

CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: MARZO 2016

1 Generalidades – Ámbito de aplicación - Acuerdos verbales complementarios

- 1.1 Las presentes Condiciones Generales de Servicio son aplicables a la totalidad de los servicios prestados por Balluff relacionados con productos entregados por nosotros, salvo, aquellos servicios que se presten por reclamaciones justificadas realizadas bajo el período de garantía. La totalidad de los Servicios prestados por Balluff serán definidos y negociados individualmente en la Oferta Particular al Cliente. Dentro de los servicios profesionales prestados por Balluff se incluyen los siguientes: i) servicio técnico, ii) servicio de puesta en marcha y iii) consultoría. Los anteriormente citados se regirán por las presentes Condiciones Generales de Servicio y por la Oferta Particular al Cliente.
No reconocemos ni aceptamos las Condiciones Generales del Cliente, salvo cuando hayamos consentido su aplicación mediante acuerdo expreso documentado por escrito. Lo que antecede también será de aplicación cuando realicemos la prestación de nuestros servicios sin reserva alguna, a sabiendas de que el Cliente dispone de condiciones generales que se difieren o contradicen las nuestras.
- 1.2 Las presentes Condiciones Generales de Servicio serán aplicables según lo dispuesto en, la Ley 7/1998 sobre Condiciones Generales de la Contratación.
- 1.3 Nuestros operarios y técnicos no están autorizados para formalizar acuerdos verbales complementarios o adicionales a lo establecido en las presentes Condiciones Generales de Servicio.

2 Formalización del Contrato

Salvo pacto expreso en contrario, nuestras ofertas de Servicio no se considerarán vinculantes. El encargo efectuado por el Cliente únicamente resultará vinculante cuando hayamos manifestado por escrito su confirmación o aceptación de manera concluyente mediante la efectiva prestación del Servicio o la emisión de la correspondiente factura.

3 Costes - Cálculo de costes - Recargos - Condiciones de pago

- 3.1 Todos los costes y gastos que se generen a consecuencia de la prestación de estos servicios serán a cargo del Cliente, con independencia de que éste los pueda o no repercutir a un tercero. No admitimos la emisión de facturas a terceros no Clientes.
- 3.2 A efectos de su repercusión al Cliente y su posterior facturación, el cálculo del tiempo empleado en la prestación del Servicio (incluyendo el desplazamiento, gastos adicionales y la prestación del Servicio in situ) por parte de nuestros técnicos se basará en el horario laboral establecido en nuestra jornada ordinaria de trabajo (de lunes a viernes, de 08:30 a 17:30 horas).
Tanto el tiempo empleado en la prestación de los servicios, como los gastos de viaje se repercutirán y facturarán de acuerdo con la Oferta Particular negociada con el Cliente.
Los servicios prestados fuera de la jornada ordinaria de trabajo mencionada en el párrafo anterior se facturarán con los siguientes suplementos que se aplicarán sobre las tarifas ordinarias:
- lunes a viernes entre las 17.30 y las 8.30 horas 50% recargo
 - sábados 50% recargo
 - domingos 100% recargo
 - festivos (que no tengan lugar en domingo) 150% recargo
- 3.3 El cálculo del coste del desplazamiento y los gastos de viajes se efectuará siempre, en cuanto al viaje de ida, desde el centro Balluff al que el técnico esté asignado hasta el lugar de prestación del Servicio; y, en cuanto al viaje de vuelta, desde el lugar de prestación del Servicio hasta su retorno al centro Balluff asignado al técnico.
- 3.4 Los costes por dietas y alojamiento del personal se facturarán al Cliente conforme a la Oferta Particular realizada al Cliente, o bien, conforme a los importes adelantados que se justifiquen documentalmente según nuestra Oferta Particular al Cliente.
- 3.5 Las tarifas arriba indicadas no incluyen impuestos. Los impuestos correspondientes y vigentes en cada momento se añadirán al facturar.
- 3.6 Si durante la prestación del Servicio fuera necesario suministrar una o varias piezas de reposición, éstas se facturarán al Cliente con arreglo a la Oferta Particular realizada al Cliente. Si se montan, emplean o necesitan piezas o repuestos en el Servicio, éstas se facturarán al Cliente.

