

Términos y condiciones comerciales del contrato de servicio

Introducción

Los términos y condiciones que se indican a continuación se aplican cuando el cliente ha firmado un contrato de servicio (Presupuesto del contrato) con Nilfisk, a menos que las Partes acuerden lo contrario por escrito.

Definiciones

A menos que el contexto requiera lo contrario, los términos y expresiones con las primeras letras mayúsculas utilizados en este Acuerdo tendrán los significados que se establecen a continuación o los significados que se definen de otro modo en este Acuerdo. Si los términos en mayúscula no se explican o definen se interpretarán de acuerdo con su significado general, según lo requiera el contexto.

Acuerdo significa estos Términos y condiciones del Contrato de servicio

Apéndice hace referencia al apéndice aplicable a este Acuerdo en el que se recogen los términos locales, las tarifas, etc.

Presupuesto del contrato hace referencia al Presupuesto del contrato de servicio firmado por el Cliente

Cliente hace referencia al destinatario de los Servicios en virtud del presente Contrato

Ley hace referencia a cualquier ley aplicable relevante para este Acuerdo que se modifique periódicamente

Máquina hace referencia a la máquina mencionada en el Presupuesto del contrato y cubierta por este Acuerdo

Nilfisk significa Nilfisk A/S o la entidad local dentro del Grupo Nilfisk como se establece en el Presupuesto del contrato

Servicios son los servicios prestados por Nilfisk como se establece en las secciones 1 y 2 de este Acuerdo

Los Cargos por el Contrato de servicio son los cargos pagaderos por el cliente por los servicios prestados por Nilfisk como se especifica más adelante en el Presupuesto del contrato

Visita de servicio es una visita de un técnico de Nilfisk según se especifica en la sección 1 y/o 2 de este Acuerdo, según proceda

1. Servicio de mantenimiento

1.1. El Servicio de mantenimiento se define como las visitas regulares planificadas de Nilfisk. El número anual de visitas se acuerda en el Presupuesto del contrato en función de los niveles esperados de uso y entorno de uso de la máquina o se acuerda a través de la solución de control dinámico digital, cuando esté disponible.

1.2. Antes de una visita del Servicio de mantenimiento, Nilfisk se pondrá en contacto con el cliente para programar la visita.

1.3. Nilfisk se compromete a comprobar técnicamente la máquina o las máquinas y, si es necesario, lubricarlas. Las visitas finalizan con una prueba de funcionalidad y también se llevarán a cabo las pruebas y comprobaciones exigidas por la legislación local obligatoria.

1.4. Cualquier actividad de servicio realizada durante una visita del Servicio de mantenimiento que difiera del servicio de mantenimiento normal definido por Nilfisk de forma periódica (se puede proporcionar más información sobre lo que se incluye para cada máquina previa solicitud) y más allá de la política de "uso razonable" definida en 3.2, siempre y cuando el Presupuesto del contrato no cubra las actividades realizadas y/o los componentes utilizados.

1.5. La reparación y sustitución de componentes durante las visitas del Servicio de mantenimiento se realizarán a discreción exclusiva del técnico de Nilfisk.

2. Servicio de reparación

2.1. El Servicio de reparación se define como las visitas realizadas debido a una avería u otros problemas con la máquina, en las que el cliente llama a Nilfisk indicando dicha avería y/o problema, y por lo tanto, Nilfisk programa una visita para resolver el problema.

2.2. Nilfisk atenderá las llamadas de averías de acuerdo con los tiempos de respuesta prometidos localmente para el tipo de contrato seleccionado como se indica en el Presupuesto del contrato.

2.3. El tiempo de respuesta se define como el tiempo máximo desde que se registra una llamada/aviso de avería con Nilfisk, hasta que el técnico de Nilfisk está en las instalaciones para resolver la avería. El tiempo de respuesta se especifica en el Apéndice. El tiempo de respuesta no incluye fines de semana ni festivos locales. Los tiempos de respuesta especificados pueden no ser aplicables si el equipo está ubicado en zonas remotas o de difícil acceso, por ejemplo, islas sin conexión con puente o similares.

