



Condiciones para prestación de servicios (internacionales) de Körber Technologies GmbH

Febrero de 2026

1. Preámbulo

Las siguientes condiciones se aplican al empleo de personal para prestaciones de servicio de todo tipo, incluidos los servicios de soporte remoto y cursos de formación (en lo sucesivo denominadas "servicio") de Körber Technologies GmbH. Son elemento esencial del contrato. En caso de condiciones diferentes, estas no formarán parte del contenido contractual, ni siquiera con la aceptación del pedido.

Estas condiciones de servicio no son aplicables mientras no se haya acordado lo contrario por escrito o en forma de texto con las dos partes.

2. Alcance del encargo

Nuestro personal solo puede realizar trabajos en máquinas y equipos suministrados por nosotros y dentro del alcance del encargo de servicio realizado por escrito o en forma de texto.

Las actividades que sobrepasen el alcance de trabajos acordado requieren nuestro consentimiento previo por escrito o en forma de texto.

Brindamos soporte remoto ya sea como soporte remoto digital sin la participación física de su personal o como soporte remoto físico con la participación física de su personal.

3. Personal

Nos comprometemos a enviar únicamente personal especializado para llevar a cabo los encargos de servicio, el cual realizará los trabajos correctamente y de forma especializada.

4. Desarrollo del servicio

4.1 Plazos

Los plazos que establezcamos para comenzar o finalizar el servicio son aproximados, a menos que se acuerden fechas fijas en casos individuales. El cumplimiento de plazos fijos acordados presupone que ustedes cumplan con todas sus respectivas obligaciones contractuales.

Deberán confirmar por escrito la participación de sus empleados en los cursos de formación que ofrecemos como máximo hasta 12 semanas antes del inicio de la formación.

Si hasta esta fecha no se ha recibido ninguna confirmación, se dispondrá del periodo de tiempo planeado de otra forma.

En caso de ofertas a corto plazo, fijaremos el plazo de confirmación de la forma correspondiente.

Nos comprometemos a realizar el servicio de la

forma más rápida posible.

Los posibles plazos fijos se considerarán como cumplidos si el servicio ha finalizado antes del transcurso de los mismos.

Esto también se aplica cuando sea posible realizar una recepción por su parte o una prueba prevista en el contrato según el estado del servicio. Si el cumplimiento del encargo se retrasa por circunstancias ajenas a nuestra responsabilidad, se producirá una prolongación razonable del plazo.

Esto se aplica también si tales circunstancias se presentan una vez que nosotros hayamos incurrido en mora. No obstante, no tendrá lugar ninguna prolongación del plazo si estos impedimentos influyen de forma irrelevante en el desarrollo de los trabajos.

Si por nuestra responsabilidad se origina un retraso que les cause a ustedes un daño demostrable, concederemos una indemnización por retraso, excluyendo derechos adicionales de indemnización por daños y perjuicios. Esta indemnización se limita al 0,2% por cada semana completa de retraso, si bien el total será como máximo el 5% del valor del servicio de la parte de la máquina o del equipo a la cual afecta el servicio y que, debido al retraso, no pueda utilizarse a tiempo o de conformidad con el contrato.

En caso de un retraso cuya responsabilidad nos corresponda únicamente a nosotros, solamente les corresponderá el derecho de rescisión si después de concedernos un plazo adicional razonable, manifestando expresamente que se negarán a aceptar el servicio una vez transcurrido este plazo, el servicio no se realiza dentro del plazo fijado.

No existirá ningún otro derecho, salvo lo estipulado en el apartado 14.

4.2 Mora del acreedor

Ustedes nos deben informar inmediatamente de cualquier retraso o impedimento inminente respecto al servicio, sin importar el motivo.

Si un servicio acordado es aplazado por razones que estén bajo su responsabilidad, tendremos el derecho de reclamarles la retribución de los gastos adicionales ocasionados por este motivo (por ejemplo gastos adicionales de viaje y tiempo de espera).

4.3. Inicio de los trabajos

Si la realización del servicio supone un peligro para la salud y la vida de nuestro personal, tenemos el

derecho de aplazar el comienzo de los trabajos hasta que se presenten circunstancias razonables.