4 Facturación

- 4.1 Condiciones de pago: Nuestros servicios deberán ser abonados en el momento de la recepción de la factura, sin deducción alguna.
- 4.2 Únicamente se admitirá la compensación de las deudas del Cliente con las nuestras, cuando aquéllas hayan sido plenamente reconocidas y aceptadas por nosotros por resultar ciertas, líquidas vencidas y exigibles. El Cliente sólo podrá ceder a terceros su posición contractual (o derechos derivados de la misma) frente a nosotros cuando cuente con nuestra autorización expresa. Lo señalado anteriormente se entiende sin perjuicio de que Balluff pueda ceder los derechos y obligaciones del presente contrato a otra empresa que forme parte del grupo empresarial del que forma parte Balluff.

5 Fecha, contenido y alcance de los servicios - Fuerza mayor

- 5.1 La fecha de la realización del Servicio será la pactada con el Cliente en la Oferta Particular al Cliente, dependiendo, en todo caso, de nuestras posibilidades y disponibilidades de tiempo y de personal.

- 5.2 Salvo que se haya pactado expresamente con el Cliente la esencialidad de la fecha de prestación del Servicio, nosotros podremos alterar la fecha por causas justificadas y de fuerza mayor, preaviso al Cliente con la máxima antelación posible desde que conozcamos las causas de retraso en la prestación del Servicio.
- 5.3 En principio, los servicios deberán realizarse durante la jornada laboral ordinaria (véase punto 3.2). Si fuera posible en atención a la disponibilidad de tiempo y personal de Balluff, los servicios también podrán realizarse, si así se hubiera solicitado expresamente por el Cliente, fuera de la jornada laboral ordinaria, pero con la aplicación de los recargos correspondientes especificados en el punto 3.2 de las presentes Condiciones Generales de Servicio.
- 5.4 Los servicios deberán realizarse de conformidad con lo pactado con el Cliente, y, de no haberse pactado nada al respecto en atención a sus necesidades, en las instalaciones del Cliente, en el lugar en el que radiquen los objetos o productos sobre los que deban prestarse los servicios (en adelante, "Objetos del Servicio"), o bien en uno de nuestros centros Balluff. Si los servicios requeridos deben realizarse en alguno de nuestros centros Balluff, el Cliente deberá enviar los Objetos del Servicio o parte de los mismos al centro Balluff que señalemos al efecto. Serán a cargo del Cliente la totalidad de los gastos de envío. Asimismo el Cliente asumirá el riesgo por cualquier deterioro o pérdida accidental de los Objetos del Servicio durante el envío de los mismos. Si la devolución de los Objetos de Servicio se demorase por causa imputable al Cliente, tenemos derecho a facturarle, tras el correspondiente aviso de disponibilidad para ser enviados los Objetos de Servicio, los costes de almacenamiento consecuentes, aplicando un mínimo de 0,5% del precio neto de venta de los Objetos de Servicio y un máximo de un 10% del precio neto de venta de los Objetos de Servicio. La parte interesada deberá probar, en su caso, si se han producido mayores o menores costes de almacenamiento que los indicados anteriormente.
- 5.5 Nuestros servicios tendrán el alcance pactado con el Cliente (es decir, tendente a la consecución de la eliminación de los defectos comunicados), limitándose a los Objetos de Servicio afectados. Cualquier pretensión de ampliación o extensión de la prestación a otros objetos no será atendida, salvo nuevo acuerdo con el Cliente.
- 5.6 En supuestos de caso fortuito y fuerza mayor en los que finalmente no se pudiere llevar a cabo la prestación del Servicio contratado, tanto Balluff como el Cliente podrán rescindir el contrato o bien la parte del mismo todavía no realizada. En estos casos, la rescisión contractual no generará derecho a reclamar daños y perjuicios entre las partes.
- 5.7 Una vez realizado el Servicio, si fuera necesario, haremos entrega al Cliente de las instrucciones de uso necesarias u otras informaciones técnicas acerca de los Objetos de Servicio o de los servicios realizados.

