

1. Ámbito

- 1.1 Los presentes términos y condiciones generales para contratos de reparación (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 «Clientes» 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 para los contratos de servicio 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 tareas de mantenimiento y servicio en los Dispositivos por parte de ZEISS, salvo que se acuerde expresamente lo contrario.
- 1.4 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 al suministro de materiales y piezas necesarios para la reparación, en particular piezas de repuesto y de desgaste, salvo que se acuerde expresamente lo contrario. En caso de conflicto entre los términos y condiciones generales de venta y los presentes Términos y Condiciones Generales, prevalecerán estas últimas.
- 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 ZEISS se basará en cualquier caso exclusivamente en 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.

2. Reparación

- 2.1 ZEISS se encargará de realizar de forma profesional la reparación solicitada. A menos que se haya acordado por escrito un alcance diferente del trabajo, la reparación incluirá la realización de las reparaciones necesarias para restablecer la funcionalidad del dispositivo, basándose en la inspección del dispositivo en cuestión, la información proporcionada por el cliente u obtenida por ZEISS durante la reparación.
- 2.2 ZEISS tendrá derecho a contratar a terceros para llevar a cabo la reparación.
- 2.3 La realización de acciones preventivas para evitar un fallo funcional (incluidas, entre otras, el mantenimiento preventivo y la inspección) no se debe en virtud del presente contrato y solo las proporcionará ZEISS sobre la base de un pedido independiente y a cambio de una remuneración independiente (véase la sección 1.3).

3. Remuneración

- 3.1 La remuneración de ZEISS por la reparación se calcula de acuerdo con los apartados 3.2 a 3.6, basándose en el alcance individual del trabajo realizado. Se cobrarán los precios de ZEISS vigentes en el momento de la confirmación del pedido.
- 3.2 El tiempo de trabajo se redondeará a la hora completa siguiente y se facturará por hora según las tarifas aplicables al servicio técnico de dispositivos ZEISS de acuerdo con la clase de dispositivo correspondiente, más el tiempo de configuración y el tiempo de desplazamiento. Los tiempos de espera incurridos por ZEISS en las instalaciones del cliente también se considerarán tiempo

de trabajo.

- 3.3 Los materiales y piezas necesarios para la reparación, incluidos, entre otros, los repuestos y las piezas de desgaste, se pagarán por separado (véase la sección 1.4).
- 3.4 Si ZEISS utiliza piezas pequeñas, incluidos, entre otros, tornillos, arandelas, etc., durante la reparación, ZEISS tendrá derecho a cobrar una tarifa plana razonable por piezas pequeñas para simplificar la facturación.
- 3.5 Los gastos de envío (por ejemplo, embalaje, transporte y seguro) correrán a cargo del cliente. ZEISS también tendrá derecho a cobrar una tarifa plana razonable por el envío y la manipulación.
- 3.6 Todos los precios están sujetos al impuesto sobre el valor añadido legal.

4. Pago

- 4.1 El precio deberá abonarse en un plazo de 30 días a partir de la fecha de la factura y de la realización de la reparación. Para determinar la puntualidad del pago será determinante la recepción del mismo por parte de ZEISS.
- 4.2 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, por lo que ZEISS se reserva 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.
- 4.3 El cliente solo podrá compensar aquellas reclamaciones que sean indiscutibles o que hayan sido establecidas definitivamente 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 cumplimiento).
- 4.4 Un empresario solo podrá retener su contraprestación si dicha contraprestación es indiscutible o ha sido establecida definitivamente por un tribunal sin posibilidad de apelación.
- 4.5 ZEISS se reserva el derecho de devolver los dispositivos reparados contra reembolso.

5. Estimaciones de costes

- 5.1 Los costes de reparación previstos que figuran en la estimación de costes son valores aproximados calculados a partir de la información facilitada por el cliente y tras el examen del equipo. ZEISS no asume ninguna responsabilidad por su exactitud.
- 5.2 Si durante la reparación del dispositivo se hace necesario realizar reparaciones más extensas, ZEISS tendrá derecho a llevar a cabo la reparación sin consultar al cliente si el coste total de la reparación no supera en más de un 10 % el valor aproximado indicado en la estimación de costes. De lo contrario, ZEISS notificará al cliente el sobrecoste previsto y le proporcionará una nueva estimación de costes.
- 5.3 Si el cliente se abstiene de realizar o continuar la reparación basándose en un presupuesto, ZEISS tendrá derecho a exigir una remuneración por el presupuesto y por el trabajo realizado hasta ese momento.