4.4 Interrupciones

Si el servicio debe ser interrumpido durante un tiempo inadmisiblemente, tenemos el derecho de hacer volver a nuestro personal.

Los gastos ocasionados por este motivo correrán por nuestra cuenta solamente si la interrupción ha sido por nuestra responsabilidad.

4.5 Suspensión del servicio

Si el servicio debe suspenderse antes de tiempo por causas de fuerza mayor (según se define en la punto 13.1), tenemos el derecho de facturar todos los costes originados hasta este momento, incluyendo el viaje de regreso.

4.6 Sustitución del personal

Durante el servicio, tenemos derecho a sustituir por nuestra cuenta el personal enviado por personal con la misma cualificación.

4.7 Reprogramación y cancelación del servicio

4.7.1 Usted tiene derecho a reprogramar o cancelar los Servicios en virtud de un Contrato de servicio, en su totalidad o en parte, antes del inicio del Servicio y sin causa legal, enviándonos la correspondiente solicitud por escrito. En tal caso, y a menos que seamos los únicos responsables de la reprogramación o cancelación correspondiente, tenemos derecho a reclamar una indemnización por daños y perjuicios pagadera como compensación, tal y como se describe a continuación, basada en a) el periodo de tiempo transcurrido entre la recepción de su solicitud y la fecha de inicio del servicio prevista inicialmente y b) el precio acordado en el contrato de servicio («valor del contrato de servicio»), y a cobrar los gastos externos inevitables en los que se haya incurrido. Dichos costes externos inevitables incluyen, entre otros, los gastos de viaje y alojamiento no reembolsables, los gastos de visado y los gastos de servicios de terceros.

En cada caso, sin embargo, la indemnización por daños y perjuicios se limita al número de horas por técnico que se indica a continuación, multiplicado por la tarifa horaria acordada. Si no se ha acordado una tarifa horaria, se aplicará la tarifa horaria estándar.

Reprogramación:

- Menos de una semana antes del servicio: el 60 % del valor del contrato de servicio o 80 horas por técnico multiplicadas por la tarifa horaria aplicable, lo que sea menor.
- Entre 1 y menos de 3 semanas antes del Servicio: el menor de los siguientes importes: el 40 % del valor del Contrato de Servicio o 40 horas por técnico multiplicadas por la tarifa horaria aplicable.
- Entre 3 y menos de 5 semanas antes del Servicio: el menor de los siguientes importes: el 20 % del valor del Contrato de Servicio o 20 horas por técnico multiplicadas por la tarifa por hora aplicable.
- 5 semanas o más antes del servicio: ninguna.

Cancelación:

- Menos de 1 semana antes del Servicio: el 80 % del valor del Contrato de Servicio o 90 horas por técnico multiplicadas por la tarifa horaria aplicable, lo que sea menor.
- Entre 1 y menos de 3 semanas antes del servicio: el menor de los siguientes importes: el 60 % del valor del contrato de servicio o 50 horas por técnico multiplicadas por la tarifa horaria aplicable.
- De 3 a menos de 5 semanas antes del servicio: el menor de los siguientes importes: el 40 % del valor del contrato de servicio o 30 horas por técnico multiplicadas por la tarifa horaria aplicable.
- 5 semanas o más antes del servicio: el menor de los siguientes importes: el 30 % del valor del contrato de servicio o 25 horas por técnico multiplicadas por la tarifa horaria aplicable.

4.7.2 En caso de fuerza mayor, no se aplicará la obligación de pagar la indemnización por daños y perjuicios según el punto 4.7.1 anterior; sin embargo, los costes externos inevitables según el punto 4.7.1 seguirán corriendo a su cargo.

4.7.3. Se acuerda que la indemnización por daños y perjuicios mencionada anteriormente representa una compensación adecuada por los costes que normalmente nos ocasionan los cambios de fecha o las cancelaciones. No obstante, usted tiene derecho a demostrar que no hemos incurrido en ningún coste o que estos han sido menores.