6 Obligación de colaboración del Cliente

- 6.1 El Cliente deberá adoptar las medidas necesarias para asegurar que los servicios podrán ser prestados íntegramente y sin demora por parte de nuestro personal técnico, en especial, facilitando el acceso al Objeto del Servicio. En la ejecución del Servicio por parte de nuestro personal técnico el Cliente debe asegurar el cumplimiento de la legislación vigente, especialmente la relativa a la prevención de accidentes laborales.
- 6.2 El Cliente deberá garantizar la plena operatividad, accesibilidad y disponibilidad de las instalaciones técnicas donde nuestro personal deba ejecutar el Servicio. Además el Cliente se compromete a poner a disposición de nuestro personal técnico todos los materiales e instrumentos necesarios para el funcionamiento de los Objetos de Servicio.
- 6.3 Además el Cliente se compromete a facilitar el personal cualificado para el correcto manejo de las instalaciones técnicas.
- 6.4 En caso de ser necesario, el Cliente se compromete a facilitar un intérprete.
- 6.5 El Cliente debe asumir a su cargo y cumplir con todas las obligaciones en este apartado establecidas. En caso de no hacerlo con alguna o algunas, Balluff, aun no estando obligada a ello, podrá decidir suplirlas por su cuenta y cargo.
- 6.6 En caso de que el Cliente cumpla tardíamente o incumpla con las obligaciones de colaboración aquí descritas, Balluff quedará facultada para reclamar los daños y perjuicios que correspondan, incluyendo cualquier gasto adicional, sin perjuicio de poder ejecutar reclamaciones adicionales.
- 6.7 El Cliente autoriza la manipulación temporal del Objeto u Objetos del Servicio de su propiedad.

7 Interrupción de los servicios – Cese de la prestación

- 7.1 Por regla general los servicios se realizarán ininterrumpidamente y en unidad de acto. Si esto no fuera posible debido a causas ajenas a Balluff, el Cliente deberá asumir los costes adicionales que la interrupción acarree, en especial los gastos de viajes (ida y vuelta) de nuestro personal. Lo mismo se aplicará si resulta necesario encargar piezas o repuestos, cuya necesidad surja durante la realización del trabajo. En todos estos supuestos nos comprometemos a la ejecución de los trabajos con la mayor celeridad posible, asumiendo el Cliente aquellos costes adicionales no previstos inicialmente.
- 7.2 Tenemos derecho a interrumpir brevemente por el tiempo mínimo imprescindible un Servicio en curso, si el personal dedicado al mismo es requerido con carácter de urgencia para prestar otro Servicio que no se pudiere demorar sin grave perjuicio, siempre y cuando el Servicio que se interrumpa pueda ser reanudado más tarde sin generar problemas al Cliente. En este caso, los costes adicionales causados por la interrupción del Servicio serán asumidos por nosotros siempre y cuando incumplamos obligaciones contractuales esenciales y hubiésemos debido prever, en base a circunstancias apreciables la interrupción del Servicio. El Cliente no podrá reclamar indemnización alguna por la interrupción del Servicio, salvo en supuestos en los que incurramos en dolo o negligencia grave por nuestra parte.
- 7.3 Si por responsabilidad del Cliente los servicios no pudieran ser realizados parcial o totalmente, Balluff queda facultada a rescindir el contrato si, a pesar de haber transcurrido un plazo razonable, el Servicio no se pudiera continuar prestando.
- 7.4 Si Balluff no puede llevar a cabo la prestación de un Servicio debido
 - a) que no se pueda encontrar la avería a pesar de haber cumplido con todas las normas de la técnica generalmente aceptadas ó
 - b) no se pueda conseguir una pieza o repuesto,

El Cliente tiene la obligación de reembolsarnos los gastos incurridos, a menos que la imposibilidad de realizar el Servicio esté dentro de nuestro ámbito de responsabilidad y no la podemos haber previsto actuando con la diligencia debida.

8 Reclamación por vicios

- 8.1 Las posibles reclamaciones por vicios prescriben en un plazo de 12 meses naturales inmediatamente posteriores a la realización completa del Servicio, salvo que se trate de vicios notorios o apreciables a simple vista o con una somera inspección, en cuyo caso la reclamación prescribirá en el plazo de una semana natural.
- 8.2 Apreciados o detectados los vicios dentro de los plazos de prescripción, el Cliente deberá comunicárnoslos inmediatamente y, como máximo, en el plazo de las 48 horas posteriores a su detección, siempre dentro de los plazos de prescripción. En caso contrario, tendremos derecho a rechazar cualquier reclamación.
- 8.3 El Cliente sólo puede exigir daños y perjuicios conforme a lo expuesto en el punto 9.

