

**1. Ámbito**

- 1.1 Los presentes términos y condiciones generales para contratos de mantenimiento (en lo sucesivo, «**Términos y Condiciones generales**») se aplicarán exclusivamente a todos los servicios de mantenimiento y asistencia (en lo sucesivo, «**Servicios**») prestados por una empresa del Grupo ZEISS (en lo sucesivo, «**ZEISS**») en dispositivos cuyo fabricante sea ZEISS (en lo sucesivo, «**Dispositivos**») para un cliente, salvo que se acuerde expresamente lo contrario.
  - 1.2 Los «**Cientes**» y, por lo tanto, las partes contratantes son empresarios, personas jurídicas de derecho público o fondos especiales de derecho público (en lo sucesivo, «**Empresarios**») o consumidores (en lo sucesivo, «**Consumidores**»). En la medida en que las disposiciones de los Términos y Condiciones Generales se dirijan a Empresarios, estas disposiciones solo se aplicarán a Empresarios. Para los Consumidores, se aplicará la ley, salvo que se regule expresamente lo contrario en los presentes Términos y Condiciones Generales.
  - 1.3 Los términos y condiciones generales de venta de ZEISS (disponibles en los avisos legales y los términos y condiciones generales del sitio web de ZEISS (Aviso legal (zeiss.com)) se aplicarán a la entrega de materiales y piezas necesarios para el Servicio, en particular piezas de repuesto y de desgaste, salvo que se acuerde expresamente lo contrario.
  - 1.4 Los términos y condiciones generales para los contratos de reparación de ZEISS (disponibles en los avisos legales y los términos y condiciones generales del sitio web de ZEISS (Aviso legal (zeiss.com)) se aplicarán a la realización de reparaciones en los Dispositivos por parte de ZEISS, salvo que se acuerde expresamente lo contrario.
  - 1.5 Los términos y condiciones generales del Cliente que contradigan o complementen los presentes Términos y Condiciones Generales solo se aplicarán en la medida en que ZEISS las haya aceptado expresamente por escrito. Sin dicho acuerdo expreso, la prestación de los Servicios por parte de ZEISS se realizará en cualquier caso exclusivamente sobre la base de los presentes Términos y Condiciones Generales, incluso si ZEISS tiene conocimiento de los términos y condiciones generales del Cliente y ejecuta el pedido del Cliente sin rechazarlas expresamente.
  - 1.6 En la medida en que se hayan acordado condiciones especiales, acuerdos marco u otros acuerdos contractuales individuales sobre la prestación de los Servicios para dispositivos individuales o grupos de dispositivos (en lo sucesivo, «**Acuerdos especiales**»), los Acuerdos especiales prevalecerán sobre los presentes Términos y Condiciones generales.
- 2. Ámbito, lugar de prestación, inspección inicial**
- 2.1 Los detalles de la obligación de servicio asumida por ZEISS como «**Servicio**» se definen principalmente en la descripción del servicio correspondiente. Los acuerdos especiales o la descripción del servicio definirán los dispositivos cubiertos por el Servicio.
  - 2.2 Por «**Servicios**» se entiende las medidas preventivas y de control, excluidas las reparaciones. Por ejemplo, se pueden asumir como Servicio las siguientes obligaciones de ejecución: inspección, verificación, calibración y mantenimiento de las funciones principales del Dispositivo, así como reacondicionamiento, pruebas funcionales, trabajos de limpieza y cuidado, pruebas de precisión y ajustes.
  - 2.3 Los detalles del tipo y el ámbito de los posibles Servicios se definen principalmente en los respectivos planes de trabajo válidos emitidos por ZEISS para el Dispositivo sujeto al Servicio.
  - 2.4 ZEISS proporcionará el equipo de prueba y las herramientas especiales necesarias para realizar los Servicios.
  - 2.5 Los materiales y piezas necesarios para el Servicio, incluidos, entre otros, los productos de limpieza y cuidado, las piezas de desgaste y las piezas de repuesto, se pagarán por separado (véase la sección 1.3).
  - 2.6 En la medida de lo posible y razonable, ZEISS tendrá derecho a utilizar piezas de repuesto remanufacturadas menos costosas en lugar de piezas de repuesto nuevas.