5. Finalización del servicio

5.1 Aceptación previa comprobación

Una vez que les comuniquemos la finalización de nuestras actividades, ustedes deberán efectuar inmediatamente la aceptación previa comprobación del servicio según lo acordado. La aceptación previa comprobación debe confirmarse por escrito en el certificado de recepción. Si se comprueba que el servicio no está en conformidad con el contrato, nos comprometemos a solucionar el defecto por nuestra cuenta. Ustedes no pueden rechazar la aceptación si el defecto es insignificante o si se debe a una circunstancia no imputable a nosotros.

5.2 Aceptación implícita

Si la aceptación previa comprobación se retrasa al margen de nuestra responsabilidad, el servicio se considerará como aceptado una vez transcurridas 2 semanas desde el aviso de finalización del servicio.

5.3 Con la aceptación previa comprobación se exime nuestra responsabilidad por deficiencias perceptibles, en tanto que ustedes no se hayan reservado el derecho de hacer valer un determinado defecto.

6. Deber de cooperación

6.1 Preparación del servicio

Ustedes deben comunicarnos previamente la fecha prevista para comenzar el servicio. Antes de comenzar el servicio deben finalizar oportunamente todos los trabajos de preparación, de forma que el servicio pueda comenzar inmediatamente y pueda realizarse sin interrupciones.

Ustedes deberán poner a disposición especialmente los materiales de servicio y la energía necesarios (como por ejemplo electricidad, agua, vapor, aire a presión, líneas de datos digitales) incluyendo las respectivas conexiones en el lugar de montaje, de manera que podamos comenzar el servicio inmediatamente. Las salas en las cuales se debe realizar el servicio deben estar protegidas contra las inclemencias del tiempo, deben estar bien iluminadas y con la temperatura adecuada y deben permitir el desarrollo del trabajo sin interferencias. Deberán proporcionar materiales de limpieza, posibilidad de lavado e instalaciones sanitarias, así como asistencia de primeros auxilios, en el lugar de prestación del servicio.

Si lo consideramos necesario, ustedes deben proporcionar un espacio seco con posibilidad de cerrar con llave para el equipamiento de servicio de nuestro personal. En caso de prestaciones de servicio de una mayor envergadura, ustedes deberán proporcionar espacios de descanso adecuados.

6.2 Albañilería y mampostería

Todos los trabajos de construcción y todas las instalaciones deberán haber finalizado antes del inicio del servicio. Es necesario que todos los trabajos de albañilería y mampostería se encuentren completamente secos y fraguados.

6.3 Almacenamiento

Ustedes almacenarán todas las piezas que deben ser montadas de forma adecuada y protegidas contra las inclemencias del tiempo. Antes de comenzar el servicio, las piezas deben encontrarse en el lugar de montaje o en un lugar próximo. Su personal llevará a cabo la eliminación del embalaje en el lugar de montaje. Para el embalaje de nuestro suministro se aplica adicionalmente el último apartado del punto 5.1 de nuestras Condiciones de suministro (extranjero) en su última versión. No nos hacemos responsables de las consecuencias de un almacenaje y un transporte inadecuado.

6.4 Personal auxiliar

Ustedes deben proporcionar personal auxiliar apropiado en la cantidad requerida para poder garantizar un desarrollo ininterrumpido del servicio. Por su especialización, nuestro personal tiene autoridad para dar órdenes al personal auxiliar en la medida necesaria. Si nuestro personal lo solicita, ustedes proporcionarán un intérprete adecuado.

Su personal auxiliar permanece bajo su supervisión, responsabilidad y obligación de seguro. Si este personal auxiliar provoca siniestros, nosotros nos responsabilizaremos solamente en la medida de nuestra culpa.

6.5 Medios auxiliares e instrumentos

Ustedes pondrán a disposición los medios auxiliares, instrumentos y herramientas requeridos para el servicio. Estos deben encontrarse en un estado perfecto y seguro.

6.6 Marchas de prueba y puesta en funcionamiento

Salvo que se haya acordado otra cosa, ustedes deben proporcionar de forma gratuita los materiales requeridos y deben realizar todas las acciones que

sean necesarias para ajustar y probar el objeto de servicio. Deberán retirar regularmente los materiales usados y productos elaborados de manera que pueda garantizarse una puesta en funcionamiento del objeto de servicio sin fallos.

