

Condiciones Complementarias de Servicios

Estas Condiciones Complementarias de Servicios (“Condiciones de Servicios”) se aplican junto con las Condiciones Básicas entre la entidad de Tecosa que figura en el Contrato y el Cliente que aceptó el Contrato.

Se aplican únicamente a los servicios descritos en el Contrato (“Servicios”).

Los términos en mayúscula se definen en las Condiciones Básicas.

Condiciones comerciales

1. Alcance de Tecosa

1.1. Alcance de los Servicios

- 1.1.1. **Descripción del objeto.** Tecosa prestará los Servicios tal y como se detalla en la descripción de los Servicios establecida (o a la que se hace referencia) en el Contrato.
- 1.1.2. **Supervisión.** En la medida en que los Servicios incluyan supervisión, la única obligación de Tecosa es proporcionar instrucciones correctas. Tecosa no será responsable de la ejecución de terceros o del personal del Cliente.

1.2. Ubicación

- 1.2.1. **En las instalaciones.** Si los Servicios se prestan en las instalaciones del Cliente, Tecosa:
 - a. los proporcionará durante el horario comercial local habitual (excluyendo festivos); y
 - b. cumplirá con las reglas razonables de las instalaciones del Cliente si éstas son proporcionadas por escrito antes de que comience la ejecución.
- 1.2.2. **Fuera de las instalaciones.** Si no es necesaria la ejecución en las instalaciones del Cliente, los Servicios se pueden prestar:
 - a. en una ubicación a elección de Tecosa; o
 - b. mediante acceso remoto.

1.3. Personal

Tecosa puede dirigir y asignar personal para los Servicios a su elección y es responsable de todas las remuneraciones y otros beneficios laborales de los empleados de Tecosa.

1.4. Procesamiento de datos

Cuando Tecosa actúa como encargado de datos personales proporcionados por el Cliente, se aplican las siguientes condiciones:

- a. las Condiciones sobre Privacidad de Datos disponibles en <https://www.Tecosa.com/dpt>; y
- b. cualquier información adicional relacionada con el procesamiento de datos personales, incluidos los subencargados autorizados, establecida en el Contrato (si corresponde).

2. Obligaciones del Cliente

2.1. Aportación de Contribuciones

El Cliente aportará las siguientes Contribuciones:

- a. apoyo a Tecosa mediante el suministro de:
 - un entorno y una oportunidad para empezar a trabajar a tiempo, sin interrupciones y con las medidas de salud y seguridad adecuadas y legalmente conformes para el trabajo en las instalaciones;
 - personal cualificado con los conocimientos necesarios y capacidad de toma de decisiones.
 - Una conexión a internet segura y acceso autorizado a los sistemas de terceros o del Cliente (según sea necesario);
 - un apoyo razonable para garantizar que se cumplan todas las obligaciones requeridas por las autoridades competentes para la puesta en servicio, aceptación y uso de los Servicios;
 - una aceptación en plazo (cuando sea necesario), aportaciones y comentarios;
 - salas de almacenamiento con cierre y salas de trabajo y descanso adecuadas para Tecosa y sus subcontratistas, incluidas las instalaciones sanitarias apropiadas; y
 - toda la información necesaria sobre la ubicación de líneas eléctricas, de gas, de agua y de fibra óptica o instalaciones similares ocultas y las condiciones estáticas y del subsuelo del emplazamiento.
- b. la obtención de cualquier permiso o aprobaciones por parte de las autoridades competentes, excepto si solo Tecosa las puede obtener;
- c. asegurar la cooperación con los terceros contratados por el Cliente;
- d. para Contratos de horas y materiales, confirmar con Tecosa las horas trabajadas en base al tiempo. Las hojas de horas de Tecosa se considerarán tácitamente aceptadas en un plazo de 10 días a partir de su presentación, a menos que el Cliente indique por escrito un motivo sustancial para rechazarlas; y
- e. cualquier Contribución adicional según lo establecido en el Contrato.

2.2. Programación y gestión

Tecosa no es responsable de la programación, planificación o gestión de proyectos del Cliente ni de ningún retraso o coste resultante.