- 2.7 Si ZEISS toma posesión de las piezas sustituidas con el consentimiento del Cliente, la propiedad de las piezas sustituidas pasará a ZEISS.
- 2.8 Salvo que se acuerde expresamente lo contrario, ZEISS prestará los Servicios en el lugar donde se encontraba el Dispositivo en el momento de la celebración del contrato. Si el Cliente cambia la ubicación del Dispositivo, deberá informar a ZEISS de la reubicación por escrito con al menos 60 días de antelación. El Cliente solo tendrá derecho a exigir la prestación de los Servicios en la nueva ubicación si ZEISS ha dado su consentimiento previo al traslado. ZEISS tendrá derecho a condicionar la concesión del consentimiento a un ajuste razonable del contrato, en particular de la remuneración, o a denegar el consentimiento por motivos justificados.
- 2.9 Es condición previa para la prestación del Servicio que el Dispositivo se encuentre en un estado acorde con las especificaciones de ZEISS. ZEISS se reserva el derecho de realizar una inspección inicial, a cargo del Cliente, y de restaurar el Dispositivo a un estado conforme con las especificaciones de ZEISS, en el caso de que el Dispositivo no haya sido sometido a un mantenimiento regular por parte de ZEISS desde su primera puesta en servicio o si el mantenimiento por parte de ZEISS se ha interrumpido durante más de un intervalo de mantenimiento. Cualquier trabajo necesario para dicha inspección inicial y para garantizar que el Dispositivo se ajusta a las especificaciones de ZEISS será sufragado por el Cliente a los precios aplicables correspondientes

**3. Servicios no incluidos**

- 3.1 Las siguientes acciones no se consideran «**Servicios**» en el sentido de los presentes Términos y Condiciones Generales y solo serán prestadas por ZEISS sobre la base de un pedido independiente y a cambio de una remuneración independiente:
  - a) reparaciones y resolución de problemas, en particular la subsanación de defectos y daños, y
  - b) la sustitución de piezas necesarias debido a influencias externas, como un manejo inadecuado u otras acciones u omisiones por parte del cliente o de terceros, así como por otras circunstancias ajenas al control de ZEISS, incluida la fuerza mayor (en particular, incendios, terremotos, inundaciones, etc.); y
  - c) trabajos necesarios debido a reparaciones o modificaciones realizadas por terceros sin el consentimiento previo por escrito de ZEISS; y
  - d) trabajos necesarios debido a la conexión del dispositivo a otros equipos no suministrados por ZEISS; y
  - e) trabajos necesarios debido al funcionamiento del dispositivo en condiciones (por ejemplo, fluctuaciones de la red eléctrica, contaminación) o al uso de accesorios o consumibles específicos del equipo que no cumplen con las especificaciones de ZEISS; y
  - f) la rectificación de pequeños desgastes o la sustitución de consumibles específicos del equipo, a menos que dicho trabajo pueda realizarse sin un gasto significativo de tiempo, mano de obra y materiales como parte de los Servicios; y
  - g) los costes y trabajos adicionales causados por la reubicación del Dispositivo.

- 3.2 ZEISS asumirá las acciones mencionadas en la sección 3.1 solo a cambio de una remuneración separada sobre la base de un acuerdo separado, siempre que la naturaleza del Servicio que se va a prestar y el calendario de despliegue adicional del personal de servicio lo permitan.

**4. Personal de servicio**

- 4.1 ZEISS encargará la prestación de los Servicios a especialistas formados en sistemas o dispositivos.
- 4.2 ZEISS tendrá derecho a subcontratar el Servicio a terceros.

**5. Tiempos de mantenimiento**

- 5.1 ZEISS prestará los Servicios en el Dispositivo en los intervalos acordados. Los intervalos de mantenimiento se definen principalmente en la descripción del servicio, salvo que se especifique lo contrario en las Condiciones Especiales.
- 5.2 ZEISS acordará con el Cliente una fecha para la prestación de los Servicios. Si ZEISS o el Cliente no cumplen la fecha acordada por causas ajenas a su voluntad como consecuencia de acontecimientos imprevistos que escapen a su control (por ejemplo, interrupciones operativas, enfermedad, conflicto laboral), ZEISS y el Cliente acordarán una nueva fecha razonable.
- 5.3 ZEISS prestará los Servicios en días laborables durante el horario laboral habitual. Si el Cliente solicita la prestación en otros horarios, se aplicará un recargo por horas extras. El Cliente deberá obtener los permisos oficiales que puedan ser necesarios para ello; ZEISS dará por supuesto que se han concedido.