Ustedes se asegurarán de que nuestro personal reciba inmediatamente los resultados de los controles y las pruebas de tabaco del laboratorio de calidad para determinar los parámetros de la técnica de procesamiento.

Si lo desean, nos comprometemos a mantener el secreto y transmitiremos este compromiso a nuestro personal.

El objeto de servicio deberá ser limpiado por su personal cuando nuestro personal lo solicite.

6.7 Disposiciones de derecho público

Ustedes deben informar a nuestro personal a su debido tiempo acerca de todas las obligaciones respecto a las autoridades locales y a las disposiciones legales correspondientes que deban ser respetadas. Ustedes asumirán la responsabilidad de los intereses de nuestro personal y solucionarán las formalidades necesarias.

6.8 Seguridad de nuestro personal y los objetos traídos por nosotros

Ustedes deben tomar las medidas necesarias para la prevención de accidentes, para la protección de nuestro personal y de los objetos traídos por nosotros. Ustedes deben informar a nuestro personal acerca de peligros especiales y de las disposiciones de seguridad vigentes.

Si otras empresas deben realizar trabajos mientras se desarrollan las actividades de nuestro personal, ustedes deberán designar una persona para coordinar los trabajos y evitar así la posibilidad de ponerse en peligro mutuamente.

6.9 Alojamiento

Si ustedes están obligados según acuerdo especial a procurar alojamiento gratuito para nuestro personal, deberán proporcionar habitaciones individuales de hotel correspondientes al estándar de Europa Occidental con WC y baño o ducha.

Nosotros tenemos derecho a solicitar previamente una prueba de la idoneidad del alojamiento para nuestro personal.

6.10 Seguridad/seguridad de datos en caso de soporte remoto

Para mantener la seguridad de su personal y sus bienes al realizar soporte remoto y para proteger sus datos, deben prestarnos su consentimiento expreso antes de cualquier acceso a sus máquinas y sistemas mediante soporte remoto.

6.11 Gastos

Ustedes deben cumplir con todas las obligaciones mencionadas anteriormente sin costo alguno para nosotros.

6.12 Incumplimiento del deber de cooperación

Si ustedes no cumplen con su deber de cooperación, después de notificarlo, nosotros estamos autorizados pero no obligados a realizar las acciones detalladas anteriormente a cargo de

ustedes.

Por lo demás, permanecen vigentes los demás derechos y reclamaciones legales y contractuales. En especial, nuestro personal estará autorizado para emprender el viaje de retorno si ustedes no cumplen con su deber de cooperación. Los costes que sean originados por este motivo correrán por su cuenta.

7. Enfermedad de nuestro personal

Ustedes nos deben comunicar inmediatamente la posible incapacidad laboral de alguno de nuestros empleados durante su estancia.

Ustedes deben encargarse del tratamiento local especializado de nuestro empleado con un médico de libre elección, de todas las medicinas y de todas las demás medidas necesarias para restablecer su salud, y pagarán por adelantado los costes originados. Si es necesaria una hospitalización, ustedes se encargarán del transporte y la estancia de nuestro empleado en la mejor clase. El hospital debe corresponder al estándar de Europa Occidental.

En caso de hospitalización, ustedes se encargarán de almacenar de forma segura el equipaje de nuestro empleado.

Si es necesario sustituir a nuestro personal por motivos de enfermedad, ustedes deberán contribuir en la organización del transporte de regreso.

8. Facturación del servicio

8.1 Tarifa normal por horas

Por la labor de nuestro personal facturaremos nuestra tarifa horaria vigente por cada hora de trabajo dentro de un tiempo de trabajo semanal de 40 horas.

En el caso de servicios que se realicen a un precio fijo, los servicios que superen el volumen contratado se facturarán de forma adicional, según los costes.

8.2 Horas extraordinarias

Las horas que sobrepasan una jornada laboral diaria de 8 horas son consideradas como horas extraordinarias y se facturan con un recargo del 25%.

