

## CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

**1 · Definiciones:** En este documento: 1) "*Kromschroeder*" se refiere a Kromschroeder, S.A., una empresa española con domicilio social en Calle Santa Eulalia, número 213, l'Hospitalet de Llobregat, 08902, Barcelona y N.I.F. ES A-28.060.515; 2) "*Cliente*", a la persona física o jurídica que contrata los servicios ofrecidos por Kromschroeder; 3) "*Partes*", a Kromschroeder y al Cliente conjuntamente; 4) "*Servicios*", a todos los servicios prestados por Kromschroeder al Cliente, pudiendo consistir en uno o varios de los siguientes (i) puesta en marcha de equipos o sistemas vendidos por Kromschroeder al Cliente; (ii) capacitación de los operadores encargados de la supervisión e inspección de sistemas; (iii) asistencia operativa; (iv) mantenimiento preventivo; (v) mantenimiento curativo y correctivo; (vi) soporte técnico remoto; (vii) mantenimiento imprevisto y servicios adicionales; (viii) repuestos; y (ix) consumibles; 5) "*Oferta*", a cualquier documento emitido por Kromschroeder al Cliente en la que se indique el alcance, condiciones y precios de los Servicios; 6) "*Aceptación de la Oferta*", a cualquier documento que emita el Cliente a Kromschroeder que implique la aceptación de la Oferta; 7) "*Solicitud de Servicios*", a la solicitud para la contratación de uno o más Servicios realizada por el Cliente a Kromschroeder mediante correo electrónico, teléfono o portal web (Orden de Compra); 8) "*Confirmación de la Solicitud de Servicios*", al documento emitido por Kromschroeder al Cliente donde confirme la Solicitud de Servicios; 9) "*Condiciones Particulares*", a los términos y requisitos específicos acordados entre las Partes que complementan o modifican las condiciones generales de venta, aplicándose a una Oferta o Solicitud de Servicios en particular; 10) "*Condiciones Generales*", a los presentes Términos y Condiciones Generales de Prestación de Servicios; y 12) "*Propiedad Intelectual*", a todos los derechos de autor, marcas comerciales, secretos comerciales, patentes, modelos de utilidad y otros derechos de propiedad intelectual reconocidos, estén registrados o no, en cualquier jurisdicción del mundo, incluyendo todas las solicitudes y registros correspondientes.

**2 · Únicos términos:** La prestación de Servicios por parte de Kromschroeder se regirá exclusivamente por estas Condiciones Generales, salvo que las Partes hayan celebrado unas Condiciones Particulares o un contrato de prestación de servicios, en cuyo caso las Condiciones Generales serán de aplicación subsidiaria. En caso de contradicción entre las Condiciones Particulares y las Condiciones Generales, las primeras prevalecerán.

En las prestaciones de Servicios, no se aplicará ningún término o condición adicional a menos que las Partes lo acuerden expresamente por escrito. Se excluye expresamente la aplicación de cualquier política o condición contractual del Cliente.

**3 · Perfección del contrato.** El contrato se entenderá perfeccionado con la recepción por parte de Kromschroeder de la Aceptación de la Oferta, o en su caso, por la emisión por este de la Confirmación de la Solicitud de Servicios.

El Cliente declara expresa e irrevocablemente conocer, comprender y aceptar sin reservas las presentes Condiciones Generales. A estos efectos, si la relación contractual entre Kromschroeder y el Cliente se formaliza por escrito, éstas formarán parte inseparable del contrato y se entenderán aceptadas por el Cliente mediante la firma y adhesión al mismo, o en el caso que no se formalice por escrito siempre que Kromschroeder con anterioridad a la formalización del contrato le informe de su existencia, ya sea mediante entrega directa, publicación en su página web o a través de un enlace publicado en su sitio web.

La Aceptación de la Oferta no podrá introducir modificaciones, reservas ni condiciones distintas a las contenidas en la Oferta. Cualquier modificación de los términos originales requerirá la aceptación expresa y por escrito de Kromschroeder.