2.3. Materiales peligrosos y condiciones medioambientales

- 2.3.1. **Responsabilidades del Cliente en las instalaciones.** Si los Servicios se prestan en las instalaciones del Cliente, este manipulará, almacenará, eliminará y remediará los efectos de cualquier residuo peligroso, materiales peligrosos en las instalaciones (incluido el amianto), condiciones geológicas o geotérmicas, hallazgos arqueológicos u otras condiciones que requieran un tratamiento especial o tengan un efecto negativo en los Servicios o el medioambiente.
- 2.3.2. **Reembolso y suspensión.** El Cliente reembolsará a Tecosa todos los costes ocasionados por el descubrimiento o la gestión de dichos materiales o condiciones. Si surge un riesgo para la salud o la seguridad durante la prestación de los Servicios, Tecosa podrá suspender la prestación de los Servicios hasta que se eliminen dichos riesgos.

2.4. Asistencia remota

2.4.1. **Asistencia remota.** Tecosa podrá proporcionar los Servicios de forma remota.

2.4.2. **Acceso remoto.** Si Tecosa necesita acceso remoto, el Cliente deberá, a su costa:

- a. proporcionar una conexión a internet de acceso controlado (por ejemplo, conexiones de banda ancha por cable o inalámbricas a través de DSL, UMTS o LTE) que cumpla los requisitos técnicos de una conexión remota segura;
- b. otorgar a Tecosa el acceso necesario a los activos del Cliente para proporcionar los Servicios;
- c. activar y aceptar cada uno de los accesos remotos de Tecosa (si se acuerdan); y
- d. disponer en sus instalaciones de una persona cualificada, autorizada por el Cliente y familiarizada con los activos y el sistema de producción del Cliente.

2.4.3. **Funcionalidad del acceso remoto**

- a. **Uso de la funcionalidad del acceso remoto de Tecosa.** Si se acuerda en el Contrato, Tecosa proporcionará la funcionalidad de acceso remoto. El Cliente comprobará que las normas de seguridad son compatibles con su entorno operativo, sus requisitos de seguridad y sus políticas internas.
- b. **Uso de la funcionalidad de acceso remoto del Cliente.** Si el Cliente proporciona la funcionalidad de acceso remoto, garantizará la confidencialidad e integridad de la conexión remota y su disponibilidad. Tecosa no será responsable del uso de esta funcionalidad de acceso remoto del Cliente y podrá rechazarla si no cumple con los estándares de seguridad comunes.

3. Entrega y ejecución

3.1. Aceptación

- 3.1.1. **Sin aceptación.** No se requiere la aceptación de los Servicios a menos que se acuerde lo contrario en el Contrato.
- 3.1.2. **Con aceptación.** Si el Contrato requiere aceptación:
 - a. Tecosa emitirá una notificación de finalización si los Servicios o una parte acordada están listos para su aceptación; y
 - b. El Cliente aceptará a menos que los Servicios se presten en incumplimiento de la Sección 4. En este caso, el Cliente describirá el incumplimiento en una notificación de rechazo por escrito y Tecosa:
 - lo solucionará en un plazo razonable (o según acuerden las partes); y
 - reenviará la solicitud para su aceptación.
- 3.1.3. **Aceptación Tácita.** Los Servicios total o parcialmente entregados se considerarán tácitamente aceptados cuando ocurra el primero de los siguientes casos:
 - a. 10 días laborables a partir de la notificación de finalización si el Cliente no ha enviado una notificación de rechazo; o
 - b. la fecha en que la parte entregada se ponga en uso productivo.

3.2. Fechas de entrega y ejecución

Las fechas indicadas en el Contrato son estimadas y no vinculantes. Sin embargo, si el Cliente obtiene la conformidad escrita de Tecosa para fijar fechas de entrega o ejecución específicas expresamente sujetas a penalizaciones por retraso ("Fechas Vinculantes"), se aplicará la Sección 3.3.

3.3. Retrasos

- 3.3.1. **Penalizaciones por retraso.** Si Tecosa es el único responsable de los retrasos en las Fechas Vinculantes y el Cliente sufre una pérdida, Tecosa, después de un período de gracia de 1 semana, pagará una penalización por retraso equivalente al 0,5 % del precio de la parte del Servicio que ha sufrido el retraso por cada semana completa de retraso.

El total de las penalizaciones por retraso no excederá del 5 % del precio de la parte que ha sufrido el retraso.
- 3.3.2. **Resolución por retraso.** El Cliente solo podrá resolver el Contrato por retraso si:
 - a. se ha llegado al límite de penalizaciones; y
 - b. ha expirado el plazo adicional razonable que se ha otorgado para la entrega o ejecución.
- 3.3.3. **Remedio exclusivo.** Esta Sección 3.3 establece la responsabilidad total y exclusiva de Tecosa por retraso y excluye todos los demás derechos y remedios del Cliente por retraso.

