

Condiciones Generales de Servicio Postventa – JUNGHEINRICH DE ESPAÑA, S.A

Versión
Válido a partir de 25.05.2018

4

A. Ámbito de aplicación

1. Estas Condiciones Generales de Servicio Postventa son aplicables, con carácter de exclusividad, a todos los contratos relacionados con el mantenimiento, servicio y reparación de carretillas. Mediante este documento rechazamos de forma expresa cualesquiera otras condiciones contradictorias o distintas a éstas. Estas Condiciones Generales de Servicio Postventa regirán también en aquellos casos en que prestemos servicios postventa al cliente a sabiendas de que éste dispone de condiciones diferentes. Toda modificación o pacto que verse sobre estas Condiciones Generales de Servicio Postventa requerirá para su efectividad nuestra confirmación por escrito.

2. Para el caso de una relación comercial continuada, estas Condiciones Generales de Servicio Postventa regirán también para todos los futuros contratos de mantenimiento, servicio y reparación celebrados con el cliente, salvo que de forma expresa se hayan incluido otras condiciones.

B. Colaboración y asistencia técnica del cliente

1. El cliente tendrá preparada la carretilla sobre la que se prestarán los servicios contratados en la fecha acordada. Nuestros técnicos de servicio postventa tendrán garantizado el acceso libre a las máquinas mientras tanto dure la prestación de los servicios contratados.

2. Durante la realización de los trabajos en las dependencias del cliente, éste se compromete a:

- poner a nuestra disposición tanto los lugares como las instalaciones existentes en su empresa para la realización de los trabajos. El cliente se compromete a prestar asistencia técnica a su cargo y durante todo el tiempo que sea necesario. En concreto nos proporcionará, de forma gratuita y suficiente, personal auxiliar, herramientas, medios de transporte, así como electricidad, agua y todos los demás recursos necesarios, incluyendo las conexiones correspondientes. El personal auxiliar deberá seguir las instrucciones dadas por las personas asignadas por nosotros a la realización de los trabajos. Sobre el personal auxiliar puesto a nuestra disposición no asumimos ninguna responsabilidad.

-iniciar los trabajos contratados de forma inmediata tras la llegada de nuestros técnicos de servicio postventa y realizarlos sin demora hasta que tenga lugar la aceptación por parte del cliente.

-adoptar las medidas necesarias sobre protección de personas y cosas en el lugar de realización de la prestación, así como informar a nuestros técnicos de servicio postventa de las disposiciones de seguridad existentes, siempre que sean relevantes para nuestros técnicos.

3. Los retrasos imputables al cliente correrán a su cargo.

4. El cliente pondrá a nuestra disposición todos los materiales y realizará las actuaciones que sean necesarias para ajustar los aparatos y máquinas, así como para realizar los ensayos de puesta en servicio.

5. Si el cliente incumple las obligaciones mencionadas en los puntos 1, 2 y 4 de este apartado, estaremos autorizados, aunque no obligados, a adoptar en su lugar y a su cargo las medidas que sean oportunas, e incluso a encargárselo a un tercero, sin perjuicio de otros derechos que nos asistan, de los que hacemos expresa reserva.

C. Precios y presupuestos

1. Los suministros y servicios contractuales se calculan según nuestras tarifas de servicio vigentes en el momento de la prestación, en función del tiempo de trabajo y viaje invertidos, lo que incluye los desplazamientos para proveernos de piezas de recambio, así como el tiempo de descanso, a menos que lo anterior esté comprendido dentro del alcance de servicios del respectivo contrato. Si se utiliza un vehículo de servicio postventa, el kilometraje se calculará por cada kilómetro del viaje de ida a nuestras tarifas de servicio vigentes, a menos que ya esté incluido dentro de las prestaciones del contrato.

2. Se aplicarán recargos a las horas extraordinarias. En caso de intervenciones especiales, fuera del horario de trabajo ordinario (de 08:00 a 18:00) se aplicará además un recargo por disponibilidad, según nuestras tarifas de servicio vigentes, a menos que se haya acordado otra cosa con el cliente.

3. Los gastos de alojamiento, teléfono, telegramas y similares, en que se incurra durante la realización de las prestaciones contratadas, se calcularán según su consumo, a menos que estén comprendidos dentro del alcance de prestaciones del contrato.

4. Los precios acordados no incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido, que deberá pagar el cliente al tipo legal vigente.