2.4. La reparación y sustitución de componentes durante las Visitas de reparación se realizarán a discreción exclusiva del técnico de Nilfisk.

3. Especificaciones de cobertura del servicio

3.1. La cobertura del servicio y los componentes depende del tipo de contrato seleccionado y de las opciones seleccionadas, tal y como se definen en el Presupuesto del contrato.

3.2. La cobertura establecida en el Presupuesto del contrato está sujeta a una política de "uso razonable", lo que significa que si Nilfisk identifica un posible uso excesivo en una o varias máquinas enumeradas en el presupuesto del contrato, se intentará identificar la causa raíz en colaboración con el cliente. Si esto contrariamente a lo esperado no se puede resolver, Nilfisk se reserva el derecho a rescindir o modificar el presupuesto del contrato y/o cobrar por los costes adicionales incurridos por dicho uso excesivo. "Uso excesivo" se refiere a los niveles de uso arriba indicados en el Presupuesto del contrato, costes excesivos, o si el entorno en el que funciona la máquina es de naturaleza severa (por ejemplo, entornos con alto contenido de polvo, temperaturas extremas como en cámaras frigoríficas, o superficies abrasivas como suelos antideslizantes, o similares).

3.3. Nilfisk suministrará componentes y materiales para llevar a cabo las Visitas de mantenimiento pero no garantiza su disponibilidad. Se facturarán los componentes y materiales no incluidos en el Presupuesto del Contrato. La cobertura de contrato de cualquier componente, o los descuentos de componentes ofrecidos en el Presupuesto de contrato, solo serán aplicables durante las Visitas de mantenimiento, es decir, no a través de otros canales.

3.4. La categorización de componentes se define de la siguiente manera:

3.4.1. Las piezas de repuesto son partes integrales de la máquina, por ejemplo, motores, válvulas, bombas, placas de control y manijas.

3.4.2. Las baterías y los cargadores se definen como las baterías y los cargadores externos suministrados al adquirir los equipos.

3.4.3. Los consumibles son componentes que requieren ser sustituidos o rellenados con regularidad debido al desgaste normal; por ejemplo, mangueras, cables, aceite; piezas en contacto directo con el suelo, como cepillos, labios de aspiración y faldones laterales.

3.4.4. No se incluyen almohadillas, productos químicos, detergentes ni bolsas de polvo para ningún tipo de contrato.

3.5. La sustitución de componentes sin cargo incluye únicamente las versiones de componentes ya instaladas en la máquina. Los componentes adicionales y/o nuevos o las versiones actualizadas de los componentes se cobrarán por separado.

3.6. La garantía de las Máquinas especificadas en el Presupuesto del Contrato se extiende por un año, siempre y cuando las Máquinas sean nuevas, es decir, que el Presupuesto del Contrato concluya dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de entrega de la Máquina.

3.7. Se aplicarán cargos adicionales por el trabajo realizado por el técnico de Nilfisk en relación con una colisión o un daño intencionado, uso indebido, abuso, mantenimiento diario incorrecto o inexistente de la máquina de la que es responsable el cliente.

3.8. Aunque Nilfisk intenta enviar el mismo técnico de Nilfisk para todas las visitas en la ubicación indicada, en algunos casos las circunstancias operativas pueden requerir que Nilfisk envíe a otro técnico de Nilfisk.

3.9. Nilfisk no puede garantizar una "primera reparación" al proporcionar los servicios durante una visita de servicio.

3.10. Datos específicos para clientes con cobertura Premium:

3.10.1. La cobertura de baterías y cargadores requiere un mantenimiento, recargas y ciclos de carga correctos del cliente de acuerdo con las instrucciones del manual del usuario de la máquina. Nilfisk se reserva el derecho de consultar a un especialista en baterías de terceros que examine las baterías dañadas si se considera necesario.