**6. Remuneración**

- 6.1 Como remuneración por los Servicios, ZEISS cobrará al Cliente, en función del tipo de Acuerdo Especial alcanzado, bien
  - a) una tarifa plana por cada llamada de servicio o por un determinado periodo de tiempo en la cantidad acordada respectiva, o bien
  - b) una remuneración según el gasto real y el consumo de material de acuerdo con los precios y costes válidos respectivos.
- 6.2 Salvo que se acuerde expresamente lo contrario, la tarifa plana incluirá todos los costes de mano de obra incurridos para la prestación del alcance acordado de los Servicios, los gastos de desplazamiento y los gastos de viaje. Quedan excluidos y se pagarán por separado el impuesto sobre el valor añadido legal y, en su caso, otros cargos legales, así como los costes de mano de obra, desplazamiento o material y piezas incurridos fuera del alcance acordado de los Servicios. Si ZEISS presta Servicios en el extranjero, el Cliente reembolsará adicionalmente a ZEISS todos los impuestos y aranceles extranjeros en que incurra ZEISS en relación con los Servicios.
- 6.3 Si, sin culpa de ZEISS, se producen tiempos de espera en el lugar de prestación del servicio para el personal de servicio de ZEISS, el Cliente pagará dichos tiempos de espera a la tarifa horaria del personal de servicio. El Cliente también correrá con los gastos adicionales en que se incurra si ZEISS no presta o completa los Servicios durante la fecha acordada, siempre que el Cliente sea responsable de dicho incumplimiento.
- 6.4 El precio vencerá y será pagadero en un plazo de 30 días a partir de la fecha de la factura y de la prestación de los Servicios. Para determinar la puntualidad del pago será determinante la recepción del mismo por parte de ZEISS.
- 6.5 El cliente incurrirá en mora al vencimiento del plazo de pago mencionado anteriormente. Durante el periodo de mora, ZEISS tendrá derecho a exigir intereses de demora al tipo de interés legal aplicable, reservándose ZEISS el derecho a reclamar daños y perjuicios adicionales. En el caso de un comerciante, ZEISS se reserva el derecho a reclamar intereses a partir de la fecha de vencimiento.
- 6.6 ZEISS se reserva el derecho de ajustar la remuneración a pagar según su criterio razonable, de acuerdo con la evolución de los costes determinantes para el cálculo del precio. Se considerará un aumento de precio y se realizará una reducción de precio si, por ejemplo, los costes de desplazamiento, los gastos o la adquisición de los materiales o piezas necesarios para prestar los Servicios aumentan o disminuyen, o si otros cambios en las condiciones marco legales dan lugar a una situación de costes modificada (por ejemplo, debido a costes o cargas sociales legales). Los aumentos de costes relativos a un componente del precio se compensarán con las reducciones de costes relativas al mismo componente u otros componentes del precio. ZEISS ejercerá su razonable discreción de tal manera que las reducciones de costes tengan el mismo efecto sobre los precios que los aumentos de costes. Se notificará por escrito al cliente cualquier ajuste de la remuneración a más tardar 6 semanas antes

de que se aplique el cambio. En caso de aumento de precios, el cliente tendrá derecho a rescindir el contrato con efecto en el momento en que se aplique el aumento de precios, en un plazo de 4 semanas a partir de la recepción de la notificación.

- 6.7 El cliente solo podrá compensar aquellas reclamaciones que sean indiscutibles o que hayan sido establecidas legalmente de forma definitiva por un tribunal sin posibilidad de apelación, o que estén vinculadas recíprocamente a la reclamación principal (por ejemplo, reclamaciones del cliente por defectos en el rendimiento).
- 6.8 Un empresario solo podrá retener su contraprestación si dicha contraprestación es indiscutible y ha sido establecida legalmente de forma definitiva por un tribunal sin posibilidad de apelación.

