

Términos y condiciones generales de los servicios

1. Acuerdo íntegro: Salvo que las Partes acuerden lo contrario por escrito, los presentes Términos y Condiciones («Términos y Condiciones»), junto con el Presupuesto de Servicios de Instron y la Orden de Compra del Cliente («OC»), estrictamente en la versión expresamente aceptada por Instron, constituirán y representarán el acuerdo íntegro y exclusivo entre el Cliente e Instron para la prestación de los Servicios acordados por parte de Instron («Acuerdo»). La Orden de compra del Cliente, si es aceptada por Instron, estará sujeta a los términos y condiciones aquí establecidos, salvo que las Partes acuerden lo contrario por escrito. Para evitar cualquier duda, cualquier referencia o incorporación de los términos y condiciones generales de compra del Cliente en una Orden de compra o en cualquier otro documento se considerará nula y sin efecto. **LAS VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE INSTRON SE LIMITAN EXPRESAMENTE A LA ACEPTACIÓN DE SUS TÉRMINOS Y CONDICIONES ACTUALES DE VENTA Y SERVICIO, ADJUNTOS O QUE PUEDEN CONSULTARSE EN [HTTP://WWW. INSTRON.COM/EN/OUR-COMPANY/ABOUT-US/TERMS-AND-CONDITIONS](http://www.instron.com/en/our-company/about-us/terms-and-conditions) («TÉRMINOS»).** POR LA PRESENTE SE RECHAZAN CUALQUIER TÉRMINO ADICIONAL O DIFERENTE. EL INICIO DE LOS TRABAJOS POR PARTE DE INSTRON O LA ACEPTACIÓN DE LA ENTREGA DE LOS PRODUCTOS POR SU PARTE CONSTITUYE SU ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS. La aceptación por parte del cliente de los servicios («Servicios») solicitados en la orden de compra constituirá su aceptación de los términos y condiciones aquí establecidos. Cualquier modificación de estos términos y condiciones deberá ser aprobada por escrito por Instron. Las normas comerciales o industriales que se indiquen en cualquier descripción de los Servicios o de los trabajos a realizar pasarán a formar parte del presente contrato.

2. Ámbito de aplicación y exclusiones: Los servicios contemplados en el presente Acuerdo, tal y como se definen anteriormente, se aplicarán a los servicios de calibración y verificación, mantenimiento preventivo, reparaciones, formación, servicios por horas y materiales, servicios de consultoría y otros servicios generales prestados por Instron y descritos en el presupuesto de servicios de Instron. El presente Acuerdo solo será aplicable a los servicios prestados por Instron en Europa. Los servicios asociados a la compra de un instrumento de ensayo de Instron y/o accesorios quedarán cubiertos por los términos y condiciones contractuales de la venta de dichos productos.

3. Definición de los servicios: Los presupuestos facilitados por el Departamento de Servicio Técnico de Instron definirán la descripción de los servicios que prestará Instron. Solo se autorizarán y prestarán aquellos servicios descritos en el contrato. El presupuesto de servicio técnico de Instron podrá utilizarse para definir el tipo de servicios que los clientes puedan solicitar o necesitar. Además, se aplican las siguientes definiciones a estos servicios específicos que presta Instron:

4. Reparaciones en fábrica: El cliente es responsable de obtener una autorización de devolución de mercancía (RMA) del departamento de ventas o de servicio técnico de Instron, así como de embalar y enviar adecuadamente los artículos y el equipo de acuerdo con las instrucciones de RMA de Instron, antes de enviar cualquier artículo a Instron para su evaluación e inspección con vistas a la reparación. Si se envía cualquier componente, equipo, pieza o producto a una instalación de Instron para su evaluación e inspección operativas con el fin de determinar el alcance de las reparaciones necesarias, se cobrará al cliente una tarifa de evaluación. A continuación, los presupuestos de reparación se incorporarán a un presupuesto para definir las reparaciones necesarias («Servicios de reparación»). La tarifa de evaluación se deducirá del importe presupuestado si el Cliente decide que Instron realice los Servicios de reparación. La recepción de una orden de compra válida por parte del Cliente constituirá la aceptación y aprobación por parte del Cliente de los Servicios de reparación presupuestados y, por lo tanto, indicará el acuerdo entre las Partes para proceder con las reparaciones.