La Aceptación de la Oferta por cualquier medio supone la aceptación del Cliente a los Servicios y a su alcance y condiciones de su prestación, así como a las Condiciones Generales y a las Condiciones Particulares, incluso en caso de discrepancia con las condiciones generales del Cliente. Esta aceptación será válida tanto si las Condiciones Generales se adjuntan a la Confirmación de la Solicitud de Servicios o a la Oferta, como si se aceptan mediante click o confirmación digital a través del portal web de Kromschroeder.

**4 · Modificación de las Condiciones Generales:** Kromschroeder se reserva el derecho de adaptar o modificar en todo momento las presentes Condiciones Generales informando al Cliente de dicho cambio de conformidad con lo previsto en la Ley. En caso de adaptación o modificación, las nuevas Condiciones Generales resultarán de aplicación únicamente a las prestaciones de Servicios que se formalicen con posterioridad a su publicación y entrada en vigor.

**5 · Precios de los Servicios indicados en la Oferta y en la Confirmación de la Solicitud de Servicios:** Los precios de los Servicios indicados en la Oferta son válidos para el primer año de vigencia. Para los años sucesivos, dichos precios se ajustarán conforme a las variaciones del Índice de Precios al Consumo (IPC) publicado oficialmente. En el caso de repuestos y consumibles, los precios también tendrán una validez de un año, pero se actualizarán anualmente en función de las variaciones reales de coste que se produzcan. No obstante, en el caso de una puesta en marcha o de Servicios puntuales, los precios serán válidos hasta la finalización de dicho servicio o hasta la fecha de validez indicada en la Oferta.

**6 · Facturación de los Servicios:** El precio, forma y plazo de pago de los Servicios a prestar al Cliente serán los indicados en la factura que se emitirá una vez finalice la prestación de los Servicios. A falta de pacto, las facturas emitidas serán pagaderas a la vista. Salvo previsión distinta en las Condiciones Particulares, el pago de los Servicios deberá realizarse al contado y por adelantado, mediante transferencia bancaria, antes del inicio de los Servicios y, a su finalización, se facturará la diferencia correspondiente en caso de que se hayan realizado más horas de trabajo o se hayan utilizado más materiales de los inicialmente presupuestados.

El retraso en el pago del precio obligará al Cliente a abonar a Kromschroeder un interés de demora de conformidad con lo establecido en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

El Cliente no podrá retener el pago de cualquier cantidad debida a Kromschroeder por cualquier tipo de compensación, reconVENCIÓN, reducción o deducción similar, salvo autorización previa y por escrito de Kromschroeder.

**7 · Impuestos, tasas, gravámenes:** Todos los impuestos, tasas o gravámenes derivados de la prestación de los Servicios serán asumidos íntegramente por el Cliente.

**8 · Plazo de inicio y de ejecución de los Servicios:** El plazo de inicio y de ejecución de los Servicios indicado en la Oferta o en la Confirmación de la Solicitud de Servicios será aproximado. Kromschroeder realizará sus mayores esfuerzos para cumplir con estos plazos. Sin embargo, el eventual retraso o extensión de los plazos no dará derecho al Cliente a cancelar los Servicios ni a exigir indemnización o penalización alguna. En caso de extensión del plazo de ejecución, las horas adicionales serán facturadas a la finalización de los Servicios.

**9 · Horario de prestación de Servicios:** El horario preferente para la prestación de los Servicios se establece de lunes a viernes entre las 08:00 h y las 18:00 h. Las horas trabajadas fuera del horario preferente y/o que excedan de 8 horas por día se considerarán horas adicionales, y se facturarán por horas completas según se indique en las Condiciones Particulares, no computándose fracciones de hora.

**10 · Derecho de aplicar ajustes en el precio:** Kromschroeder se reserva el derecho de aplicar ajustes en los precios de los Servicios desde la aceptación de la Oferta o la Confirmación de la Solicitud de Servicios hasta su facturación al Cliente para reflejar incrementos en los costes materiales, salariales, impositivos, de cambio, aduaneros u otros análogos.