Debido a disposiciones legales laborales, la jornada laboral diaria de nuestro personal no debe ser superior a 10 horas.

8.3 Trabajo en sábado, domingo, días festivos y turnos de noche

Los trabajos realizados en sábado se facturarán con un recargo del 25%.

Se impondrá un 50% de recargo por las actividades realizadas en domingos, días festivos y turnos de noche (de 20:00 a 06:00 h).

Conforme al punto 8.2, las horas extraordinarias se facturarán con un recargo adicional del 25%.

8.4 Permiso especial

El trabajo en horas extraordinarias o en sábados, domingos, festivos y turnos de noche requiere nuestro consentimiento previo por escrito.

8.5 Otros

En caso de incapacidad laboral, se anulará la facturación de los costes del servicio a partir del

momento en que comienza la incapacidad laboral.

Si por motivos ajenos a nosotros no fuera posible alcanzar el tiempo de trabajo semanal de 40 horas, el tiempo de inactividad será calculado según la tarifa horaria acordada en los puntos 8.1-8.3. Con la misma tarifa horaria se calcularán las horas de trabajo suspendidas por los días festivos legales y especiales, así como las horas de espera.

8.6 Comprobantes del servicio

Nuestro personal está obligado a llevar un comprobante de las horas semanales, separando las horas normales, las horas extraordinarias y las horas de turno de noche. Este comprobante sirve de base para nuestra facturación y se les enviará digitalmente por correo electrónico. Pueden verificar este comprobante en un plazo 14 días tras su recepción y aceptarlo o rechazarlo por correo electrónico. Si no recibimos una respuesta de su parte en esos 14 días, se considerará que han otorgado su aprobación.

8.7 Desplazamientos

Si en las proximidades del lugar de prestación del servicio no existe ningún alojamiento apropiado o posibilidad de abastecimiento para nuestro personal, ustedes deben hacerse cargo de los respectivos gastos, especialmente de los costes originados por el uso de los medios de transporte apropiados. Los tiempos de transporte serán considerados como tiempo de trabajo.

En caso necesario, ustedes deberán proporcionar gratuitamente a nuestro personal los medios de transporte local entre el lugar de alojamiento y el lugar de prestación del servicio.

8.8 Duración de los viajes

El tiempo de viaje de nuestro personal será considerado como tiempo de trabajo. Por cada media jornada de viaje iniciada (4 horas) se cobrará el marco de dietas vigente por completo. Si el lugar de salida y llegada del viajero se encuentran en su país, cada hora de viaje será facturada de acuerdo a la remuneración horaria normal.

9. Dieta en concepto de compensación

Para amortizar los gastos generados por la estancia de nuestro personal en el extranjero y durante los días de viaje, ustedes pagarán la respectiva indemnización válida por cada día de ausencia de nuestra firma.

En caso de incapacidad laboral a causa de enfermedad, se deberá seguir abonando la dieta diaria durante un periodo máximo de 14 días naturales. En el supuesto de que la enfermedad requiriese hospitalización, se pagaría sólo el 30% de la dieta.

10. Gastos de viaje y de transporte

Dependiendo de la duración del viaje y de acuerdo con nuestras regulaciones internas, facturamos los gastos de vuelo en clase business/economy o primera clase de tren, así como todos los demás gastos de viaje de ida y vuelta u otros viajes relacionados con nuestra prestación de servicio.

También facturaremos todos los gastos de viaje necesarios (tasas de visado y de pasaporte, derechos de aduana por el transporte de

herramientas y de equipaje, exámenes médicos en caso de viaje a países tropicales, gastos de vacunas, etc.) además de los gastos relacionados con el servicio (p. ej. gastos para la comunicación con la empresa y desplazamientos locales incl. coche de alquiler).

En el caso de los viajes de regreso al país de origen de nuestro personal en Navidad o en Nochevieja, y opcionalmente en Pascua o Pentecostés, facturaremos también los gastos de viaje. Estos incluyen los gastos de desplazamiento, los gastos de viaje pertinentes durante el viaje conforme al punto 8.8 y las dietas.