5. Servicios por tiempo y material: los servicios de Instron cuyo presupuesto se haya elaborado sobre la base de tiempo y material están sujetos a un cargo mínimo por mano de obra de medio día, además de cualquier tarifa de zona de desplazamiento aplicable y del precio de los materiales y piezas utilizados en la prestación de los servicios.

6. Formación: el presupuesto de formación definirá el programa de formación para el cliente. Además, al emitir una orden de compra, el cliente acepta las siguientes condiciones adicionales relacionadas con la formación: no se aplicará ningún cargo por cancelación a los participantes que cancelen su inscripción con una antelación de dieciséis (16) días hábiles o más respecto a la fecha prevista para la formación. A los clientes inscritos que cancelen con menos de dieciséis (16) días hábiles, pero más de diez (10) días hábiles de antelación a la fecha prevista para la formación, se les cobrará el veinticinco por ciento (25 %) del importe del curso. Las cancelaciones de cursos realizadas con diez (10) días hábiles o menos, pero más de cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha prevista para la formación, se cobrarán al cincuenta por ciento (50 %) del importe del curso. Las cancelaciones de cursos realizadas cinco (5) días hábiles o menos antes de la fecha prevista para la formación se cobrarán al cien por cien (100 %) del importe del curso. En cualquiera de los casos de cancelación mencionados anteriormente, el cliente tiene la opción de aplicar la tasa de cancelación como parte del pago para inscribirse en otro curso de formación de Instron. Esta será una transferencia única dentro del plazo de un (1) año desde la fecha originalmente prevista para el curso. Todas las cancelaciones deben enviarse por escrito por correo postal, fax o correo electrónico. En caso de no presentarse, se cobrará el 100 % del precio del curso. Cualquier cambio de fecha o sustitución conllevará el cobro de una tasa administrativa de 100,00 €. Instron se reserva el derecho a cancelar cualquier curso programado debido a un número insuficiente de inscripciones, o por cualquier otro motivo, sin obligación económica alguna. En tal caso, Instron notificará a los inscritos, al menos una semana antes de la fecha de inicio, la cancelación del curso programado, y se reembolsarán al cliente las tasas del curso pagadas previamente para reservar las plazas.

7. Los servicios se prestarán normalmente durante la semana laboral habitual de Instron (de lunes a viernes, excepto los días festivos que observe Instron), salvo que se especifique lo contrario en el Contrato. Los servicios no incluidos en el presente Contrato, tal y como se definen General Terms and Conditions for Instron Services - Europe

anteriormente, o los servicios excluidos anteriormente, serán objeto de un Contrato independiente y distinto, y estarán sujetos a la disponibilidad de personal y piezas de recambio, cuando sea necesario, tras la realización de los pedidos. El Cliente se compromete, en las fechas de servicio acordadas, a poner a disposición de nuestros técnicos todo el equipo presente en el laboratorio, con el fin de permitir que las actividades previstas se lleven a cabo de manera eficiente. Dicha disponibilidad deberá incluir también la posibilidad de trabajar en varios sistemas simultáneamente, cuando sea necesario. Además, el Cliente deberá garantizar unas condiciones de trabajo que permitan al técnico realizar un turno completo de 8 horas al día. En caso de que el Cliente no pueda o no desee garantizar las condiciones mencionadas, deberá notificárnoslo con antelación durante la fase de presupuesto, para que se pueda estimar correctamente la duración de los trabajos y los gastos de desplazamiento asociados. Cualquier equipo de protección individual (EPI) especial que sea necesario debido a la naturaleza específica del entorno de trabajo no está incluido en este presupuesto.