**11 · Gastos de cancelación de asistencia programada:** Se aplicarán los siguientes gastos de cancelación en caso de que el Cliente anule una asistencia programada:

- Si el Cliente comunica la cancelación con menos de 48 horas de antelación, deberá abonar a Kromschroeder la penalización que se haya indicado en la Oferta más los costes por anulaciones, reprogramaciones de viajes y otros costes análogos.
- Si el Cliente comunica la cancelación con más de 48 horas de antelación, deberá abonar a Kromschroeder los costes por anulaciones, reprogramaciones de viajes y otros costes análogos.

**12 · Condiciones para la prestación de los Servicios in situ:** Para la correcta y oportuna ejecución de los Servicios in Situ, el Cliente garantiza que ha cumplido previamente con las siguientes condiciones, asumiendo toda responsabilidad que pudiera derivarse, tanto frente a Kromschroeder o al propio Cliente como consecuencia de su incumplimiento: (i) adoptar todas las medidas de seguridad pertinentes en la instalación; (ii) realizar las gestiones de prevención de riesgos laborales (PRL) necesarias para autorizar el acceso del personal técnico; (iii) facilitar el acceso a las instalaciones, incluyendo aseos, agua, electricidad, comedor y otros espacios necesarios; (iv) proporcionar un espacio seguro donde el personal de Kromschroeder pueda depositar equipos, herramientas, componentes y efectos personales; (v) permitir la desconexión de sistemas, alimentación u otros elementos si fuese necesario para la intervención; (vi) aportar y situar adecuadamente los consumibles necesarios para la ejecución de los Servicios; y (vii) organizar in situ la retirada, gestión y eliminación de embalajes, aceites, residuos u otras piezas resultantes de la ejecución de los Servicios.

Asimismo, el Cliente deberá informar a Kromschroeder con una antelación mínima de 15 días antes de iniciar la prestación de los Servicios in situ, de las normas especiales de prevención de riesgos propias de la actividad del Cliente y de cualquier aspecto de seguridad relevante para la prestación de dichos Servicios. Si para el acceso a la planta y/o para la prestación del Servicio se requiere que el personal de Kromschroeder o el de sus subcontratistas realice un curso específico, el tiempo y los recursos invertidos serán facturados al Cliente al finalizar los Servicios en concepto de prevención de riesgos de conformidad con las tarifas indicadas en las Condiciones Particulares.

Para la prestación de Servicios que requieran trabajos en altura, el Cliente deberá facilitar a Kromschroeder los medios de elevación necesarios, que deberán cumplir en todo caso con los requisitos mínimos exigidos por la normativa de PRL. Si el Cliente no dispone de dichos medios, Kromschroeder podrá suministrarlos y facturará al Cliente el coste íntegro del alquiler, aplicando además un recargo del 15% sobre dicho importe en concepto de gestión y cobertura de seguros.

El Cliente velará por la seguridad del personal y los bienes de Kromschroeder durante la prestación de los servicios.

**13 · Gastos de viaje, desplazamiento, alojamiento y manutención:** Salvo que se indique expresamente lo contrario en las Condiciones Particulares el Cliente será responsable de la gestión, contratación y pago íntegro de todos los servicios necesarios para la prestación de los Servicios contratados, incluyendo, entre otros, transporte (avión, tren, alquiler de vehículos), alojamiento y manutención (incluyendo desayuno), así como cualquier desplazamiento interno. La categoría o clase de dichos servicios no podrá ser inferior a la que utilice el personal del Cliente que acompañe al personal de Kromschroeder. Los detalles y condiciones de los servicios de transporte y alojamiento deberán ser acordados previamente por las Partes y serán asumidos por el Cliente. En caso de que el Cliente no desee asumir directamente la gestión y contratación de dichos servicios, Kromschroeder podrá realizarlos por cuenta del Cliente. En tal caso, Kromschroeder facturará al Cliente dichos costes, aplicando además un recargo del 15% en concepto de gastos de gestión.

**14 · Otros gastos:** Todos los gastos en los que incurra Kromschroeder durante el período de prestación de los Servicios contratados —y que sean pagados directamente por su parte— se incrementarán en un 15% adicional en concepto de gastos de gestión.