5. Si en el contrato no se pacta un precio global, comunicaremos al cliente un precio estimado.

6. En los casos mencionados en el apartado anterior, si durante la ejecución de los trabajos se considera que el precio estimado debe aumentarse en más del 20% porque es necesario para la debida ejecución de los trabajos, avisaremos de ello al cliente y llegaremos a un acuerdo.

7. Si en los casos mencionados en el punto 5 anterior, antes de ejecutar los servicios contratados, el cliente desea tener un presupuesto con precios vinculantes, entonces tendrá que solicitarlo expresamente. En ese caso, el presupuesto sólo será vinculante si se entrega por escrito y se hace constar expresamente su carácter de vinculante.

8. Si el cliente resuelve el contrato por exceder el precio estimado, según lo dispuesto en los puntos 6 y 7 anteriores, o por otros motivos, deberá pagar los servicios prestados hasta el momento de la resolución, incluyendo los gastos por piezas de recambio pedidas y fabricadas, así como el lucro cesante.

D. Condiciones de pago, liquidación, cesión

1. Las facturas deberán pagarse sin descuento en el plazo de los 30 días siguientes a la recepción de la factura o a la fecha indicada en la factura, a menos que acuerde otra cosa.

2. Podremos exigir pagos por adelantado.

3. Las reclamaciones de facturas deberán realizarse por escrito dentro de los 30 días siguientes a la fecha de la factura.

4. Si se produjese una demora en el pago se devengarán intereses según el tipo fijado en el art. 7 de la Ley 3/2004 del 29 de diciembre sobre Medidas de lucha contra Morosidad en operaciones comerciales. Sin perjuicio de los demás derechos que asistan a Jungheinrich de España S.A.U.

5. Únicamente aceptaremos órdenes de pago, cheques, talones, pagarés y letras de cambio previo pacto expreso, y ello tan sólo para pago, y nunca en pago de demoras por las facturas vencidas. Los pagarés, Confirming y las letras de cambio deberán ser susceptibles de descuento y los gastos originados por el descuento correrán a cargo del cliente.

6. El cliente tendrá derecho de compensación o retención respecto de los importes que nos adeude, únicamente cuando sus créditos sean legalmente firmes, cuando no los hayamos discutido o cuando los hayamos reconocido.

7. Los derechos del cliente frente a nosotros no podrán cederse.

E. Plazo de ejecución de prestaciones, retrasos

1. Las indicaciones sobre plazos y fechas para la ejecución de los servicios contractuales son estimaciones y por lo tanto no son vinculantes, a menos que se acuerde lo contrario.

2. Si el cliente nos realiza pedidos adicionales o amplía los existentes, el plazo de ejecución de los servicios contratados se alargará proporcionalmente.

3. En caso de que surjan obstáculos operativos imprevisibles como, p. ej., huelgas, bajas por enfermedad de trabajadores, dificultades en la fabricación de las piezas de recambio, demoras de entrega o retrasos en la prestación de servicios por parte de proveedores, disposiciones administrativas, situaciones de fuerza mayor, así como en caso de conflictos laborales, estaremos facultados para ampliar los plazos acordados razonablemente.

4. Para el caso de que incurramos en mora en la ejecución de las prestaciones contractuales, el cliente tendrá derecho a exigir, por cada semana completa de mora, una indemnización por el daño ocasionado por la mora de un 0,5% de la remuneración pactada por la prestación ejecutada con demora, hasta un máximo del 5%.

5. El cliente tendrá derecho a resolver el contrato, debiendo para ello notificar a Jungheinrich con un preaviso de 15 días si: (i) habiendo nosotros incurrido en mora y habiendo el cliente concedido un plazo adicional razonable, manifiesta de forma expresa y por escrito, tras el transcurso del plazo adicional, que rechazará la prestación de servicios por parte de Jungheinrich; y/o (ii) incumplimos el plazo adicional de forma culposa.

6. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado L, el cliente renuncia a cuantos otros derechos pudiera tener si incurrimos en mora, especialmente derechos indemnizatorios, salvo en los casos en los que nos hayamos retrasado de forma dolosa o gravemente negligente.

F. Transmisión del riesgo y transporte

1. El riesgo se transmite al cliente en el momento que le comuniquemos que las prestaciones contractuales están realizadas.

2. El transporte de ida y vuelta de las carretillas sobre las que van a realizarse las prestaciones corresponde, en principio, al cliente, por lo que también soporta el riesgo de descarga y el de daños por transporte.