**7. Obligaciones de cooperación**

- 7.1 El cliente está obligado a poner el dispositivo a disposición de ZEISS o de terceros subcontratados para la prestación del servicio en la fecha acordada y se asegurará de que el personal de reparación tenga acceso libre y sin obstáculos.
- 7.2 Durante la prestación de los Servicios, el Cliente proporcionará de forma gratuita lo siguiente:
  - a) el equipo de trabajo que debe estar presente en el Dispositivo correspondiente de conformidad con las normas pertinentes de prevención de accidentes, excepto herramientas especiales e instrumentos de medición; y
  - b) personal auxiliar adecuado para manejar el Dispositivo y ayudar al personal de servicio, así como cualquier equipo auxiliar que pueda ser necesario.
- 7.3 El Cliente notificará al personal de servicio cualquier normativa especial de seguridad o de trabajo existente en las instalaciones del Cliente que el personal de servicio deba observar al prestar el Servicio y se la explicará detalladamente antes de que comience el Servicio. ZEISS tendrá derecho a una remuneración adicional en función del tiempo y el esfuerzo dedicados, en la medida en que ello requiera un tiempo considerable.
- 7.4 El Cliente proporcionará al personal de servicio de ZEISS y a los terceros subcontratados toda la información solicitada sobre el Dispositivo que se va a mantener y los documentos asociados.
- 7.5 El cliente informará al personal de servicio de ZEISS y a los terceros subcontratados, sin que se le solicite, sobre cualquier característica especial y problema relacionado con el dispositivo que se va a reparar.

**8. Responsabilidad por defectos (garantía)**

- 8.1 ZEISS no garantiza que el Dispositivo funcione sin interrupciones ni fallos tras la prestación de los Servicios.
- 8.2 ZEISS solo asumirá la garantía de conformidad con las disposiciones legales. Las disposiciones legales se aplicarán a los derechos del Cliente en caso de defecto material o defecto de título, salvo que se acuerde expresamente lo contrario en las Condiciones Especiales o en lo sucesivo.
- 8.3 Si ZEISS no cumple con la obligación legal de subsanar el defecto o no lo hace a tiempo, el Cliente fijará un plazo de gracia razonable. Si ZEISS no subsana el defecto dentro del plazo de gracia razonable fijado, el Cliente tendrá derecho a exigir una reducción de la remuneración o a rescindir el contrato. Lo mismo se aplicará si la subsanación fracasa.
- 8.4 Si el Cliente hace valer sus derechos de garantía, deberá hacer todo lo posible por minimizar los daños causados por dicho defecto. El Empresario deberá notificar a ZEISS cualquier defecto inmediatamente después de su descubrimiento.
- 8.5 El plazo de prescripción para las reclamaciones por defectos es de un año para los Empresarios y de dos años para los Consumidores a partir de la prestación de los Servicios. No obstante, en los casos contemplados en la sección 9.6, así como en caso de responsabilidad por daños y perjuicios basados en dolo o negligencia grave, el plazo de prescripción se regirá exclusivamente por las disposiciones legales.
- 8.6 Las rectificaciones y entregas de sustitución por parte de ZEISS basadas en una notificación de defectos por parte

del Cliente se llevarán a cabo sin perjuicio y solo darán lugar a un nuevo inicio del plazo de prescripción si ZEISS lo declara expresamente.