**15 · Certificación de horas:** El Cliente, en caso de ser requerido por Kromschroeder, se obliga a certificar, de forma veraz y a la finalización de la prestación de los Servicios o mensualmente en el caso de Servicios continuados el número de horas efectivamente trabajadas por el personal de Kromschroeder. Dicha certificación servirá como base para la facturación de los Servicios.

**16 · Garantía:** El período de garantía de los Servicios es de doce (12) meses, contados a partir de la fecha finalización de la prestación de los Servicios, siempre que ésta no se retrase por causas imputables al Cliente.

La garantía cubre la adecuada prestación de los Servicios, así como la idoneidad de los materiales y componentes empleados.

La garantía que se regula en estas Condiciones Generales es la única otorgada por Kromschroeder. Kromschroeder no realiza otras garantías expresas ni implícitas, verbales ni escritas, con respecto a los Servicios, su aplicación o uso, o sobre cualquier otro aspecto.

**17 · Renovación automática de los contratos periódicos de mantenimiento preventivo:** Una vez alcanzada la fecha de vencimiento de los contratos periódicos de

mantenimiento preventivo el contrato se renovará automáticamente por periodos sucesivos iguales, salvo que cualquiera de las Partes comunique por escrito su voluntad de no renovar con al menos 15 días de antelación a la fecha de vencimiento. En caso de renovación, se mantendrán las condiciones del contrato original, salvo que las Partes acuerden expresamente nuevas condiciones por escrito.

**18 · Incidencia en la ejecución de los Servicios:** El Cliente deberá notificar por escrito a Kromschroeder, de forma inmediata, tan pronto como tenga noticia, de cualquier error en la ejecución de los Servicios y otorgar a Kromschroeder la oportunidad de subsanarlo. El incumplimiento de lo anterior impedirá al Cliente presentar una demanda con respecto a cualquier pérdida o daño derivados de dicho incumplimiento.

**19 · Exención de responsabilidad por daños y perjuicios sufridos por la ejecución de los Servicios:** Kromschroeder no asumirá responsabilidad alguna por los daños y perjuicios que pudiera sufrir el Cliente y/o terceros como consecuencia de los Servicios.

**20 · Limitación de responsabilidad:** El Cliente será el único responsable por cualquier daño causado por sus operarios, incluyendo aquel que afecte el material proporcionado por Kromschroeder para la ejecución de los Servicios.

Kromschroeder no será responsable por daños indirectos (tales como lucro cesante, pérdida de beneficios y cualquier daño indirecto incidental), y su responsabilidad total no superará en ningún caso el importe de los Servicios prestados.

**21 · Documentación administrativa:** El Cliente será responsable de tramitar y costear los permisos, autorizaciones oficiales, certificados y otra documentación administrativa o documentos oficiales necesarios para la ejecución de los Servicios.

**22 · Derecho de modificación de los Servicios:** Kromschroeder se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento y sin previo aviso, el alcance y precios de los Servicios. Estas modificaciones se aplicarán únicamente a los nuevos Servicios que Kromschroeder preste en el futuro.

**23 · Propiedad Intelectual:** No se transfiere al Cliente ningún derecho, título o interés sobre la Propiedad Intelectual proporcionada por Kromschroeder en virtud del contrato, incluyendo la Propiedad Intelectual existente antes de, o creada independientemente del, cumplimiento del contrato. Toda la Propiedad Intelectual y los resultados de cualquier servicio, ya sea relacionado con los Servicios o proporcionado por Kromschroeder —incluyendo software, modelos, diseños, dibujos, documentos, invenciones y conocimientos técnicos ("Invenciones")— concebidos o desarrollados por Kromschroeder en relación con el contrato, son propiedad exclusiva de Kromschroeder, y el Cliente cede a Kromschroeder cualquier derecho que pudiera tener sobre dichas Invenciones. El Cliente no tiene ningún derecho o licencia sobre la Propiedad Intelectual o las Invenciones proporcionadas por Kromschroeder, salvo los otorgados expresamente en el contrato.