3. Si en virtud del contrato realizamos nosotros el transporte, lo haremos por cuenta y riesgo del cliente, incluso si para ello utilizamos nuestros vehículos, salvo que se acuerde lo contrario.

4. No aseguraremos contra ningún tipo de riesgo, como incendio, robo, transporte o sobrecarga, entre otros, los equipos y máquinas que nos facilite el cliente para la realización de las prestaciones contractuales, a menos que nos lo solicite el cliente por escrito, en cuyo caso los gastos deberá asumírselos íntegramente el cliente.

G. Aceptación de prestaciones contractuales y recepción por parte del cliente

1. Comunicaremos al cliente que se han realizado las prestaciones contractuales. El envío de la factura tendrá los mismos efectos que la referida comunicación. La aceptación deberá realizarse dentro de las dos semanas siguientes a dicha comunicación.

2. Si el cliente no formula las reclamaciones sobre el servicio pactado o las demás prestaciones contractuales de forma expresa y por escrito, o no realiza la aceptación en el plazo acordado, se entenderá que las prestaciones contractuales se han aceptado debidamente.

3. Si el cliente ordenase de forma expresa que se suspendan o cancelen los trabajos, estará obligado al pago de todas las prestaciones realizadas hasta ese momento, previa deducción de los pagos ya realizados. El plazo de pago de la factura será de cuatro semanas desde la fecha de la factura.

4. En caso de trabajos duraderos, nuestros técnicos de servicio postventa presentarán al cliente una hoja con las horas de trabajo realizadas cada día, que tendrá que firmar el cliente.

5. Si el cliente se retrasa en la devolución de los equipos y máquinas, podremos facturarle un precio razonable en concepto de almacenamiento.

H. Reclamaciones por defectos

Nuestra responsabilidad por defectos en los servicios postventa se regirá por los apartados siguientes:

1. Salvo por las que pudieran derivarse de estas Condiciones Generales de Servicio Postventa, no ofrecemos ninguna clase de garantía comercial (sea de durabilidad o de cualquier otro tipo) sobre los servicios postventa. Por ello, ninguna descripción, manifestación o declaración realizada por nosotros –antes o después de la conclusión del contrato- tendrá naturaleza de garantía comercial.

2. Las eventuales reclamaciones por defectos deberán realizarse de forma inmediata y por escrito, de conformidad con lo dispuesto en los Arts. 336 y 342 C.Com.

3. Repararemos o realizaremos de nuevo, a nuestro cargo, todas las prestaciones de servicio postventa defectuosas, siempre que se acredite que el defecto existía en el momento de la aceptación de la prestación. El cliente deberá concedernos una oportunidad y plazo suficiente para ello.

4. En caso de reclamaciones por defectos justificadas, asumiremos los gastos de las piezas de recambio, incluyendo los gastos de transporte, de montaje y desmontaje. Los demás gastos deberá soportarlos el cliente.

5. Si los trabajos correctores no tuviesen éxito, el cliente estará facultado para optar por una reducción del precio o por resolver el contrato. Si optase por la resolución, se entenderá que renuncia a reclamar eventuales gastos adicionales, daños o perjuicios, siempre y cuando no hayamos omitido mencionar la existencia del defecto de forma dolosa.

6. Sin perjuicio de las disposiciones legales vinculantes, el plazo de prescripción por defectos en servicios postventa es de 3 meses desde la fecha de aceptación.

7. En caso de que exista una garantía comercial, tan sólo responderemos en la medida en que la garantía tenga por objeto asegurar al cliente contra el daño sufrido.

8. Si el cliente o un tercero llevan a cabo trabajos, modificaciones, u operaciones de mantenimiento inadecuadas en las carretillas, sin contar con nuestro consentimiento previo y por escrito, no responderemos por los defectos ni por las consecuencias que de ello puedan derivarse. Esto mismo regirá en caso de que por deseo del cliente no se sustituyan las piezas que requieran su renovación.

9. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado L, el cliente no dispondrá de ninguna otra acción, especialmente de resarcimiento por gastos incurridos o por daños y perjuicios.

I. Piezas de recambio

Las piezas de recambio se venderán según nuestra lista de precios en vigor, de conformidad con nuestras Condiciones Generales de Venta, salvo que acordemos algo distinto. No asumimos ninguna responsabilidad por las piezas de recambio adquiridas a terceros. No aceptaremos la devolución de las piezas de recambio que deban fabricarse o adquirirse específicamente para un pedido. Las piezas pedidas y suministradas según lo pactado sólo podrán devolverse pagando el 20% de su precio, incluyendo gastos de envío y embalaje.

