.2 Únicamente a petición expresa del Cliente y a discreción de Evident, los Equipos no reparados se devolverán a su estado original montado pero no reparado. A tal efecto, el Equipo se ajustará al estado que tenía a su llegada a Evident. Evident, a su discreción, podrá solicitar el reembolso de los gastos razonables que cubran los esfuerzos necesarios para volver a montar el Equipo no reparado. En este caso, Evident no es responsable de que el Equipo montado pero no reparado funcione. El Equipo no volverá a procesarse y se devolverá al Cliente como Equipo defectuoso. Evident recomienda expresamente no seguir utilizando el Equipo en estos casos.

7. Entrega

Para la entrega a Evident conforme al Apartado 2.2, el Cliente debe embalar la mercancía para el transporte y asegurarla/protegerla de manera adecuada para evitar daños y pérdidas. Evident no asume responsabilidad alguna por daños de transporte (incluida la pérdida).

8. Aceptación

8.1 Si los servicios a prestar estuviesen sujetos a las leyes en materia de contratos de obra y trabajo (como en el caso de los trabajos de reparación) y estas Condiciones de Prestación de Servicios no estipulasen lo contrario o las partes no hubiesen acordado lo contrario, la aceptación estará sujeta a las estipulaciones legales relativas a los contratos de obra y trabajo.

8.2 Los trabajos se considerarán aceptados si Evident hubiese indicado al Cliente un plazo razonable para la aceptación y el Cliente no hubiese rechazado la aceptación en este plazo, indicando al menos un defecto sustancial y que exista realmente, o que al menos sea evidente de forma objetiva.

8.3 Si Evident, en el momento de la devolución de los Equipos, no indicase expresamente otro plazo de aceptación, el Cliente deberá aceptar los trabajos inmediatamente, o como máximo, en el plazo de una (1) semana a partir de la recepción de los Equipos devueltos. Si el Cliente no aceptase los Equipos en ese plazo, se aplicará, por lo tanto, el Apartado 8.2.

9. Responsabilidad por defectos

9.1 Los defectos aparentes solo podrán notificarse en un plazo de diez (10) días a partir de la recepción del Equipo.

9.2 Las reclamaciones del Cliente por defectos resultantes de los Servicios -incluidas las reclamaciones por defectos relativas a piezas de repuesto sustituidas- están sujetas a las estipulaciones legales en materia de contratos de obra y trabajo (por ejemplo, servicios de reparación) y tendrán un plazo de prescripción de un (1) año; el plazo de prescripción de las reclamaciones por defectos comienza en el momento de la aceptación.

9.3 Quedan excluidas de la responsabilidad por defectos el desgaste común habitual de los productos (por ejemplo, en el caso de lámparas incandescentes, piezas de inserción, suelas y láseres) y la funcionalidad reducida debida a un uso inadecuado. Por uso inadecuado se entienden sobre todo los errores de aplicación, por ejemplo, el uso de un endoscopio industrial que no cumpla las especificaciones con un radio de flexión demasiado pequeño.

9.4 Cualquier modificación del diseño y otras alteraciones (por ejemplo, el uso de piezas no originales o piezas idénticas en construcción, utilización de programas informáticos de terceros) y la manipulación del Equipo (como trabajos de reparación por parte de personal no autorizado) después de que Evident hubiese prestado sus Servicios también pueden dar lugar a una exclusión de los derechos y reclamaciones del Cliente en relación con la responsabilidad por defectos.

10. Responsabilidad

10.1 Salvo que las presentes Condiciones de Prestación de Servicios estipulasen lo contrario, Evident es responsable de las infracciones de las obligaciones contractuales y extracontractuales en virtud de las estipulaciones legales y de los Apartados 11.2 a 11.6 de las CGE.

10.2 Excepto en los casos de dolo y negligencia grave, la responsabilidad de Evident por retraso en el cumplimiento se limita al 25 % del valor neto del pedido.