Nuestro personal tiene derecho a tomar vacaciones legales incluyendo el viaje de ida y vuelta necesario después de una estancia ininterrumpida de 3 meses en el lugar de prestación del servicio. Los gastos de viaje generados serán por cuenta de ustedes.

11. Impuestos y tributos

11.1 Todos los impuestos, tasas y otros tributos relacionados con el servicio que sean generados fuera de la República Federal de Alemania serán cargados a su cuenta. Si el lugar de prestación del servicio se encuentra dentro de la República Federal de Alemania, se facturará adicionalmente el impuesto sobre las ventas a la tasa legal respectiva.

11.2 Para el tratamiento del impuesto sobre las ventas, utilizamos el número de impuesto sobre las ventas que hayan proporcionado en el contacto inicial, a menos que especifiquen un número de impuesto sobre las ventas diferente en un caso individual específico. Están obligados a eximirnos de reclamaciones y a compensar cualquier daño resultante de una declaración incorrecta del número de impuesto sobre las ventas por su parte.

11.3 Nos informarán por escrito de sus declaraciones a las autoridades fiscales, que se basen en la Directiva 2018/822/UE ("DAC 6") y su implementación nacional y que afecten a la relación contractual con nosotros, con suficiente tiempo antes de que expire el plazo legal de presentación de las declaraciones, indicando el número de registro.

12. Garantía

Nos responsabilizamos de posibles defectos de nuestro trabajo dentro de un plazo de 6 meses después de haber sido aceptado el servicio. Ustedes se comprometen a notificar inmediatamente por escrito cualquier defecto que haya sido detectado.

Su derecho a hacer valer pretensiones por un defecto tiene un plazo de prescripción de 12 meses, comenzando desde la notificación inmediata de la anomalía.

Nuestra garantía se limita exclusivamente a la obligación de reparación en el lugar de nuestro servicio indicado en el contrato. Si después de varios intentos de reparación no es posible solucionar el defecto, ustedes tendrán derecho a la correspondiente rebaja una vez transcurrido un plazo adicional adecuado sin solución.

Si a pesar de la rebaja ustedes no tienen interés en el servicio, podrán rescindir el contrato tras notificarlo por escrito.

Ustedes no tendrán derechos adicionales – salvo los

derechos conforme al punto 14.

La obligación de responsabilidad no existirá si un defecto es irrelevante o se ha presentado en una circunstancia que está fuera de nuestra responsabilidad.

En el caso del soporte remoto, esto también incluye la implementación incorrecta de nuestras indicaciones e instrucciones por parte de su personal.

13. Fuerza mayor

13.1 Cada parte contratante tiene derecho a suspender o rechazar el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, incluidas las obligaciones de garantía, siempre y cuando éstas queden fuera de sus facultades o sean económicamente inviables por las circunstancias de fuerza mayor. La fuerza mayor se refiere a circunstancias que están más allá de la responsabilidad de la parte contratante afectada y que no puedan preverse, evitarse o superarse razonablemente, incluidas, entre otras, las siguientes circunstancias: huelgas y cierres patronales, desastres naturales, incendios, terremotos, guerras (declaradas o no), atentados terroristas o políticos, enfermedades contagiosas, epidemias/pandemias, movilizaciones, revueltas, incautaciones o embargos no autorizados, confiscaciones, restricciones en el suministro de energía, o advertencias de las autoridades competentes, por ejemplo, el Ministerio de Exteriores alemán, de no abandonar o viajar al lugar de destino correspondiente en determinados países o regiones, así como errores y demoras de los subcontratistas por alguna de estas causas.

13.2 Si se da cualquiera de las circunstancias mencionadas en 13.1 antes de la celebración del contrato, la parte contratante tendrá derecho a rechazar su cumplimiento, siempre y cuando puedan demostrarse sus efectos sobre el cumplimiento del contrato y estas circunstancias no fueran ni debieran haber sido conocidas por la parte contratante en el momento de formalizarlo.

13.3 La parte que alegue un motivo de fuerza mayor informará inmediatamente a la otra parte acerca del comienzo y del cese de las circunstancias de fuerza mayor.