6. Fechas

- 6.1 ZEISS comenzará a realizar la reparación asignada en un plazo razonable. A menos que se haya acordado explícitamente una fecha vinculante, las fechas notificadas al Cliente para la realización no serán vinculantes. ZEISS llevará a cabo las reparaciones in situ en un plazo razonable, dentro del marco de una planificación razonable de los desplazamientos del personal de reparación de ZEISS.

7. Transporte, seguro y transferencia del riesgo

- 7.1 Si ZEISS no recibe otras instrucciones, elegirá la ruta y el método de envío para la devolución del dispositivo reparado. ZEISS realizará el envío a cargo del cliente, incluso si utiliza sus propios medios de transporte. El embalaje necesario para el envío se facturará a precio de coste.
- 7.2 ZEISS asegurará el dispositivo contra los riesgos

habituales de transporte de puerta a puerta a cargo del cliente. El cliente deberá notificar inmediatamente por escrito a la empresa de transporte o, si ZEISS utiliza sus propios medios de transporte, a ZEISS cualquier daño ocasionado durante el transporte.

- 7.3 El riesgo de daños accidentales y deterioro accidental del Dispositivo pasará al Empresario tan pronto como el Dispositivo reparado haya salido de las instalaciones de ZEISS o haya sido entregado a la empresa de transporte.

8. Obligaciones de cooperación

8.1 El cliente está obligado a poner el dispositivo a disposición de ZEISS para la realización de la reparación —en el caso de reparaciones in situ en la fecha acordada— y a informar al personal de reparación, sin que se le solicite, de cualquier problema que haya surgido y de cualquier característica especial relacionada con el dispositivo que se va a reparar. El cliente se asegurará de que el personal de reparación tenga acceso libre y sin obstáculos.

8.2 El cliente proporcionará electricidad, agua, aire comprimido y otros servicios públicos, teléfono, salas de descanso, comedor, vestuarios e instalaciones de aseo y similares para uso gratuito del personal de reparación, y prestará la asistencia adecuada para que la reparación se pueda llevar a cabo con rapidez.

8.3 El cliente deberá informar al personal de reparación de cualquier normativa especial de seguridad o de trabajo vigente en sus instalaciones que dicho personal deba cumplir al realizar la reparación, y explicársela detalladamente antes de que comience la reparación. ZEISS tendrá derecho a una remuneración adicional en función del tiempo y el esfuerzo dedicados, en la medida en que las instrucciones o la formación especiales, así como los exámenes necesarios, requieran un tiempo considerable.

9. Aceptación

9.1 Una vez finalizada la reparación in situ o tras la recepción del dispositivo reparado, el cliente está obligado a aceptar inmediatamente la reparación realizada correctamente. El cliente no podrá rechazar la aceptación por defectos insignificantes que no afecten al funcionamiento del dispositivo.

9.2 El cliente dispone de un plazo de 30 días tras la finalización de la reparación in situ o tras la recepción del dispositivo reparado para rechazar la aceptación indicando al menos un defecto significativo. Una vez transcurrido este plazo, la reparación se considerará aceptada.

10. Responsabilidad por defectos (garantía)

10.1 Salvo que se acuerde expresamente lo contrario en el contrato de reparación o en esta sección 10 o en la sección 11, ZEISS subsanará las reparaciones defectuosas de conformidad con las disposiciones legales, en particular repitiendo la reparación y reparando o sustituyendo el material defectuoso sin coste alguno.

10.2 Sin perjuicio de los requisitos legales de garantía, los derechos de garantía solo existirán si el Cliente demuestra que la reparación se ha realizado de forma defectuosa.

10.3 Si ZEISS no cumple con la obligación legal de subsanar los defectos o no lo hace a tiempo, o si la subsanación falla, el Cliente tiene derecho a exigir una reducción de la remuneración o a rescindir el contrato de reparación.

