

Términos y condiciones de Struers ServiceGuard

(Versión: 1 de enero de 2017)

A continuación, se detallan los Términos y condiciones de ServiceGuard de Struers (los "Términos de servicio") entre el cliente de Struers (el "Cliente") y Struers (la entidad identificada en el Acuerdo de servicio ServiceGuard de Struers o en el pedido/factura/confirmación) para los equipos descritos en el Acuerdo de servicio ServiceGuard de Struers o en el pedido/factura/confirmación. El Servicio ServiceGuard lo prestará Struers o uno de sus proveedores de servicios autorizados o afiliados. Las referencias al "Acuerdo" significan el Acuerdo de servicio ServiceGuard de Struers o el pedido/factura/confirmación del servicio ServiceGuard, incluyendo estos Términos de servicio. Estos Términos de servicio complementan los Términos y condiciones de venta de Struers, que se modifican cada cierto tiempo y los cuales se incorporan aquí como referencia. Los términos no definidos aquí tendrán el significado que se les ha asignado en los Términos y condiciones de venta de Struers.

La cobertura y el nivel de servicio bajo estos Términos de servicio dependen de si el Cliente selecciona las opciones: "Plan PREVENT" (solo mantenimiento), "Plan PROTECT" (servicio de mantenimiento + recuperación rápida) o "Plan PERFORM" (servicio personalizado), denominadas colectivamente los "PLANES", e individualmente el "PLAN". El tipo de servicio, el período y los equipos cubiertos se establecen más adelante en este Acuerdo. El presente Acuerdo solo cubre los equipos de la marca Struers, según se establezca en el momento del Acuerdo.

A. SERVICIOS OFRECIDOS

A.1. Visita de mantenimiento preventivo estándar

Todos los PLANES se basan en visitas de mantenimiento preventivo estándar de Struers, las cuales se harán cada 12 meses o tras 1.500 horas de funcionamiento (lo que ocurra primero). Para un uso más intensivo, se debe aumentar la frecuencia de visitas del PLAN.

La visita de mantenimiento incluye, a modo enunciativo, una limpieza general, inspección de lubricación, reemplazo de piezas con desgaste estándar, ajuste del equipo y prueba de funcionamiento. El contenido de las visitas de mantenimiento se especifica en la lista de comprobación de servicio disponible bajo pedido para cualquier equipo.

A.1.1. Limpieza e inspección generales

La limpieza no incluye la eliminación del excedente de residuos, lubricante/abrasivo incrustado, contaminación, etc. resultante de la falta de realizar por parte del Cliente el mantenimiento diario, semanal y/o mensual recomendado por Struers.

La limpieza no incluye el sistema de recirculación o los componentes del mismo (tanque de refrigerante, bomba, filtro, etc.).

La limpieza no incluye las partes internas del PC (si procede).

A.1.2. Lubricación

La lubricación incluye añadir o cambiar el aceite y/o grasa en los puntos que normalmente se someten a mantenimiento en las máquinas, únicamente tal como se detalla en la lista de comprobación de servicio.

A.1.3. Reemplazo de piezas con desgaste estándar

Solo se sustituirán, si fuera necesario, las piezas sujetas a desgaste contenidas en el "Kit de servicio estándar" especificadas para el equipo. Las piezas con desgaste estándar normalmente son: correas, sellados, juntas, mangueras, etc. Se facilitará bajo petición una lista de las piezas de desgaste común para cada equipo específico.

Cualquier otra pieza necesaria para realizar la reparación y/o completar el servicio bajo el PLAN relevante, o para que el equipo restablezca los parámetros operativos normales, se facturará al Cliente conforme a las tarifas de mano de obra y piezas de repuesto vigentes de Struers.

El PLAN de servicio no contempla las piezas de repuesto de los durómetros de Struers.

A.1.4. Inspección, verificación y/o ajustes básicos

Equipos para medir valores no relacionados con la dureza

Para los equipos que no miden la dureza, el servicio de mantenimiento incluye los equipos de medición y ajuste de presiones, velocidades, fuerzas aplicables, etc.

El equipo se inspecciona, evalúa y revisa técnicamente. El informe de servicio al finalizar la visita de mantenimiento incluye conclusiones y recomendaciones.

Equipo para medir la dureza

La visita de servicio de mantenimiento incluye la medición y el ajuste de las fuerzas aplicables, sistemas de peso, penetrador, sistema óptico (excluyendo la cámara), mecánica interna (excluyendo el PC), etc., según se especifica en la lista de comprobación de servicio.

El durómetro solo se ajustará o calibrará para lograr unos resultados de verificación indirecta correctos en el bloque de prueba de Struers.

