e-connect.24 (antiguo e-service.24)

# Condiciones generales para el Servicio Remoto

## 1. VALIDEZ

El Cliente nos ha encomendado la prestación de servicios remotos. Nuestras condiciones son parte integral de la orden de compra, y establecen los contenidos y el alcance de los servicios que se proporcionarán en el marco de e-connect.24 en lo relativo al Servicio Remoto. Las condiciones generales de contratación o los formularios del Cliente no serán aceptados ni pasarán a formar parte del contrato en ningún caso, con independencia de que hubiéramos tenido o no conocimiento de ellos, de que hayamos contradicho o no su validez y de que sean o no contrarios a las presentes condiciones.

## 2. CONCESIÓN DE DERECHOS

Al instalar el sistema objeto del presente contrato, el Cliente nos autoriza a ver sus registros de datos y a realizar actividades de Servicio Remoto en la máquina. Esto no incluye ningún acceso específico a datos personales. En caso de que se produzca una incidencia de servicio, el Cliente —o la propia máquina de manera automática, si así ha sido solicitado por el Cliente y si se cuenta con la programación adecuada— iniciará una Solicitud de Servicio y abrirá el enlace de datos. Lo anterior implica que el Cliente nos concede el derecho a acceder al control de la máquina durante las tareas de servicio; este acceso se entiende como un acceso de solo lectura, a menos que el Cliente solicite expresamente lo contrario, y sujeto a la viabilidad técnica. Si el cliente solicita el acceso de escritura, este no incluirá datos personales en ningún caso.

## 3. OBLIGACIÓN DE COOPERACIÓN DEL CLIENTE

En caso de que haya una incidencia de servicio, el Cliente se compromete a proporcionarnos toda la información relacionada con dicha incidencia de servicio, y nos acompañará y asistirá activamente en el diagnóstico de errores y en las reparaciones que se realicen en el marco del Servicio Remoto. El Cliente permanecerá junto a la máquina durante todo el proceso de servicio, y se mantendrá permanentemente en contacto con nuestro técnico de servicio.

En caso de que el Cliente haya solicitado acceso de escritura al control de la máquina, el Cliente tomará todas las medidas necesarias in situ para evitar los daños materiales y los riesgos para la seguridad de las personas que puedan derivarse de la actividad de Servicio Remoto. Si, no obstante, existen riesgos de daños o lesiones, el Cliente está obligado a informarnos sobre dichos riesgos antes de solicitar el acceso de escritura; de lo contrario, asumiremos que las actividades de servicio se pueden realizar sin riesgo. En caso de que el Cliente detecte riesgos de daños o lesiones durante el proceso de servicio, deberá avisarnos inmediatamente de dichos riesgos. Dado que el Cliente es plenamente responsable del comportamiento de sus empleados, es también el único responsable de designar personal convenientemente cualificado como parte de su obligación de cooperar, en la que confiamos plenamente cuando realizamos las actividades de Servicio Remoto.

## 4. ACTUALIDAD DE LOS DATOS

En aquellos casos en los que se hayan efectuado cambios (por ejemplo, en parámetros, secuencias de proceso, etc.) durante el Servicio Remoto, y dichos cambios hayan sido almacenados en el sistema de control, la documentación de la máquina suministrada con esta puede perder su validez y veracidad. Por lo tanto, únicamente se podrá y deberá obtener información fiable de los datos que estén almacenados actualmente en el sistema de control de la máquina.

## 5. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

En el marco de e-connect.24 prestaremos los siguientes servicios durante el plazo definido en el contrato correspondiente, que entrará en vigor cuando tenga lugar (i) la activación del sistema o, como muy tarde, (ii) 2 meses después de la fecha de pedido o entrega de la máquina correspondiente:

(1) Respuesta a Solicitudes de Servicio en un plazo de 2 horas durante el horario local de oficina, por parte de la organización de servicio con responsabilidad local.
(2) Servicio de asistencia remota a través de una conexión de datos en línea, por parte de los expertos de la organización de servicio con responsabilidad local.
(3) Servicio de asistencia remota a través de una conexión de datos en línea, a discreción de la organización de servicio con responsabilidad local, proporcionado por expertos de nuestras plantas de producción.

(4) Mantenimiento gratuito del software que haya sido proporcionado por nosotros y sea necesario para la prestación del Servicio Remoto.