3.10.2. Los consumibles se limitan a una cantidad anual de series igual a la cantidad de Visitas anuales de mantenimiento acordadas. Los consumibles se suministrarán/sustituirán según sea necesario en cada visita de mantenimiento.

3.10.3. La cobertura de fin de semana y las vacaciones locales no está disponible en todas las regiones y depende de la disponibilidad local de los técnicos de Nilfisk caso por caso. No se puede garantizar la disponibilidad. La cobertura de fin de semana y festivos locales no está incluida en el Presupuesto del contrato, pero es únicamente una opción para los titulares de la cobertura Premium, y se cobrará caso por caso según las tarifas especificadas localmente como se describe más detalladamente en el Apéndice.

4. Obligaciones del cliente – Visitas de mantenimiento

4.1. El cliente es responsable de asegurarse de que Nilfisk tenga acceso a la máquina en el tiempo acordado para las Visitas de mantenimiento planificadas durante el horario de trabajo habitual de Nilfisk (como se indica en el sitio web local de Nilfisk), o en otros momentos acordados individualmente fuera del horario de trabajo habitual.

4.2. Nilfisk cobrará al cliente cualquier trabajo o desplazamiento adicionales incurridos en caso de que no pueda acceder a la máquina en la ubicación, fecha y hora acordadas.

4.3. Durante las Visitas de mantenimiento, el cliente es responsable de garantizar que los servicios se puedan realizar en un lugar seguro.

4.4. El cliente es responsable de informar a Nilfisk sobre la presencia de cualquier sustancia o circunstancia peligrosa en sus instalaciones y de proporcionar al técnico de Nilfisk la información necesaria con respecto a las precauciones de seguridad. Es responsabilidad del cliente proporcionar las medidas y elementos de seguridad necesarios para el técnico de Nilfisk, y pagar todos los costes relacionados con esto.

4.5. El cliente es responsable de informar a Nilfisk a su debido tiempo sobre los cambios en la ubicación de cualquiera de las máquinas en el presupuesto del contrato. Los descuentos dados en función de las ubicaciones de la máquina se modificarán en consecuencia.

5. Obligaciones del cliente: uso y mantenimiento diario

5.1. El Cliente es responsable de llevar a cabo el mantenimiento diario y semanal de la Máquina, incluyendo el llenado de aceites, lubricantes, refrigerantes y líquidos como se detalla en el manual del usuario de la Máquina.

5.2. El Cliente deberá realizar controles diarios y periódicos y recargar las baterías respetando los ciclos de carga de las baterías definidos en el manual del usuario de la Máquina.

5.3. El Cliente utilizará materiales como aceite, grasa, agua, detergente, etc. que deben utilizarse de acuerdo con las normas definidas en el Manual del usuario de la Máquina.

5.4. El cliente no debe llevar a cabo modificaciones o ajustes en el equipo ni permitir que terceros lleven a cabo el mantenimiento o las reparaciones sin el consentimiento previo por escrito de Nilfisk. Nilfisk no está obligada a prestar los Servicios en virtud de este Acuerdo y/o cobertura bajo ninguna garantía sin que Nilfisk haya proporcionado la aceptación.

5.5. El cliente tiene la responsabilidad de notificar a Nilfisk tan pronto como tenga conocimiento de una anomalía en el funcionamiento de la máquina, así como en el caso de fugas, desgaste y rotura o ruidos anormales, después de modificar las condiciones de uso previstas en el manual de mantenimiento de la máquina y los niveles de uso establecidos en el Presupuesto del contrato, o similares.

6. Cuotas y condiciones de pago

6.1. Los Cargos por el contrato de servicio más el impuesto sobre las ventas se pagan por adelantado. Nilfisk tiene derecho a suspender todas sus obligaciones en virtud de este Acuerdo y el Presupuesto del contrato si el cliente no cumple con las obligaciones de pago en virtud de este Acuerdo con Nilfisk.