Garantías

4. Garantía de los Servicios

Los Servicios se prestarán de manera profesional con el nivel de cuidado razonablemente esperado en circunstancias similares. Tecosa no garantiza un resultado específico a menos que se acuerde lo contrario en el Contrato.

5. Periodo de garantía de los Servicios

5.1. Período de garantía original

El período de garantía de los Servicios es de 90 días después de:

- a. la finalización de los Servicios; o
- b. la aceptación, si así se ha acordado en el Contrato.

5.2. Período de garantía para Servicios subsanados

El período de garantía para los Servicios subsanados es de 30 días a partir de la subsanación, si el período de garantía original expira antes. En cualquier caso, el período de garantía finaliza, a más tardar, 120 días después del inicio del período de garantía original.

6. Reclamaciones de garantía

6.1. Notificación

El Cliente notificará a Tecosa por escrito cualquier incumplimiento de la garantía de los Servicios de inmediato tras descubrirlo y siempre dentro del período de garantía aplicable.

6.2. Remedios

Tecosa solucionará todos los incumplimientos volviendo a prestar los Servicios (en las instalaciones o de forma remota) en un plazo razonable.

6.3. Deber de cooperación y reembolso

En caso de reclamación de garantía, el Cliente deberá:

- a. a su costa:
 - proporcionar a Tecosa acceso a las partes defectuosas de los Servicios;
 - ejecutar cualquier desmontaje y montaje necesario; y
 - proporcionar a Tecosa acceso a los datos de funcionamiento y mantenimiento.
- b. pagar a Tecosa por cualquier trabajo de diagnóstico y reparación si se establece que no existía ningún incumplimiento de la garantía.

6.4. Imposibilidad de subsanar

Si Tecosa no puede remediar el incumplimiento utilizando esfuerzos comercialmente razonables:

- a. el Cliente podrá resolver el Contrato de conformidad con las Condiciones Básicas; y
- b. Tecosa reembolsará el precio pagado por la parte no conforme de los Servicios.

7. Exclusión de garantías

7.1. Límite de tiempo

Cualquier reclamación de garantía queda excluida una vez que expire el periodo de garantía aplicable.

7.2. Exclusiones

Tecosa excluye cualquier garantía o responsabilidad por:

- a. la manipulación defectuosa o negligente o el uso anormalmente excesivo;
- b. el incumplimiento de las instrucciones contenidas en el Contrato, manuales y documentos similares a disposición del Cliente;
- c. errores de software no reproducibles;
- d. cualquier causa fuera del control de Tecosa;
- e. modificaciones o reparaciones realizadas por cualquier persona que no sea de Tecosa o sus representantes autorizados; o
- f. el uso o la implementación de sugerencias, recomendaciones, informes u otros documentos, incluido el resultado.

8. Remedio exclusivo

Las Secciones 4 a 7 establecen la responsabilidad total de Tecosa y los derechos y remedios exclusivos del Cliente para reclamaciones de garantía. Tecosa no ofrece ninguna otra garantía, expresa, implícita o legal, sobre los Servicios, incluidas las garantías de comerciabilidad o idoneidad para un propósito particular.

Derechos de Propiedad Intelectual

9. Propiedad Intelectual Retenida

Cada parte conservará todos los derechos sobre:

- a. la Propiedad Intelectual que desarrollaron o adquirieron fuera del Contrato respectivo; y
- b. las mejoras, modificaciones o derivados que realicen sobre ella bajo un Contrato.

10. Propiedad Intelectual Desarrollada

Toda Propiedad Intelectual desarrollada bajo un Contrato como parte del Alcance es propiedad de Tecosa y se licencia al Cliente según se especifica en la Sección 11.

11. Licencia de Tecosa al Cliente

Tecosa otorga al Cliente un derecho no exclusivo, mundial, perpetuo e intransferible a utilizar la Propiedad Intelectual de Tecosa como parte del Alcance:

- a. en su forma no modificada; y
- b. para fines comerciales internos del Cliente.

Derechos de licencia y restricciones adicionales pueden figurar en el Contrato correspondiente.