9. Responsabilidad

- 9.1 Sólo nos hacemos responsables de aquellos daños y perjuicios ocasionados por vicios comunicados dentro de plazo, así como de aquéllos que sean consecuencia de incumplimientos contractuales o extracontractuales a causa de negligencia inexcusable o dolo. Esta limitación no tendrá lugar cuando se trate de responder por daños o lesiones a la vida, a la integridad física o a la salud de las personas, o bien por la asunción de una garantía o de un riesgo de suministro, la violación de obligaciones contractuales esenciales, así como en los casos establecidos en el Real Decreto Legislativo 1/2007 por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- 9.2 La indemnización por daños y perjuicios por incumplimiento de obligaciones contractuales esenciales queda limitada a la indemnización por aquellos daños que nosotros deberíamos haber previsto en el momento de celebración del contrato, en base a circunstancias apreciables por nosotros, como consecuencia posible (daños contractuales típicos), salvo cuando concurre dolo o negligencia grave o se deba responder por daños o lesiones en la vida, la integridad física o la salud o por la asunción de una garantía o de un riesgo de suministro.
- 9.3 Daños contractuales típicos según punto 9.2 son los siguientes :
 - a) Por siniestro: daños con un máximo del importe neto del contrato afectado.
 - b) Por año de calendario: daños por un máximo de la facturación anual neta por la cual ustedes hayan adquirido nuestros Servicios durante el año anterior. Durante el primer año de contrato daños por un importe máximo de la facturación neta por la que habían adquirido nuestros servicios hasta el momento del siniestro.
En todo caso los daños típicos de acuerdo con el contrato según punto 9.2 no son los daños indirectos (p.ej. lucro cesante o daños derivados de interrupciones de la producción).
- 9.4 Con independencia de lo establecido en el punto 9.3, en el momento de fijar el importe de la indemnización a pagar por nosotros, y a efectos de su moderación y disminución, se tendrá en cuenta nuestra situación económica, así como el tipo, el alcance y la duración de la relación comercial con el Cliente, así como la posible intervención de ustedes en el desencadenamiento y/o producción del daño, o la omisión por su parte de aquella actividad que lo hubiera evitado o, al menos, disminuido su importancia. En cualquier caso, la cuantía de la indemnización que debamos asumir deberá ser congruente, equitativa y adecuada al valor del Servicio prestado.
- 9.5 La limitación de responsabilidad aquí establecida es directamente aplicable a nuestros directivos, ejecutivos, trabajadores y colaboradores.
- 9.6 Por obligaciones contractuales esenciales, a efectos de lo dispuesto en los apartados 9.1 y 9.2, se entiende aquéllas cuyo cumplimiento hacen posible la correcta ejecución del contrato y en cuya observancia el Cliente puede confiar normalmente.

10 Recepción-Aceptación

- 10.1 Al término de nuestros servicios, el Cliente deberá inspeccionar y comprobar inmediatamente su correcta ejecución y firmar un acta de recepción que le será entregada por nuestros operarios. El Cliente no podrá negar la aceptación del Servicio y firmar el acta de recepción a consecuencia de defectos insignificantes que no afecten al normal uso del Objeto del Servicio.
- 10.2 Al terminar el Servicio, nuestros operarios deberán presentar al Cliente un "Parte de Servicios" donde figuren las horas y/o fracciones de hora de los trayectos de desplazamiento de ida así como las horas y/o fracciones de hora empleadas durante la prestación del Servicio, y que el Cliente deberá firmar. Con su firma el Cliente reconoce la realización del Servicio según el encargo cursado. El tiempo del viaje de retorno será controlado y anotado por Balluff y comunicado al Cliente. Con la firma del Parte de Servicios o, como muy tarde, con la reanudación del funcionamiento y el uso del Objeto del Servicio, quedará acreditada a todos los efectos la recepción y conformidad del Servicio prestado.

11 Derecho de prenda

Cuando el Servicio se preste en uno de nuestros centros Balluff, dispondremos de un derecho de prenda sobre el Objeto de Servicio a que se refiera el contrato con el Cliente, siempre que existan pendientes pagos concernientes a dicho contrato en ejecución. También podremos hacer valer dicho derecho de prenda respecto a cobros pendientes de Servicios anteriores, siempre que estén relacionados con el Objeto de Servicio en cuestión.