8. Responsabilidades del cliente: Durante la vigencia del presente contrato, el cliente será responsable de lo siguiente y se asegurará de que se cumplan estas obligaciones: (a) Todo el equipo, incluidos todos los dispositivos de seguridad, para el que se hayan acordado y programado los servicios, deberá estar plenamente operativo y debidamente mantenido de conformidad con el manual de usuario del equipo u otras instrucciones aprobadas por Instron antes de que el personal de servicio de Instron pueda prestar los servicios; (b) Se deberán haber realizado todos los preparativos necesarios antes de la fecha y hora programadas y requeridas para la prestación de los Servicios establecidos en el presente documento; (c) El Cliente pondrá el Equipo a disposición sin restricciones para la prestación de los Servicios, de conformidad con un calendario acordado mutuamente; (d) El Cliente prestará toda la asistencia necesaria que escape al control del personal de asistencia de Instron o de sus agentes autorizados, según sea necesario para dar soporte a los Servicios; (e) En el caso de cualquier equipo enviado a Instron para su evaluación y reparación, el Cliente será responsable de obtener una autorización de devolución de material (RMA) del departamento de ventas o de asistencia de Instron. (f) El Cliente garantiza que se concederá acceso sin restricciones al personal de Instron a las áreas de trabajo y a los equipos cubiertos por el presente Contrato durante la duración de las actividades acordadas, y que se pondrá a disposición todo el equipo cubierto por el Contrato que sea necesario para la correcta prestación de los Servicios. (g) Cualquier equipo, sistema o instrumento fabricado por terceros distintos de Instron y presente en el laboratorio o las instalaciones del Cliente no entra dentro del ámbito de los Servicios regulados por el presente Contrato y no será objeto de ningún trabajo, inspección, mantenimiento, calibración o intervención por parte de Instron, salvo que las Partes acuerden lo contrario por escrito con antelación. (h) Cualquier actividad, servicio o intervención que no esté expresamente previsto en el presente Contrato estará sujeto a la emisión de un presupuesto específico por parte de Instron y a la recepción de la correspondiente orden de compra por parte del Cliente.

9. Condiciones de pago: Todos los pagos se efectuarán a 30 días netos a partir de la fecha de la factura, sujetos a la aprobación del crédito, salvo que se acuerde lo contrario de mutuo acuerdo; no se aplicará ningún descuento por pago anticipado por parte del Cliente al recibir la factura. Sin perjuicio de el momento real de la prestación o finalización de cualquier servicio, el Cliente estará obligado a efectuar el pago íntegro de conformidad con las condiciones de la factura, independientemente de si se han prestado total o parcialmente los Servicios, salvo si los Servicios no se han prestado exclusivamente por culpa de Instron. Para evitar cualquier duda, la obligación del Cliente de efectuar el pago en virtud del presente Acuerdo será independiente del inicio, el progreso o la finalización de los Servicios y no se aplazará ni se retendrá sobre la base de que aún no se hayan prestado algunos Servicios, salvo si se debe a culpa de Instron, reconociéndose que dicho pago cubre la disponibilidad del personal, los recursos y el soporte técnico de Instron desde la fecha de inicio del contrato de conformidad con el Acuerdo. Los retrasos que se produzcan como consecuencia de que el Cliente no haya preparado adecuadamente sus instalaciones no justificarán un retraso en el pago por la prestación de cualquier Servicio en virtud del presente Acuerdo. Los impuestos aplicables se facturarán al Cliente y serán pagaderos por este, junto con el Precio del Acuerdo, a menos que Instron reciba un certificado de exención fiscal del Cliente.

10. Garantía de los servicios de Instron y limitación de responsabilidad: Instron garantiza las piezas de recambio utilizadas en los servicios contra defectos de material o mano de obra durante un periodo de 12 meses para las piezas nuevas y de 6 meses para las piezas de recambio, a partir de la fecha de finalización de los servicios prestados en virtud del presente contrato, siempre y cuando hayan sido instaladas por un ingeniero formado en fábrica por Instron. Instron garantiza que, si, previa solicitud por escrito realizada dentro del periodo de garantía a partir de la fecha de finalización del trabajo realizado, el equipo en el que se han llevado a cabo tareas de mantenimiento o reparación no funciona correctamente debido a la negligencia del personal de servicio de Instron o de sus agentes autorizados, la repetición de los servicios de mantenimiento o reparación se subsanará adecuadamente sin cargo adicional. La responsabilidad de Instron en este caso no excederá el coste de los servicios prestados ni el de la prestación de los servicios correctivos o reparadores requeridos por la negligencia del personal de servicio de Instron o de sus agentes autorizados.