- 8.7 ZEISS correrá con los gastos necesarios para la inspección y la subsanación, en particular los gastos de transporte, desplazamiento, mano de obra y material y, en su caso, los gastos de desmontaje e instalación, de conformidad con las disposiciones legales y los presentes Términos y Condiciones Generales, si realmente existe un defecto. De lo contrario, ZEISS podrá exigir al cliente el reembolso de los gastos incurridos como consecuencia de la solicitud injustificada de subsanación del defecto si el cliente sabía o fue negligente al no saber que en realidad no existía ningún defecto.
- 9. Limitación de responsabilidad**
- 9.1 Si el cliente no puede utilizar contractualmente el dispositivo mantenido por culpa de ZEISS como resultado de la omisión o el cumplimiento inadecuado de las sugerencias y consejos proporcionados antes o después de la celebración del contrato, o por el incumplimiento de otras obligaciones contractuales accesorias, se aplicarán mutatis mutandis las disposiciones de la sección 8 y de las secciones 9.2 a 9.7, con exclusión de cualquier otra reclamación del cliente.
- 9.2 Sin perjuicio de los requisitos legales en materia de responsabilidad, ZEISS solo será responsable sin limitación por daños y reembolso de gastos, independientemente de los fundamentos jurídicos, en caso de dolo o negligencia grave.
- 9.3 No obstante, en caso de incumplimiento por negligencia leve de una obligación contractual esencial, es decir, una obligación contractual cuyo incumplimiento ponga en peligro el cumplimiento adecuado del contrato y la consecución del objeto del mismo, la responsabilidad de ZEISS se limitará al importe del daño típico del contrato y previsible en el momento de la celebración del mismo.
- 9.4 En todos los demás aspectos, se excluye la responsabilidad de ZEISS. La distribución de la carga de la prueba no se ve afectada.
- 9.5 Las exclusiones y limitaciones de responsabilidad contenidas en los apartados 9.1 a 9.4 también se aplicarán si una persona de la que ZEISS es responsable incumple una obligación.
- 9.6 Las exclusiones y limitaciones de responsabilidad contenidas en los apartados 9.1 a 9.5 no se aplicarán si ZEISS ha ocultado fraudulentamente el defecto, si ZEISS ha otorgado una garantía de calidad, o en caso de daños derivados de lesiones mortales, corporales o para la salud, así como en caso de responsabilidad obligatoria en virtud de las leyes sobre responsabilidad por productos defectuosos.
- 9.7 La responsabilidad ilimitada prevista en los apartados 9.2 y 9.6 prevalecerá sobre cualquier limitación o exclusión de responsabilidad dentro de los presentes Términos y Condiciones Generales, incluso si no se hace referencia expresa a la prioridad de los apartados 9.2 y 9.6.
- 10. Fuerza mayor**
- ZEISS no será responsable de la imposibilidad de prestar el Servicio o de los retrasos en el mismo en la medida en que estos se deban a causas de fuerza mayor u otros acontecimientos que no fueran previsibles en el momento de la celebración del contrato (por ejemplo, interrupciones operativas de cualquier tipo, dificultades en la adquisición de materiales o energía, retrasos en el transporte, huelgas, cierres patronales legales, escasez de mano de obra, energía o materias primas, dificultades para obtener los permisos oficiales necesarios, pandemias o epidemias, medidas oficiales o el incumplimiento por parte de los proveedores de la entrega, la entrega correcta o la entrega a tiempo a pesar de una operación de cobertura congruente celebrada por ZEISS) de los que ZEISS no sea responsable. En la medida en que dichos acontecimientos dificulten considerablemente o imposibiliten la reparación por parte de ZEISS y el impedimento no sea solo de carácter temporal, ZEISS tendrá derecho a rescindir el contrato. En caso de impedimentos de carácter temporal,

los plazos se aplazarán por el período de duración del impedimento más un período de puesta en marcha razonable. En la medida en que no se pueda esperar razonablemente que el cliente acepte la reparación como consecuencia del retraso, el cliente podrá rescindir el contrato mediante una declaración escrita inmediata a ZEISS.

**11. Plazo**

- 11.1 Los servicios se prestarán durante el periodo acordado en las Condiciones Especiales (en adelante, «**Plazo**»).
- 11.2 Los servicios podrán rescindirse por escrito antes de que finalice la Duración con respecto a dispositivos individuales o en su conjunto por cualquiera de las partes con un preaviso de tres meses antes de que finalice el año natural, pero no antes de que finalice el año natural siguiente al año en que se celebró el contrato (en adelante, «**Duración mínima**»).
- 11.3 Sin perjuicio de la Duración mínima, los Servicios podrán rescindirse antes de que finalice la Duración con efecto inmediato con respecto a Dispositivos individuales o en su totalidad si un Dispositivo se retira definitivamente del servicio. La fecha de rescisión se determinará en función de la recepción por parte de ZEISS de la notificación por escrito de la rescisión.
- 11.4 Sin perjuicio del Plazo Mínimo, ZEISS tendrá además derecho a rescindir los Servicios en cualquier momento antes de la finalización del Plazo con efecto inmediato si a) el Cliente se encuentra en mora en el pago durante más de treinta (30) días, o b) el Dispositivo ha sido reparado o mantenido por terceros sin el consentimiento previo de ZEISS, o c) el Servicio se vea impedido por cambios de configuración no aprobados por ZEISS, o d) las condiciones ambientales específicas del Dispositivo ya no cumplan con las directrices de instalación.
- 11.5 La notificación de rescisión deberá realizarse por escrito.
- 11.6 La venta de un dispositivo por parte del cliente a un tercero no afectará a la vigencia del contrato. Si el cliente transfiriere un dispositivo sujeto al servicio a un tercero, la obligación del cliente de pagar a ZEISS seguirá vigente, a menos que el tercero celebre el contrato correspondiente con el consentimiento de ZEISS.