6.2. Los servicios y componentes no cubiertos por los Cargos por el contrato de servicio serán cobrados por separado por Nilfisk. Los componentes suministrados por Nilfisk seguirán siendo propiedad de Nilfisk hasta que el cliente pague la factura correspondiente en su totalidad.

6.3. Nilfisk ajustará anualmente los Cargos por el contrato de servicio y los precios de los componentes como se indica en el Presupuesto del contrato de acuerdo con el Índice de precios al por menor local correspondiente.

6.4. Las condiciones de pago y el pago de cualquier interés en caso de demora en el pago de las facturas se especifican en el Apéndice.

6.5. Todas las facturas se indicarán en la moneda local y todos los pagos se realizarán en la moneda local, tal y como se describe en el Apéndice.

7. Limitación de responsabilidad

7.1. Nilfisk no se responsabiliza de ningún daño o gasto incurrido debido a, pero sin limitarse a:

7.1.1. Incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones establecidas en la sección 5 del presente Contrato.

7.1.2. Funcionamiento de la máquina que no cumple con las normas de seguridad establecidas en el manual del usuario de la máquina y/o en caso de uso inadecuado, incorrecto o inexacto de la máquina;

7.1.3. Incidentes por daños intencionados o accidentales, como manipulación, vuelco, incendio, sabotaje, colisión, almacenamiento incorrecto, así como daños causados por negligencia grave, uso indebido, abuso, actos maliciosos o desgaste anormal;

7.1.4. Cualquier reparación o intervención mecánica no realizada por Nilfisk, o el uso de componentes no suministrados por Nilfisk; y

7.1.5. El incumplimiento por parte del Cliente de las leyes, disposiciones normativas, etc. aplicables a la Máquina.

7.2. La responsabilidad total de Nilfisk derivada de o relacionada con este Acuerdo, ya sea contractual o extracontractual, nunca deberá exceder una cantidad igual a los pagos mensuales promedio realizados por el cliente en virtud de este Acuerdo (excluyendo el IVA, impuestos y cargos) 12 veces, excepto si esta limitación de responsabilidad no se aplica a ningún daño o pérdida causados por Nilfisk, sus máquinas y/o servicios y se derive de (i) cualquier muerte o lesión corporal, o (ii) cualquier otra causa por la cual la responsabilidad no pueda limitarse o excluirse de acuerdo con la ley aplicable y obligatoria.

7.3. En caso de reclamación de garantía sobre componentes y materiales, la responsabilidad de Nilfisk se limita al coste de reparar o sustituir el componente y el material defectuoso. Cualquier trabajo

realizado después de rectificar el problema de la garantía en cuestión no está cubierto.

7.4. Nilfisk no será responsable ante el cliente como resultado de este Acuerdo por cualquier pérdida o daño especial, indirecto, incidental, punitivo o consecuente, incluyendo, sin limitación, la pérdida de ingresos o beneficios futuros, la disminución del valor del cliente o de cualquier disminución o pérdida de reputación comercial u oportunidad, o cualquier daño resultante de cambios o interpretaciones de cualquier ley.

7.5. Nilfisk no será responsable de ningún incumplimiento o retraso en la ejecución de este Acuerdo, debido en su totalidad o en parte, directa o indirectamente, a un incendio, causa de fuerza mayor, huelga, bloqueo, interrupción laboral, falta de materias primas, suministros o componentes, reequipamiento, retrasos de los transportistas, embargo, orden o directiva gubernamental, insurrección o interrupción civil, disturbios, ciberataques, pandemias o cualquier otra razón que escape al control comercial razonable de una Parte.