11. Lugar de cumplimiento

El lugar de cumplimiento de los servicios, pagos y reclamaciones de garantía es Hamburgo. Si los servicios se prestasen en una sucursal de Evident, el lugar de cumplimiento de los servicios, pagos y reclamaciones de garantía será la ubicación de la respectiva sucursal de servicio.

12. Control de Exportaciones

12.1 El Cliente se compromete y garantiza no vender, suministrar, transferir o exportar, directa o indirectamente, el equipo enviado a Evident para la prestación del servicio a ninguna persona natural o jurídica, entidad o organismo, ni usarlos en el contexto de asistencia técnica u otros servicios en la medida en que esto esté prohibido para Evident y/o el Cliente bajo los regímenes de sanciones de las Naciones Unidas, la Unión Europea, la República Federal de Alemania o los Estados Unidos de América. En este sentido, el Cliente se compromete a cumplir con las regulaciones de sanciones, independientemente de si se aplican a él.

12.2 En caso de que los fondos y recursos económicos del Cliente o un destinatario del equipo en el que se prestará el Servicio estén o vayan a ser congelados en el momento programado de entrega debido a las regulaciones de sanciones de las Naciones Unidas, la Unión Europea, la República Federal de Alemania o los Estados Unidos de América y/o haya una prohibición de poner fondos o recursos económicos a disposición directa o indirectamente para beneficio del Cliente o un destinatario del equipo en el que se prestará el Servicio en el momento programado de entrega debido a las regulaciones de sanciones de las Naciones Unidas, la Unión Europea, la República Federal de Alemania o los Estados Unidos de América, Evident quedará exonerado de su obligación de cumplimiento.

12.3 Las cláusulas 12.1 y 12.2 no se aplicarán si el cumplimiento de las sanciones de los Estados Unidos de América viola el Reglamento (CE) 2271/96, enmendado, y una obligación correspondiente constituiría una violación de la Sección 7 de la Ordenanza de Comercio Exterior y Pagos.

12.4 Si Evident tiene dudas sobre si el Cliente está actuando o tiene la intención de actuar de acuerdo con esta obligación, Evident tendrá derecho a requerir al Cliente que proporcione pruebas apropiadas (por ejemplo, declaraciones de uso final, licencias, etc.) de que el equipo en el que se prestará el Servicio se está utilizando de acuerdo con la cláusula 12.1 de esta disposición. Si, en tal caso, el Cliente no proporciona pruebas del uso del equipo en el que se prestará el Servicio de acuerdo con la cláusula 12.1 de esta disposición, o no lo hace de manera oportuna, Evident tendrá derecho a posponer la entrega del equipo reparado hasta que se proporcione dicha prueba. Si la provisión de dicha prueba falla, Evident tendrá derecho a rescindir el contrato.

12.5 El Cliente se compromete a emplear en el marco del contrato con Evident únicamente a personas que no figuren en las listas de sanciones de la Unión Europea, EE.UU. y Gran Bretaña. Antes de la utilización efectiva de un subcontratista para la prestación de servicios en las instalaciones del Cliente y a intervalos apropiados, pero al menos trimestralmente, el Cliente está obligado a llevar a cabo un control apropiado con respecto a la inclusión de los mismos en las listas de sanciones de la Unión Europea, EE.UU. y Gran Bretaña. Los resultados de la comprobación se documentarán y archivarán con arreglo a las disposiciones legales del Código Fiscal alemán (Abgabenordnung), al igual que los documentos fiscales.

13. Legislación y jurisdicción

13.1 Las presentes Condiciones de Prestación de Servicios y todas las relaciones contractuales entre Evident y el Cliente están sujetas a la legislación alemana, con exclusión de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías (CISG).

13.2 La jurisdicción competente para todos los litigios entre comerciantes, personas jurídicas de derecho público o fondos especiales de derecho público será Hamburgo. Esto también se aplicará si el lugar de residencia o domicilio habitual del Cliente fuese desconocido, se encontrase en el extranjero o se hubiese trasladado al extranjero.

13.3 Evident también tiene derecho a presentar demandas en la jurisdicción general del Cliente.

Hamburgo, 27 de junio de 2023