J. Reserva de dominio, derecho de retención y derecho de prenda

1. Nos reservamos la propiedad sobre todos las piezas accesorias, de recambio y componentes montados, hasta que se hayan pagado íntegramente todos los importes adeudados por el cliente como consecuencia de nuestra relación comercial. Los objetos sobre los que recaiga la reserva de dominio (bienes reservados) constituirán una garantía de nuestros créditos contra el cliente.

2. Si el Cliente se retrasa en los pagos, estaremos facultados para tomar posesión de los bienes reservados, una vez haya transcurrido el plazo de gracia que le hayamos concedido al Cliente. Si los bienes reservados estuvieran en poder de un tercero, el Cliente estará obligado a comunicarnos, en cuanto se lo solicitemos, dónde se encuentran los bienes reservados y aceptará que nosotros tomemos posesión de dichos bienes.

3. Podremos ejercitar el derecho de retención sobre el objeto contractual hasta que se realice el pago, según lo indicado en el apartado D, y se hayan pagado todos los suministros y servicios realizados por nosotros con anterioridad.

4. En caso de que el cliente no sea propietario del aparato o máquina reparada, el cliente nos cede el derecho y las acciones sobre la transmisión de la propiedad o la restitución, una vez se hayan satisfecho por completo los derechos de terceros y nos faculta irrevocablemente para ejercitarlos en su nombre. Ahora bien, no existe ninguna obligación para nosotros de ejercitar las referidas acciones a nombre del cliente.

5. Si hacemos valer la reserva de dominio sobre los bienes reservados, tomamos posesión de ellos o los pignoramos, esto no se interpretará como una resolución del contrato, a menos que nosotros explícitamente así lo declaremos.

6. En caso de concurso del cliente, éste pondrá en nuestro poder los objetos pendientes de pago, haciendo constar además en las correspondientes diligencias judiciales que los bienes no son de su propiedad. El cliente nos deberá informar inmediatamente de ello.

K. Eliminación de piezas y material usado

El cliente se ocupará de eliminar adecuadamente todos los materiales usados en el marco de la ejecución del contrato, a menos que se haya acordado algo distinto. Salvo que se apruebe alguna normativa legal que establezca lo contrario, el cliente se compromete a adoptar un acuerdo con nosotros sobre la referida eliminación. Se presupone que las partes contractuales se harán asistir de terceros para cumplir las obligaciones de eliminación.

L. Responsabilidad

1. Las disposiciones de los apartados H y L, números 2-4, se aplicarán, "mutatis mutandi", y con exclusión de cualquier otra acción o derecho, en caso de que hayamos realizado de forma culposa una prestación de servicios defectuosa (incluida la omisión o ejecución defectuosa de indicaciones, consejos o cualquier otro incumplimiento culposo).

2. Únicamente responderemos en los casos siguientes por daños que no se hayan producido en las propias carretillas (y, en especial, por lucro cesante, interrupción o pérdida de producción, otros daños patrimoniales o indemnización por gastos innecesarios):

- Por dolo,
- Por negligencia grave de nuestros representantes legales o directivos,
- Por ocultación dolosa de defectos o de defectos cuya ausencia hayamos garantizado (en tal caso únicamente en la medida en que la garantía tenga por objeto asegurar al cliente contra el daño sufrido),
- Por daños corporales, en la salud o en caso de fallecimiento,
- Por acciones basadas en la Ley 22/1994 de Responsabilidad Civil por los Daños Causados por Productos Defectuosos.

3. Si incumplimos de forma culposa alguna obligación contractual de carácter esencial y como consecuencia de ello se impidiese la consecución del objeto del contrato, también responderemos en los casos de negligencia grave, así como en casos de simple negligencia. En este último caso, no obstante, nuestra responsabilidad quedará limitada al importe de la contraprestación pactada, según el contrato.

4. Queda excluida cualquier otra acción por parte del cliente.

5. El cliente será responsable de los daños que se produzca a las personas o cosas, nuestras o de terceros, si resulta dañada la carretilla por parte del cliente o de un

tercero contratado por él. También responderá de los daños, incluidos los daños colaterales, en su caso, que se originen por la omisión de defectos.