8. Plazo y finalización

8.1. El presente Contrato comenzará en la fecha indicada en el Presupuesto del contrato y se ejecutará durante un periodo de un año natural. El presente Contrato y el Presupuesto del contrato se prorrogarán anualmente un año natural. Los contratos "Pro" definidos en el Presupuesto del contrato se ejecutarán indefinidamente, a menos que se rescindan de conformidad con este Acuerdo. Los contratos "Plus" y "Premium" definidos en el Presupuesto del contrato se ejecutarán durante un máximo de cinco (5) años, a menos que se indique lo contrario en el Presupuesto del contrato, y posteriormente se convertirán en Contratos "Pro" a menos que se rescindan de conformidad con este Acuerdo.

8.2. En caso de que las Partes hayan acordado la facturación anual, cada una de las Partes podrá rescindir el presente Contrato y/o el Presupuesto del contrato por escrito notificándolo con tres (3) meses de antelación. En caso de que las Partes hayan acordado una facturación trimestral o mensual, cada una de las Partes podrá rescindir el presente Contrato y el Presupuesto del Contrato por escrito, notificándolo con seis (6) meses de antelación. El Presupuesto del contrato se puede rescindir para una o varias máquinas como se menciona en el Presupuesto del contrato con el aviso mencionado anteriormente. Para evitar dudas, Nilfisk reembolsará al cliente cualquier visita prepagada que aún no se haya realizado en caso de rescisión por parte de Nilfisk.

8.3. Nilfisk puede rescindir este acuerdo sin previo aviso en caso de que el Cliente se declare en quiebra o en concurso de acreedores, si realiza un acuerdo con sus acreedores, o es objeto de cualquier otra acción similar como consecuencia de sus deudas, así como en caso de transferencia y/o fusión de la empresa del cliente, de sus acciones o actos similares, o si el cliente fallece.

8.4. Este Acuerdo puede ser rescindido por cualquiera de las Partes si la otra Parte incumple sustancialmente cualquiera de sus obligaciones en virtud del presente Acuerdo y no subsana dicho incumplimiento en un plazo de treinta (30) días después de recibir una notificación por escrito del incumplimiento.

8.5. Nilfisk puede rescindir este Acuerdo y el Presupuesto del contrato por conveniencia mediante notificación por escrito con tres (3) meses de antelación.

9. Ley aplicable y fuero

9.1. A menos que las Partes acuerden lo contrario, la ley aplicable y el fuero relacionados con cualquier disputa entre las partes que surja de,

en virtud de o relacionada con este Acuerdo se especifican con más detalle en el Apéndice.

Apéndice de los Términos y condiciones comerciales del contrato de servicio

Datos de contacto para asistencia técnica o en caso de avería

Formulario en línea: www.nilfisk.com/es-es/

Correo electrónico: servicio.es@nilfisk.com

Teléfono: 900506776

2. Servicio de reparación

El tiempo de respuesta relevante conforme a Sección 2.3 del contrato es:

48 horas de Lunes a Viernes o 24 horas para cobertura de Contrato Premium

3. Especificaciones de cobertura del servicio

Las tarifas especificadas localmente en la Sección 3.10.3 del contrato son:

Desplazamiento = 99.00€ y Mano de obra = 69.00€/hora

6. Cuotas y condiciones de pago

Los pagos conforme a las condiciones del contrato se realizarán en treinta (30) días netos: después de la fecha de factura de Nilfisk, y cualquier pago atrasado puede estar sujeto al pago de un interés del 1,5% por cada mes de retraso que haya comenzado.

Conforme a la Sección 6.5 del contrato, todas las facturas se indicarán en la moneda local Euros y todas las facturas se pagarán en Euros

9. Ley aplicable y fuero

A menos que las partes hayan llegado a cualquier otro acuerdo, este contrato se rige por la legislación del Reino de España, con independencia de los principios relativos a los conflictos de leyes, normativas, disposiciones o estatutos de cualquier fuero. Cualquier disputa entre las partes que pueda surgir o esté relacionada con este contrato se someterá a la jurisdicción exclusiva del tribunal de primera instancia del Reino de España.