13.4 Si se produce una demora en el servicio por fuerza mayor, el periodo de implementación se prorrogará por un periodo que sea razonable teniendo en cuenta todas las circunstancias del caso, incluido el tiempo adicional requerido para reanudar nuestras medidas.

13.5 En el caso de que por razones de fuerza mayor les sea imposible cumplir con el contrato, ustedes deberán indemnizarnos por los gastos ocasionados al asegurar el objeto de suministro.

13.6 Independientemente de otras regulaciones para estas condiciones de prestación de servicios, cada una de las partes contractuales tendrá el derecho de desistir del contrato por escrito en caso de que el cumplimiento del contrato sea impedido por más de 6 meses tras esta disposición.

14. Responsabilidad

14.1 Alcance de la responsabilidad

Si una pieza suministrada por nosotros resulta dañada durante el servicio por nuestra responsabilidad, tendremos el derecho de elegir si la reparamos o suministramos una nueva por nuestra cuenta. Si por nuestra culpa el objeto del servicio no puede ser utilizado conforme al contrato por omisión o ejecución incorrecta, se aplicarán los párrafos 12 y 14 con exclusión de otros derechos.

Se procederá de forma análoga en caso de asesoramiento incorrecto o de violación de las obligaciones contractuales vinculadas.

14.2 Exención de la responsabilidad

Nuestra responsabilidad se extiende solamente dentro del marco de estas condiciones de servicio.

En particular, no tendrán derecho alguno a reclamar indemnización por daños directos o resultantes (p. ej. por pérdida de producción o lucro cesante) que no se hayan producido en el propio objeto del servicio. En el caso de soporte remoto, tampoco seremos responsables de la implementación incorrecta de nuestra información e instrucciones por parte de su personal. Esta exención de responsabilidad no se aplicará en caso de dolo o en caso de negligencia grave por parte de la gerencia o de uno de los directivos.

14.3 Limitación de la responsabilidad

Asumimos la responsabilidad por daños personales y materiales – bajo reserva de disposiciones legales obligatorias – en la medida en que en el marco de las sumas de cobertura y de las condiciones de nuestro seguro de responsabilidad civil de empresa esté contemplada la indemnización de daños por parte del asegurador. Si ustedes lo estiman necesario, podemos presentarles un comprobante del alcance de nuestro seguro de responsabilidad civil de empresa.

15. Condiciones de pago

Realizaremos la facturación final inmediatamente después de finalizar el servicio. En caso de duración prolongada de los trabajos realizaremos facturaciones parciales.

En caso de contratos de mantenimiento, se aplican los correspondientes intervalos de pago acordados. Ustedes deben realizar sus pagos 14 días después de la fecha de la factura.

Los pagos se considerarán efectivos una vez que podamos disponer libremente de ellos.

Cualquier retraso en los pagos nos autoriza a aplazar nuestras obligaciones contractuales hasta hacerse efectivos los pagos atrasados.

En caso de exceder los plazos de pago acordados, les cargaremos un interés del 5% anual sobre el correspondiente tipo de interés base vigente del Banco Central Europeo.

Si incurren en mora con pagos vencidos y si no pagan pese a concederles un plazo adicional o si infringen el contrato de otra manera grave, tendremos derecho a rescindir el contrato y a exigir una indemnización.

16. Control de exportación

16.1 Ustedes reconocen que la prestación de los servicios puede estar sujeta a disposiciones y regulaciones legales nacionales y/o extranjeras sobre control de exportaciones, incluidas sanciones y embargos (en adelante, colectivamente, "Regulaciones de control de exportaciones") y que estas Regulaciones de control de exportaciones pueden cambiar cada cierto tiempo y que se aplican de acuerdo con su versión actualmente válida. Ambas partes contratantes se adherirán a todas las Regulaciones de control de exportaciones y cooperarán con las autoridades responsables en consecuencia. Las partes contratantes no tomarán ninguna medida que viole las Regulaciones de control de exportaciones.

16.2 Nuestras ofertas están sujetas a una evaluación de la configuración final de los servicios y, en este sentido, no son vinculantes con respecto a las Regulaciones de control de exportaciones aplicable y la viabilidad de los servicios bancarios y financieros asociados.