11. Fuerza mayor: Instron no será responsable de ningún retraso en el cumplimiento que se deba a causas ajenas a su control razonable, ni de aquellos retrasos que sean exclusiva y directamente atribuibles al Cliente. Estas causas incluyen, entre otras, actos o situaciones normalmente considerados y denominados «casos de fuerza mayor», cualquier retraso en el suministro de materiales y equipos, prioridades gubernamentales, problemas laborales o de transporte, o la indisponibilidad del lugar de trabajo y/o del equipo para los servicios programados. Los casos de fuerza mayor pueden incluir, entre otros, terremotos, huracanes, vientos, incendios, epidemias, deslizamientos de tierra, inundaciones, sequías, hambrunas, actos de enemigos públicos, actos u órdenes de cualquier tipo de autoridad gubernamental, insurrecciones, acciones militares, guerras (declaradas o no), sabotajes, disturbios, disturbios civiles, actos terroristas o explosiones. Instron notificará sin demora al Cliente de dicho evento,

Términos y condiciones generales de los servicios

y no se considerará que Instron incurre en incumplimiento mientras persista dicha imposibilidad. No obstante, Instron hará todo lo posible sin demora para subsanar con toda la diligencia razonable la causa o causas que le impidan cumplir con sus deberes y obligaciones en virtud del presente. En caso de que una circunstancia de fuerza mayor no se resuelva, o si Instron no pudiera reanudar la prestación de los Servicios en un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha en que se produzca dicha circunstancia de fuerza mayor, cualquiera de las Partes podrá rescindir el presente Contrato mediante notificación por escrito a la otra Parte. Las tarifas o cargos correspondientes a cualquier bien o servicio que Instron haya proporcionado al Cliente antes de dicha rescisión por fuerza mayor serán exigibles y pagaderos de conformidad con las condiciones de pago establecidas en el presente documento.

12. Información y material confidenciales: A menos que las Partes tengan vigente un acuerdo de confidencialidad, se aplicará lo siguiente. Las Partes podrán, ocasionalmente durante la vigencia del presente Acuerdo, compartir información que pueda considerarse confidencial en el ejercicio y la gestión de sus respectivas actividades comerciales. La Parte que reciba dicha información deberá tratar y proteger dicha información confidencial con el mismo cuidado y respeto con que trata su propia información confidencial. Por «Información confidencial» de cualquiera de las Partes se entenderá toda la información tangible e intangible, ya sea oral, escrita o en cualquier otro medio, revelada o puesta a disposición ocasionalmente por dicha Parte (la «Parte reveladora») a la otra Parte (la «Parte receptora») u obtenida de otro modo por la Parte receptora de la Parte reveladora o relacionada con la Parte reveladora. La información confidencial incluirá, sin limitación, la información relativa a las aplicaciones de ensayos mecánicos de los materiales, productos, componentes y métodos de ensayo de la Parte Divulgadora, así como datos, informes o cualquier otra información relacionada, servicios asociados a dichas aplicaciones de ensayos mecánicos, o invenciones relacionadas con los ensayos mecánicos de la Parte Divulgadora, incluyendo, sin limitación, la información de terceros que la Parte Divulgadora esté obligada a tratar como confidencial. La información confidencial podrá incluir datos relativos a las finanzas, la gestión, la actividad comercial, las operaciones, los precios o los productos de la Parte reveladora, en la medida en que dicha información sea facilitada por la Parte reveladora a la Parte receptora o sea obtenida de otro modo por esta última, siempre que dicha información no entre en ninguna de las categorías que se establecen a continuación. La información confidencial de la Parte Divulgadora incluirá también, sin limitación, toda la información relacionada con el análisis por parte de la Parte Receptora de la información confidencial de la Parte Divulgadora, así como todos los derivados de la información confidencial de la Parte Divulgadora, ya sean desarrollados por la Parte Divulgadora o por la Parte Receptora. La Información Confidencial no incluirá la información que: (a) fuera de dominio público en el momento en que se reveló a la Parte Receptora; (b) pasara a ser de dominio público con posterioridad al momento en que se reveló a la Parte Receptora, sin culpa ni actuación alguna por parte de la Parte Receptora; (c) estuviera en posesión de la Parte Receptora libre de cualquier obligación de confidencialidad en el momento en que se reveló a la Parte Receptora; (d) haya sido comunicada legítimamente a la Parte receptora por un tercero con derecho a divulgar dicha información, sin obligación alguna de confidencialidad, con posterioridad al momento en que la Parte divulgadora la revelara a la Parte receptora; o (e) haya sido desarrollada por empleados o consultores de la Parte receptora de forma independiente y sin referencia ni uso alguno de la Información confidencial comunicada a la Parte receptora por la Parte divulgadora. Cualquier equipo, herramienta o pieza de repuesto que sea propiedad de Instron y que esta facilite para los Servicios previstos en el presente Contrato, y que pueda quedar desatendido y/o durante la noche para la continuación de un trabajo inconcluso, se considerará Material Propietario de Instron y se le otorgará el mismo estatus que a la Información Confidencial en lo que respecta a su cuidado y tratamiento.