M. Protección de Datos

Jungheinrich de España S.A.U. procederá a tratar los datos personales que voluntariamente le sean facilitados por la contraparte y que sean necesarios para la gestión y ejecución del presente contrato, ostentando la consideración, en relación a los mismos, de responsable del tratamiento.

Los datos del responsable de tratamiento a efectos de la presente cláusula son los siguientes:

- Responsable del Tratamiento: Jungheinrich de España S.A.U.
- Dirección Postal: C/Hostal del Pi, nº 9, Polígono Industrial "El Barcelonés" 08630 Abrera (Barcelona)
- CIF: A48002430
- Teléfono: +34 (93) 7738-200
- Datos registrales: Registro Mercantil de Madrid, tomo 37039, folio 123, hoja M-661600.
- Delegado Protección Datos: Frank Jastrob
Tel.: 040 6948-1630
Fax: 040 6948-1650
frank.jastrob@jungheinrich.de
- Sitio Web: www.jungheinrich.es

Jungheinrich tratará tales datos con las siguientes finalidades:

- Gestión de la relación comercial o contractual en todos sus aspectos.
- Gestión de la facturación, cobro y cualquier otra incidencia administrativa relativa a la relación contractual.

La base que legitima tal tratamiento se fundamenta en:

- Consentimiento expreso y voluntario de la contraparte.
- Correcta ejecución del contrato firmado entre las partes.
- Cumplimiento de todas las obligaciones legales derivadas del contrato.

Para gestionar correctamente las finalidades anteriormente mencionadas, puede ser necesario ceder tales datos a otras entidades, colectivos, organismos o empresas.

- Gestora de facturación y cobro
- Administración Tributaria.
- Seguridad Social
- Otros organismos públicos

En ningún caso será necesario enviar tales datos a países que se encuentren situados fuera de la Unión Europea.

Los datos personales tratados de conformidad con la presente cláusula no se conservarán por más tiempo del necesario para cumplir con las obligaciones contraídas, las finalidades que motivan el tratamiento o requerimientos legales derivadas del contrato.

Los titulares de los datos personales tratados de conformidad con lo previsto en la presente cláusula tienen derecho a obtener la confirmación de Jungheinrich sobre la existencia de dicho tratamiento y tiene la posibilidad de ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y a no ser objeto de decisiones individualizadas basadas exclusivamente en tratamientos automatizados.

Estos Derechos, podrán ejercitarse mediante comunicación a las siguientes direcciones:

Calle Hostal del Pi, 9. 08630 Abrera (Barcelona)

La parte firmante del presente contrato tienen derecho a retirar el consentimiento otorgada a través de la presente cláusula en cualquier momento mediante petición enviada a las anteriores direcciones.

Los titulares de los datos personales objeto del tratamiento previsto en la presente cláusula tienen derecho a realizar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, órgano competente en materia de Protección de Datos en España.

N. Lugar de cumplimiento, jurisdicción, ley aplicable

1. A menos que se haya acordado otra cosa, se considerará como lugar de cumplimiento la sede del cliente en la que, presumiblemente, van a realizarse las prestaciones y servicios contractuales en el momento de la celebración del contrato.

2. Las partes se someten a la jurisdicción exclusiva de los juzgados y tribunales de la ciudad de Barcelona para la resolución de cuantas controversias pudieran surgir entre ellas relacionadas con este contrato.

3. Este contrato se regirá por las leyes españolas.

O. Disposiciones generales

1. Nuestros técnicos de servicio postventa no están facultados para emitir o ser receptores de declaraciones vinculantes.

2. El cliente nos informará de forma inmediata en caso de cambio de domicilio social, forma jurídica, así como de las variaciones en las relaciones de responsabilidad de su empresa.

3. Con la firma de este contrato se entiende concedido el permiso para realizar viajes de ensayo con vehículo.

4. En caso de que debamos realizar prestaciones contractuales en máquinas y aparatos que no hayan sido suministrados por nosotros, podremos hacer depender la celebración del contrato del examen previo de dichas máquinas y aparatos. Los costes de ese examen así como los demás gastos que se originen por ello se cargarán al cliente en una factura específica.

5. Estamos autorizados a transmitir a terceros los derechos y obligaciones que nos vienen impuestos en virtud de este contrato de servicio postventa.

El Cliente acepta, mediante su firma al pie de este documento y para cada orden de compra, que estas Condiciones Generales de Servicio Postventa se incorporen y formen parte de la relación contractual entre las partes. El Cliente manifiesta haber recibido un ejemplar de las mismas e información suficiente con antelación a la firma de este documento.