16.3 En su caso, los servicios no podrán prestarse sin el permiso necesario de las autoridades competentes. Haremos todo lo posible para obtener los permisos requeridos y les proporcionaremos una copia de estos permisos para su información cuando lo soliciten.

16.4 Tendremos derecho a revocar nuestra oferta o rescindir el contrato en cualquier momento, sin cargo y sin asumir ninguna responsabilidad si:

16.4.1 no se consiguen los permisos necesarios o no se consiguen en un plazo razonable o, una vez expedidos, son posteriormente revocados o modificados por las autoridades competentes;

16.4.2 llega a nuestro conocimiento un uso final no intencionado o la existencia de una persona previamente desconocida involucrada en el negocio, por lo que no se pueda cumplir con el contrato conforme a las Regulaciones de control de exportaciones; o

16.4.3 no se puede descartar por completo una exportación ilegal o no autorizada o una violación de las regulaciones de control de exportación aplicables o si se produce un cambio fundamental en la evaluación de los riesgos comerciales asociados con el negocio debido a que ustedes, sus empresas afiliadas, los accionistas u otros involucrados en el negocio estén incluidos en la lista de selección consolidada de la UE o de EE. UU.

17. Datos de Máquina

17.1 Recopilación y utilización de Datos de Máquina

Al celebrar el encargo de servicios, usted acepta que, en relación con el servicio, podamos extraer, recopilar, almacenar, transferir, procesar y utilizar gratuitamente los datos generados por el uso, la operación y el mantenimiento de las máquinas que le hayamos suministrado y que sean objeto del servicio (en adelante, los "Datos de Máquina"), así como cualquier dato basado en o derivado de los Datos de Máquina, con el fin de desarrollar y mejorar nuestros productos y servicios y para otros fines operativos, de conformidad con lo previsto en esta sección "Datos de Máquina". Los Datos de Máquina incluyen, entre otros, datos operativos, datos de

rendimiento, datos estadísticos y datos de errores y diagnóstico.

No obstante lo anterior, no se nos concederá ningún derecho sobre sus derechos de propiedad intelectual que estén incorporados en los Datos de Máquina.

Usted tiene derecho a revocar en cualquier momento, con efectos para el futuro, su consentimiento para la extracción y recopilación de Datos de Máquina mediante una notificación por escrito; sin embargo, dicha revocación podría afectar a la mejora continua del rendimiento y la funcionalidad de las máquinas y podría imposibilitar la prestación de determinados servicios.

17.2 Confidencialidad y seguridad de los Datos de Máquina

Protegeremos la confidencialidad y la seguridad de los Datos de Máquina y adoptaremos las medidas técnicas y organizativas adecuadas para protegerlos frente a accesos no autorizados por parte de terceros. Salvo que se acuerde expresamente lo contrario con usted para casos específicos, los Datos de Máquina serán anonimizados o agregados de modo que ningún contenido específico suyo o de sus clientes resulte identificable. Los Datos de Máquina se transferirán a nuestras empresas afiliadas y a terceros contratados únicamente para fines empresariales del Grupo Körber. Estas disposiciones sustituyen cualquier acuerdo previo entre las partes respecto a confidencialidad y/o seguridad.

17.3 Datos personales

Los datos personales incluidos en los Datos de Máquina serán extraídos, recopilados, almacenados, transferidos, procesados, anonimizados, utilizados y eliminados por nosotros de conformidad con la normativa aplicable en materia de protección de datos (como el RGPD).

18. Disposiciones generales

18.1 Ustedes solo podrán ceder pretensiones u otros derechos de este contrato con nuestro consentimiento previo por escrito.

18.2 En caso de litigio por y en el contexto de nuestra relación contractual decidirán definitivamente, según el Reglamento de conciliación y arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional, uno o varios árbitros nombrados según este reglamento. La lengua del arbitraje será el alemán. La sede del tribunal de arbitraje se encuentra en Zúrich, Suiza.

18.3 El contrato está sujeto al Derecho suizo con exclusión de la Convención de las Naciones Unidas sobre los contratos de compraventa internacional de mercaderías.