13. Vigencia y rescisión: Salvo que se rescinda antes de lo previsto en el presente documento, el presente Contrato permanecerá en vigor durante el plazo establecido en el mismo. Sin perjuicio de cualquier otro recurso que pueda tener cualquiera de las partes, el presente Acuerdo podrá ser rescindido por cualquiera de las partes mediante notificación por escrito con treinta (30) días de antelación a la otra parte por incumplimiento o incumplimiento de cualquier obligación sustancial en virtud del presente Acuerdo, siempre que, no obstante, la parte incumplidora pueda evitar dicha rescisión subsanando el incumplimiento alegado dentro de dicho plazo de 30 días y lo haya notificado por escrito a la otra parte. Si se envía dicha notificación por escrito, cualquier servicio prestado o pieza suministrada por Instron después de la Fecha de vencimiento del Contrato de servicio, del contrato vigente o de la fecha de rescisión del Acuerdo establecida en el presente, se facturará según las tarifas vigentes en ese momento. En tal caso, Instron podrá, a su elección, (1) suspender el cumplimiento del presente Acuerdo hasta un plazo razonable tras la subsanación de cualquier incumplimiento, (2) declarar que todas las cantidades, vencidas y por vencer, son inmediatamente exigibles y pagaderas en virtud del presente Acuerdo, y/o (3) realizar cualquier otra acción que permita la ley. Las obligaciones de Instron para con el Cliente en virtud del presente Acuerdo finalizarán al vencimiento o rescisión del mismo.

14. Normativa en las instalaciones del cliente: En todo momento, mientras se encuentren en las instalaciones del cliente para prestar los servicios previstos en el presente contrato, el personal de servicio de Instron o sus agentes autorizados deberán actuar en estricto cumplimiento de las políticas y requisitos internos del cliente, así como de todas las leyes y normativas aplicables en el lugar donde se encuentren dichas instalaciones.

15. Limitación de responsabilidad: En ningún caso Instron será responsable de daños consecuentes, indirectos, incidentales, punitivos o especiales, incluidos, entre otros, el lucro cesante, independientemente de que se deriven o no de la negligencia de Instron, el incumplimiento de la garantía, la responsabilidad objetiva por responsabilidad civil extracontractual o cualquier otra causa de acción. En ningún caso la responsabilidad total de Instron en relación con cualquier orden de compra o la venta de productos o servicios de Instron excederá el precio de compra realmente pagado por el producto o servicio específico que haya dado lugar a la reclamación.

16. Legislación aplicable: El presente contrato se interpretará de conformidad con la legislación del país en el que esté establecida la entidad de Instron que preste los servicios.

17. Control de exportaciones: El Cliente reconoce que la exportación de los Bienes, Servicios y Tecnología aquí contemplados está sujeta a la normativa de control de exportaciones, en su versión vigente, y acepta, como condición para la aceptación del Presupuesto de Servicios de Instron o para la celebración del presente Contrato y la emisión de cualquier Orden de Compra o contrato posterior al mismo, que los Bienes, Servicios y la Tecnología no se utilizarán para fines relacionados con armas químicas, biológicas o nucleares, ni con misiles o armamento capaz de lanzar dichas armas, ni en apoyo de ninguna actividad terrorista o cualquier otro uso final relacionado con armas de destrucción masiva (ADM). Tampoco serán revendidos ni transferidos si se sabe o se sospecha que están destinados a tales fines. El presente Contrato está sujeto a la aceptación de que la exportación de los Bienes, Servicios y Tecnología en virtud del mismo está supeditada a los controles de exportación aplicables y, en caso de que no puedan obtenerse las autorizaciones gubernamentales necesarias, Instron no será responsable ante el Cliente en relación con ninguna fianza o garantía ni por ninguna pérdida, daño, consecuencia u otra sanción económica resultante.