A.1.5. Certificados de calibración

Cualquier ajuste/calibrado de fábrica se hará conforme a la "Especificación de fábrica" sin estar acreditado por ISO17025. No se incluye ningún certificado de ningún tipo (ya sea certificado de fábrica o certificado acreditado ISO17025) como parte estándar de ningún PLAN.

A.1.6. Prueba de funcionamiento

La visita concluye con una prueba funcional que verifica que todas las funciones del equipo responden según lo esperado.

A.2. Ámbitos del nivel del PLAN

A.2.1. Plan PREVENT

En el Plan PREVENT (prevención), Struers acuerda ejecutar el número especificado de visitas de mantenimiento preventivas estándar tal como se expone en este Acuerdo.

La visita del plan PREVENT es de naturaleza preventiva y su objetivo no es actuar como acción correctiva de emergencia ni como servicio de reparación.

El plan PREVENT no es un "contrato de servicio" ilimitado con todo incluido que cubra un fallo futuro del equipo, los costes de mano de obra, desplazamiento o sustitución de piezas.

El plan PREVENT comienza en la fecha de la factura y la visita de mantenimiento es programada por Struers en cualquier momento del período del contrato.

En caso de requerir una visita para un servicio de emergencia o inmediato, o si se solicitan reparaciones adicionales antes o durante la visita de mantenimiento estándar, las piezas, la mano de obra y el desplazamiento relacionados se facturan adicionalmente.

A.2.2. Plan PROTECT

El Plan PROTECT incluye los servicios del Plan PREVENT, además de un servicio de recuperación rápida que cubre fallos futuros del equipo, costes de mano de obra, desplazamiento y sustitución de piezas.

El Plan PROTECT no cubre:

- Fallo de piezas debido a la falta de mantenimiento diario, semanal, mensual o anual, según el manual de instrucciones;
- Fallo de piezas debido a un uso abusivo o inadecuado o a reparaciones no autorizadas por Struers;
- Fallo de piezas debido al uso de consumibles no pertenecientes a Struers.

Cualquier reparación cubierta requerida se puede realizar conforme al Plan PROTECT en la hora y fecha programadas según el marco temporal del Acuerdo de nivel de servicio, y con el consenso mutuo de ambas partes.

A.2.3. Plan PERFORM

El Plan PERFORM (actuación) puede incluir los servicios del Plan PROTECT, además de otros niveles de servicio acordados individualmente según se establezca en este Acuerdo.

A.3. Garantía del PLAN de servicio

Struers garantiza que los servicios realizados al amparo de los PLANES se ejecutarán de un modo profesional y que los materiales utilizados estarán libres de defectos durante un período de 1 año desde la finalización de los servicios. Si dichos servicios y/o materiales no cumplen con esta garantía, Struers reparará o sustituirá esos materiales, o bien repetirá dichos servicios a su discreción y sin incurrir en gastos para el Cliente. Lo anterior está supeditado a que Struers reciba una notificación por escrito del Cliente antes de diez (10) días hábiles desde la caducidad del período de garantía.

Los PLANES y las garantías anteriores no cubren ni se aplican a equipos, piezas o componentes en las situaciones que siguen, o los servicios requeridos a consecuencia de estas situaciones:

- Daños resultantes de accidentes, modificaciones, uso indebido, o abuso del equipo o componente (incluyendo, entre otros posibles, uso de tensiones de línea incorrectas, fusibles incorrectos o dispositivos, suministros o accesorios incompatibles, defectuosos o inferiores; ventilación incorrecta o insuficiente; o no seguir el manual de instrucciones);
- Daños resultantes de usar el equipo o componente con productos no proporcionados por Struers o componentes no autorizados o recomendados por Struers;
- Daños resultantes de una fuerza mayor (incluyendo, entre otros posibles, inclemencias meteorológicas, rayos, inundaciones, tornados, terremotos y huracanes) o causas externas ajenas al control del Cliente (incluyendo, entre otros posibles, incendios, o fallos o fluctuaciones de la corriente eléctrica o el aire acondicionado);
- La carga de software, configuraciones de software o cualquier archivo de datos;
- El desplazamiento del equipo de una ubicación geográfica a otra o de una entidad a otra;
- Si Struers determina que no existe ningún problema (p. ej., el problema no se puede reproducir); o
- Equipos o componentes reparados o instalados por terceros no autorizados por Struers para realizar reparaciones o mantenimiento.

Las piezas o los componentes sustituidos según los PLANES se suministrarán con un criterio de intercambio, y la pieza o el componente sustituido será propiedad de Struers.

Las garantías descritas en la presente cubren únicamente aquellos servicios y piezas instalados por personal de Struers.