12 Reserva de propiedad

- 12.1 En la medida en que las piezas de reposición no se conviertan en elementos esenciales del Objeto del Servicio, nos reservaremos la plena titularidad de las antedichas piezas en tanto el Cliente no satisfaga la totalidad de sus obligaciones derivadas de la relación contractual.
- 12.2 Cualquier incorporación, mezcla o transformación de la pieza o repuesto suministrado será siempre realizada por nosotros como fabricante, sin que de ello se deriven obligaciones para nosotros. En el momento en que se extinga la (co-) propiedad a causa de la incorporación, mezcla o transformación de la pieza o repuesto, automáticamente se nos transmitirán los derechos de (co-) propiedad sobre la cosa nueva en relación al valor facturado por la

- mercancía incorporada, mezclada o transformada. El Cliente custodiará gratuitamente la (co-) propiedad para nosotros.
- 12.3 Para mercancías de las cuales ostentamos la copropiedad, ustedes deberán cedernos sus derechos de crédito resultantes de la reventa o de cualquier otra causa legal o título por el importe de la factura correspondiente a las piezas o repuestos. A petición nuestra, ustedes estarán obligados a expedirnos declaraciones de cesión por escrito.
- 12.4 Las pignoraciones o cesiones son inadmisibles. El Cliente nos debe notificar sin demora en caso de embargo, confiscación o demás disposiciones o intervenciones de terceros.
- 13 **Documentación y secreto**
Cualquier tipo de información comercial o técnica que Balluff ponga a disposición de los clientes (incluidas características que se desprendan de objetos, documentos o soft- ware entregados, así como otros conocimientos o experiencias), siempre que no pueda demostrar que es públicamente conocida, deberá ser inaccesible para terceros, y en la empresa del Cliente sólo se podrá poner a disposición de personas cuya intervención sea necesaria para la utilización de la información a fin de efectuar la prestación del Servicio por parte de Balluff, esa información permanecerá bajo la propiedad exclusiva de Balluff.
Balluff se reserva los derechos sobre tales informaciones (inclusive derechos de autor y el derecho a solicitar derechos de propiedad industrial, como son patentes, modelos de utilidad etc.). En caso de que el acceso a esa información hubiese sido concedido por Balluff a terceros, esta reserva legal es válida también frente a estos terceros.
Los productos que hayan sido fabricados con arreglo a documentos diseñados por Balluff, como dibujos, maquetas o similares, siguiendo datos confidenciales de Balluff o con herramientas originales de Balluff o copias de las mismas, no podrán ser utilizados por el Cliente para su uso propio ni para ofertar o suministrar a terceros.
- 14 **Modificaciones de las Condiciones Generales de Servicio**
Las presentes Condiciones Generales podrán ser modificadas por Balluff cuando una prestación más eficaz de los Servicios y exigencias organizativas lo requieran. Cualquier modificación de las Condiciones Generales será publicada en la página web de Balluff.
- 15 **Ley Orgánica de Protección de Datos**
De acuerdo con lo establecido por la Ley Orgánica 15/1999 sobre Protección de Datos de Carácter Personal, el Cliente es informado de que sus datos van a estar incluidos en un fichero cuyo responsable es Balluff S.L.U, por lo que expresamente, de manera indefinida, el tratamiento de sus datos para el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales, la correcta prestación de la garantía comercial y el Servicio de atención al Cliente, el envío de información comercial sobre productos y Servicios relacionados con los equipos Balluff, también por medios electrónicos, y la realización de estudios de satisfacción y calidad.
El Cliente puede revocar su consentimiento y ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante comunicación escrita dirigida a la atención del Responsable de Protección de Datos, en la dirección de Balluff S.L.U.
- 16 **Disposiciones finales**
- 16.1 Las relaciones contractuales se rigen por la legislación española.
- 16.2 Para la resolución de los conflictos relativos a la interpretación o ejecución de las obligaciones contractuales y de estas condiciones generales, el Cliente se somete expresamente a los órganos jurisdiccionales de la Ciudad de Barcelona (España), con renuncia expresa cualquier otro fuero que pudiere corresponderle.

Balluff S.L. (Sociedad Unipersonal)
Parque Empresarial
Vallsolana Garden
Camí de Can Camps,
17-19 Edif. Kibo Oficina 1 F
08174 Sant Cugat del Valles, Barcelona
España
Tel: 93 5441313
ventas@balluff.es
<https://www.balluff.com/es-es>