Los servicios indicados más arriba estarán disponibles a cualquier hora y, por lo general, todos los días (24-7). Una vez expire el periodo de vigencia del presente Acuerdo, el alcance de los servicios quedará limitado a los servicios definidos en los puntos (2) y (3), que estarán disponibles durante el horario normal de oficina.

## 6. REMUNERACIÓN

El precio del producto correspondiente cubre los servicios detallados en el apartado 5, incluido el derecho no exclusivo y no transferible para usar el software y el hardware de Servicio Remoto suministrados (incluido el mantenimiento de los mismos).

## 7. INFRAESTRUCTURA DE TI

El Cliente es responsable de proporcionar y mantener la infraestructura de TI necesaria para prestar los servicios incluidos en el apartado 5, y, en particular, un acceso a internet que se ajuste a nuestra especificación del sistema. Esto no incluye la responsabilidad por componentes de hardware y software que hayan sido suministrados por nosotros.

## 8. REQUISITOS DE HARDWARE

El uso de e-connect.24 requiere la utilización o el funcionamiento del dispositivo suministrado por nosotros («ServiceBox») en la red de datos del cliente. El dispositivo facilitado por nosotros pasará a ser propiedad del cliente.

## 9. SEGURO Y RESPONSABILIDAD

Nos comprometemos a contratar y mantener con una aseguradora de reconocido prestigio un seguro comercial de responsabilidad general con una cobertura mínima de 5 millones de euros por incidente y por año de seguro, para lesiones corporales y daños a la propiedad, incluidas las pérdidas financieras derivadas directamente de dichos daños. Nuestra responsabilidad por daños y pérdidas se limitará a las indemnizaciones pagadas efectivamente por nuestra aseguradora. Salvo que se disponga expresamente lo contrario en el presente Acuerdo, no asumiremos ninguna responsabilidad por pérdidas de beneficios, de ingresos, de uso, de contratos o de prestigio profesional, ni por cualquier pérdida indirecta o consiguiente o por cualquier pérdida resultante de la responsabilidad frente a terceras partes.

## 10. LEGISLACIÓN APLICABLE / LUGAR DE JURISDICCIÓN

Las presentes Condiciones generales para el Servicio Remoto se regirán por y serán interpretadas según la legislación del Estado donde tenemos nuestro domicilio social, con excepción de lo dispuesto en la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías.

Cualquier disputa, desacuerdo o reclamación que pudiera surgir de o estar relacionada con un contrato celebrado con arreglo a las presentes Condiciones deberá remitirse al tribunal competente con jurisdicción en la región donde tenemos nuestro domicilio social. Lo anterior no se interpretará en un sentido que limite nuestro derecho a interponer recursos contra el Comprador en los tribunales de cualquier país donde el Comprador tenga activos o en cualquier otro tribunal de una jurisdicción competente. Y la interposición de recursos en una o más jurisdicciones no será óbice para la interposición de recursos en cualquier otra jurisdicción (simultáneamente o no) en la medida en que lo permita la legislación aplicable.

## 11. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

La prestación de servicios asociada a e-connect.24 no incluye el procesamiento de datos personales en las instalaciones del cliente.
Las partes están obligadas a mantener la absoluta confidencialidad de cualquier información comercial e industrial obtenida en el curso de la relación comercial, siempre y cuando dicha información no haya sido publicada o pase al dominio público.

## 12. VARIOS

El lugar de cumplimiento de cualquier obligación que se derive del contrato será nuestro lugar de establecimiento principal.

Las comunicaciones que recibamos serán vinculantes solo si están escritas en el idioma local o en inglés. Las comunicaciones pueden transmitirse por fax o por medios electrónicos.

Las comunicaciones surtirán efecto en el momento en que lleguen a su destinatario o en el que debieran haber llegado en circunstancias normales con el medio de transmisión elegido. Las comunicaciones que nos lleguen en sábado, domingo o en un festivo oficial surtirán efecto en el siguiente día laborable.

El contrato celebrado en virtud de las presentes Condiciones Generales mantendrá su vigencia incluso si una de las cláusulas es nula o es declarada nula. En dicho caso, la cláusula nula deberá ser sustituida por una cláusula que se aproxime lo más posible a la finalidad económica de la cláusula anulada. Lo mismo se aplicará a las posibles lagunas contractuales.