LAS GARANTÍAS DESCRITAS EN LA PRESENTE SE FACILITAN EXPRESAMENTE EN LUGAR DE CUALQUIER OTRA GARANTÍA. STRUERS NO FACILITA NINGUNA OTRA GARANTÍA, YA SEA EXPLÍCITA O IMPLÍCITAMENTE, INCLUYENDO, A MODO ENUNCIATIVO, CUALQUIER GARANTÍA DE COMERCIABILIDAD O IDONEIDAD PARA UN DETERMINADO FIN.

El PLAN no incluye el reemplazo de electrodos u elementos desechables, como reactivos, soluciones, papel, etc., que se hayan consumido durante el funcionamiento del equipo. El PLAN tampoco contempla ninguno de los accesorios de Struers, a menos que se hayan mencionado expresamente aquí.

El PLAN no cubre ninguno de los accesorios del durómetro incluido el PC, capturador de vídeo, licencia de software, cámara digital y cualquier software basado en PC.

Struers se reserva la opción de mantener la responsabilidad del Cliente ante todos los costes de servicio y reparación, incluyendo mano de obra, desplazamiento y piezas, si el Cliente no ha realizado un mantenimiento adecuado ni utilizado el equipo según se especifica en los manuales de instrucciones de Struers o por la inclusión y el uso de productos o accesorios no proporcionados por Struers.

Siempre que sea posible, el mantenimiento y las reparaciones se realizarán en la ubicación del negocio del Cliente. No obstante, Struers se reserva el derecho de retirar cualquier equipo o componente cubierto por el PLAN para reparar o mantener el equipo en otras instalaciones.

Los PLANES no son aplicables a los equipos devueltos a las instalaciones de Struers usando procedimientos distintos a los aquí expuestos, y Struers no se responsabilizará de los daños causados durante el tránsito de los equipos a través del transportista.

Struers no se responsabilizará de fallos o demoras en los servicios prestados si dichos fallos o demoras son resultado de huelgas, disputas laborales, accidentes, incendios, explosiones, inundaciones, tormentas, sucesos de fuerza mayor, imposibilidad de obtener piezas o mano de obra por un precio de mercado razonable, u otros motivos ajenos a un control razonable de Struers.

B. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

B.1. Responsabilidades

El Cliente se responsabiliza de todos los gastos, incluyendo mano de obra, desplazamiento y piezas, de todas las reparaciones no cubiertas por el PLAN.

El Cliente se responsabiliza de todos los gastos, incluyendo mano de obra, desplazamiento y piezas, de todas las reparaciones no incluidas debido a la no realización del mantenimiento diario, semanal o mensual recomendado, o debido al uso inadecuado o abusivo por el Cliente, o a un desastre natural.

El Cliente proporcionará un entorno seguro y protegido para que el técnico de mantenimiento lleve a cabo los servicios.

B.2. Aprobación previa

El Cliente debe solicitar la aprobación por escrito de Struers para cualquier equipo cubierto por este PLAN que deba moverse de su emplazamiento original. La reubicación no autorizada de cualquier equipo podría anular el PLAN.

B.3. Responsabilidad por pérdida o daños en equipos prestados

Los términos que siguen se aplican cuando Struers proporciona equipos en préstamo, ("Equipo prestado"):

- El Cliente debe usar el Equipo prestado solo en las mismas condiciones de funcionamiento normal aplicables a los equipos originales.
- El Cliente debe manejar el Equipo prestado con cuidado y como lo requieran los equipos originales, además de no modificar su apariencia ni funcionalidad.
- El Cliente debe devolver el Equipo prestado cuando se devuelva al Cliente el equipo original. De lo contrario, Struers se reserva el derecho de cobrar una cuota por alquiler con las tarifas actuales por cada día que se retrase la devolución del Equipo prestado. Struers puede anular dicha cuota, a su discreción, si el Cliente facilita a Struers un aviso previo de la demora y el motivo de la misma.
- El Cliente asume plena responsabilidad ante cualquier pérdida o daño del equipo que Struers presta al Cliente por cualquier motivo, diferente al desgaste/uso normal del equipo.