El Cliente reconoce expresamente que cualquier estrategia creativa o solución técnica desarrollada por Kromschroeder, entendida como la materialización de un planteamiento técnico, funcional o creativo específicamente ideado para el Cliente, constituye una creación original sujeta a derechos de propiedad intelectual cuya titularidad exclusiva corresponde a Kromschroeder. Queda expresamente prohibido su uso, reproducción, comunicación, cesión o divulgación a terceros, salvo autorización previa y por escrito de Kromschroeder.

**24 · Fuerza mayor:** Kromschroeder no será responsable de ningún retraso o incumplimiento en la prestación de los Servicios debido a causas de fuerza mayor, entre las que se incluyen, a título enunciativo, escasez o incapacidad de obtener materiales o componentes, retrasos, u otros hechos que pudieran limitar la capacidad de Kromschroeder de ejecutar, incluidos, guerras, desastres naturales, huelgas, contiendas, insurrecciones, desobediencia civil, conflicto armado, terrorismo o guerra (o amenaza inminente de la misma) epidemias, pandemias, u otras crisis médicas entre otros.

En el supuesto de retraso en la ejecución de los Servicios causado por circunstancias de fuerza mayor o por el Cliente, la fecha de ejecución de los Servicios se extenderá por el periodo de tiempo que Kromschroeder lleve de retraso o, en su caso, por el que se haya acordado mutuamente por las Partes.

**25 · Protección de datos:** Ambas Partes acuerdan el tratamiento de datos personales conforme a la normativa aplicable.

**26 · Reclamaciones:** El Cliente deberá notificar por escrito a Kromschroeder, de forma inmediata, cualquier incumplimiento de estas Condiciones Generales que detecte o que razonablemente debería haber detectado, y otorgar a Kromschroeder la oportunidad de subsanarlo. El incumplimiento de lo anterior impedirá al Cliente presentar una demanda con respecto a cualquier pérdida o daño derivados de dicho incumplimiento.

**27 · Confidencialidad:** Las Partes mantendrán estricta confidencialidad sobre la información a la que accedan debido a su relación contractual.

**28 · Cesión y subcontratación:** El Cliente no podrá ceder sus derechos u obligaciones ni subcontratar total o parcialmente sus obligaciones en virtud de las presentes Condiciones Generales sin el consentimiento previo por escrito de Kromschroeder. Por su parte, Kromschroeder podrá delegar, ceder, transferir y/o negociar de cualquier manera; subcontratar parte o la totalidad de sus obligaciones en virtud de las presentes Condiciones Generales sin el consentimiento del Cliente.

**29 · Relación de las Partes:** Nada de estas Condiciones Generales y ninguna acción realizada por las Partes en virtud de estas Condiciones Generales constituirá una asociación, una empresa conjunta o una relación de agencia entre las Partes.

**30 · Terminación:** Kromschroeder podrá terminar la relación contractual con el Cliente mediante preaviso razonable, sin derecho a compensación.

**31 · Divisibilidad:** Si alguna cláusula de estas Condiciones Generales fuera declarada inválida, ilegal o inejecutable, total o parcialmente, en cualquier jurisdicción, ello no afectará a la validez del resto de las cláusulas que integran estas Condiciones Generales ni a la aplicación de dicha disposición en otras jurisdicciones.

En tal caso, las Partes se comprometen a negociar de buena fe una modificación que refleje lo más fielmente posible la intención original, de forma válida y ejecutable.

**32 · Notificaciones:** Todas las notificaciones previstas en estas Condiciones Generales deben realizarse por escrito y se considerarán válidamente entregadas si se envían por correo electrónico con acuse de recibo, desde el momento en que se confirme la recepción del correo electrónico.

**33 · Contratación electrónica:** En los supuestos de contratación telemática o electrónica, el Cliente y Kromschroeder, se relevarán mutuamente de las obligaciones de información previa y posterior reguladas, respectivamente, en los artículos 27 y 28 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y del comercio electrónico.

**34 · Ley aplicable y resolución de conflictos:** Estas Condiciones Generales se regirán por la legislación española, y con renuncia de su propio fuero y domicilio, si fueren distintos, el Cliente y Kromschroeder se someten a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Barcelona.