**12. Control de exportaciones**

- 12.1 Las partes contratantes declaran por la presente que cumplirán con todas las normativas nacionales, europeas y estadounidenses aplicables en materia de control de exportaciones.
- 12.2 Si el cumplimiento de una obligación se retrasa debido a requisitos de licencia o aprobación u otros requisitos o procedimientos en virtud de las leyes o normativas aplicables en materia de control de exportaciones u otras normativas aplicables en materia de comercio exterior (en lo sucesivo, «**Normativas aplicables en materia de control de exportaciones**»), el plazo de cumplimiento se ampliará en consecuencia por la duración de dicho retraso.
- 12.3 ZEISS y el Cliente tienen derecho a rechazar el cumplimiento del contrato en la medida en que dicho cumplimiento esté prohibido por las Normativas de control de exportaciones aplicables. El motivo del rechazo del cumplimiento deberá comunicarse inmediatamente.
- 12.4 El Cliente ayudará a ZEISS a obtener toda la información y los documentos necesarios para cumplir con las Normativas de control de exportaciones aplicables que soliciten las autoridades en este sentido. Dichas obligaciones pueden incluir, en particular, información sobre el cliente final, el destino, el uso previsto de las entregas y/o servicios contractuales y las restricciones de control de exportaciones existentes.

**13. Confidencialidad, protección de datos**

- 13.1 Salvo que se acuerde expresamente lo contrario por escrito, la información proporcionada a ZEISS en relación con los pedidos no se considerará confidencial, a menos que la confidencialidad sea evidente o esté expresamente indicada por el Cliente.
- 13.2 ZEISS tiene derecho a tratar los datos personales del Cliente y a transmitirlos a las empresas afiliadas del Grupo ZEISS, siempre que sea necesario para la ejecución del contrato o que los interesados hayan dado su consentimiento. Cualquier interesado tiene derecho a



solicitar información sobre el contenido y el uso de los datos personales tratados por ZEISS. Cualquier solicitud de un interesado se dirigirá a la empresa del Grupo ZEISS que utilice estos Términos y condiciones y se tramitará de conformidad con las leyes y reglamentos aplicables en materia de protección de datos. ZEISS y el Cliente cumplirán con la normativa aplicable en materia de protección de datos, en particular el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) europeo, así como los requisitos contractuales adicionales de conformidad con el artículo 28, apartado 3, del RGPD.

#### **14. Disposiciones finales**

- 14.1 Un contrato escrito o una confirmación por escrito serán determinantes para la prueba de la existencia y el contenido de acuerdos posteriores, modificaciones y suplementos. La posibilidad de probar lo contrario no se ve afectada.
- 14.2 Si el Cliente es un comerciante, una persona jurídica de derecho público o un fondo especial de derecho público, la jurisdicción competente será la sede social de la empresa del Grupo ZEISS que utilice las presentes Condiciones Generales. No obstante, ZEISS tendrá derecho a presentar reclamaciones contra el Cliente en la jurisdicción competente correspondiente a la sede social del Cliente. El apartado 14.2 no se aplica a los Consumidores.
- 14.3 Se aplicará la legislación española, con exclusión de las disposiciones internacionales sobre conflicto de leyes y con exclusión de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías (CISG). La sección 14.3 no se aplica a los consumidores.
- 14.4 ZEISS no participará en ningún procedimiento de resolución de litigios ante una junta arbitral de y no está obligada a hacerlo.