B.4. Limitación de recursos

El único y exclusivo recurso del Cliente y la responsabilidad contractual legal total colectiva, por perjuicios o de algún otro modo de Struers, bajo este Acuerdo es la reparación del equipo o componentes defectuosos conforme a este Acuerdo. Si Struers no puede completar tal reparación, el único y exclusivo recurso del Cliente y toda la responsabilidad legal de Struers será el pago por los daños actuales sin que se supere el cargo pagado por el Cliente o, si no se pagó ningún cargo, el cargo publicado entonces vigente por el servicio bajo este Acuerdo. En ningún caso, ni Struers ni ninguno de sus empleados, agentes o representantes será responsable ante el Cliente de ninguna pérdida o daño, de ningún tipo, debido a sus actividades en relación con un PLAN o los presentes Términos de servicio, incluyendo, a modo enunciativo, la pérdida de beneficios, pérdida de uso del equipo, resultado del uso del equipo, o de cualquier otra pérdida o daños de cualquier clase, incluyendo, a modo enunciativo, cualquier daño indirecto, fortuito, especial, ejemplar, punitivo o consecuencial, gastos, costes, beneficios, pérdida de ahorros o ganancias, datos perdidos o corrompidos, u otras responsabilidades legales derivadas de este Acuerdo o relacionadas con el mismo, o del uso o de la imposibilidad de usar el equipo o cualquier Equipo prestado, o del uso de cualquier material de servicio proporcionado bajo los términos aquí establecidos. Este Acuerdo otorga al Cliente derechos legales específicos, y el Cliente podría tener otros derechos que varían en función del estado o el país del Cliente. Algunos estados o países no permiten la exclusión o limitación de daños consecuenciales o fortuitos, o garantías implícitas, de modo, que las exclusiones anteriores podrían no ser de aplicación.

C. REPARACIONES, MODIFICACIONES, ETC. NO AUTORIZADAS

Las obligaciones de Struers conforme a este PLAN y a los presentes Términos de servicio se anularán e invalidarán si se determina que el equipo cubierto por este PLAN ha sido modificado, alterado o reparado por terceros de tal modo que haya afectado negativamente a su fiabilidad o funcionalidad.

D. PRESUNCIONES ESPECÍFICAS DE SERVICIO

Los técnicos dispondrán de pleno y libre acceso a todas las áreas necesarias a fin de completar el servicio, y el entorno será seguro y estará protegido.

Se facilitará un lugar de aparcamiento para los técnicos de Struers.

Cualquier retraso ocasionado por terceros que genere un "tiempo de inactividad" a los representantes de Struers se facturará por hora, por persona, conforme a las tarifas de servicio de campo aplicables por Struers en ese momento. Si el retraso requiere volver a programar el trabajo, los costes adicionales generados a Struers se facturarán al Cliente. Estos costes adicionales pueden incluir, a modo enunciativo, costes de desplazamiento, tarifas aéreas, piezas, portes, etc.

Struers asume la realización de todos los trabajos en un entorno no regido por organizaciones sindicales. Toda discrepancia o retraso asociado a un entorno sindical se facturará como coste adicional si se retrasa el trabajo.

La prestación de los servicios asume que no se necesitan certificados especiales ni/o autorizaciones/requisitos de seguridad para cumplir con el ámbito de trabajo del PLAN. Si es preciso, los costes de obtención de estos certificados/autorizaciones se facturarán al Cliente.

Cualquier retraso en la programación de los trabajos de servicio del PLAN con motivo de cambios in situ respecto al ámbito del trabajo (piezas adicionales, mano de obra adicional, etc.) puede incurrir en gastos adicionales para el Cliente.

Struers eliminará los residuos generados por los servicios en un lugar para desechos facilitado por el Cliente.

E. ACEPTACIÓN

Todos los equipos deben estar en perfecto estado de uso antes de incluirlos en un PLAN.

Struers se reserva el derecho de inspeccionar y reparar los equipos conforme a sus tarifas vigentes de mano de obra y desplazamiento antes de validar y aceptar el equipo para que se incluya en un PLAN.

F. DERECHO DE STRUER A CANCELAR

Struers se reserva el derecho de cancelar este Acuerdo o cualquier PLAN si Struers determina que no resulta económicamente o comercialmente factible continuar con este Acuerdo o con cualquier PLAN debido a la obsolescencia de los equipos, la falta de recambios o la disponibilidad de conjuntos de competencias, instalaciones o herramientas requeridas para mantener o reparar los equipos. En ese caso, Struers dará al Cliente un aviso de treinta (30) días antes de la cancelación y determinará, a su exclusivo criterio, el ajuste equitativo, si lo hubiera, por el coste para el Cliente del PLAN cancelado. Tal ajuste puede ser un reembolso por la parte restante de este Acuerdo o un crédito para compras futuras de productos de Struers nuevos o actualizados.

G. ACUERDO COMPLETO

Este Acuerdo, incluyendo las disposiciones de los Términos y condiciones de venta de Struers que se incorporan aquí y que también cubren la prestación de servicios por Struers, es el acuerdo completo entre el Cliente y Struers con respecto a su contenido, y ninguno de los empleados o agentes de Struers puede variar oralmente estos Términos de servicio. En caso de conflicto entre los términos, los términos del PLAN tendrán prioridad, seguidos por los Términos de servicio y después los Términos y condiciones de venta de Struers. Los Términos y condiciones de venta de Struers están disponibles bajo pedido o en www.struers.com/Terms-and-Conditions-of-sale.