10.4 Las deficiencias de un dispositivo reparado debidas al desgaste natural, a un manejo inadecuado o a otras influencias de terceros, y que no sean consecuencia de una reparación defectuosa, no estarán cubiertas por la garantía.

10.5 Si el cliente hace valer sus derechos de garantía, deberá hacer todo lo posible para minimizar los daños causados por dicho defecto. Un empresario deberá notificar a ZEISS cualquier defecto inmediatamente después de su descubrimiento.

10.6 El plazo de prescripción de las reclamaciones por defectos es de un año para los empresarios y de dos años para los consumidores. No obstante, en los casos del apartado

11.6, 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.

10.7 Las rectificaciones y sustituciones realizadas por ZEISS a raíz de una notificación de defectos por parte del cliente se llevarán a cabo sin perjuicio alguno y solo darán lugar a un nuevo inicio del plazo de prescripción si ZEISS lo declara expresamente.

10.8 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 era negligente al no saber que en realidad no existía ningún defecto.

11. Limitación de responsabilidad

11.1 Si el Cliente no puede utilizar contractualmente el Dispositivo reparado por culpa de ZEISS como resultado de la omisión o el cumplimiento indebido de las sugerencias y consejos dados 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 10 y de las secciones 11.2 a 11.7, con exclusión de cualquier otra reclamación del Cliente.

11.2 Sin perjuicio de los requisitos legales en materia de responsabilidad, ZEISS solo será responsable sin limitación alguna por daños y perjuicios y reembolso de gastos, independientemente de los fundamentos jurídicos, en caso de dolo o negligencia grave.

11.3 No obstante, en caso de incumplimiento por negligencia leve de una obligación contractual esencial, es decir, una obligación contractual cuyo incumplimiento ponga en peligro la correcta ejecución 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.

11.4 En todos los demás aspectos, se excluye la responsabilidad de ZEISS. La distribución de la carga de la prueba no se ve afectada.

11.5 Las exclusiones y limitaciones de responsabilidad contenidas en los apartados 11.1 a 11.4 también se aplican si una persona de la que ZEISS es responsable incumple una obligación.

11.6 Las exclusiones y limitaciones de responsabilidad contenidas en los apartados 11.1 a 11.5 no se aplicarán si ZEISS ha ocultado fraudulentamente el defecto, o si ZEISS ha dado una garantía de calidad, o en caso de daños resultantes de lesiones a la vida, la integridad física o la salud, así como en caso de responsabilidad obligatoria en virtud de las leyes sobre responsabilidad por productos defectuosos.

11.7 La responsabilidad ilimitada prevista en los apartados 11.2 y 11.6 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 11.2 y 11.6.

12. Fuerza mayor

ZEISS no será responsable de la imposibilidad de reparación o de los retrasos en la reparación en la medida en que estos sean causados por 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.

con exclusión de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías (CISG). El presente apartado 15.4 no se aplica a los consumidores.

13. Control de exportaciones

- 13.1 Las partes contratantes declaran por la presente que cumplirán con todas las normativas nacionales, europeas y estadounidenses aplicables en materia de control de exportaciones.
- 13.2 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 de control de exportaciones aplicables u otras normativas de comercio exterior aplicables (en lo sucesivo, «Normativas de control de exportaciones aplicables»), el plazo de ejecución se ampliará en consecuencia por la duración de dicho retraso.
- 13.3 ZEISS y el Cliente tienen derecho a rechazar la ejecución del contrato en la medida en que dicha ejecución esté prohibida por las Normativas de control de exportaciones aplicables. El motivo de la negativa a cumplir deberá comunicarse inmediatamente.
- 13.4 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.

14. Confidencialidad, protección de datos

- 14.1 Salvo que se acuerde expresamente lo contrario por escrito, la información facilitada a ZEISS en relación con los pedidos no se considerará confidencial, a menos que la confidencialidad sea evidente o el cliente la haya marcado expresamente como tal.
- 14.2 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 de protección de datos aplicables. ZEISS y el Cliente cumplirán con la normativa de protección de datos aplicable, 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.

15. Disposiciones finales

- 15.1 Para acreditar la existencia y el contenido de acuerdos posteriores, modificaciones y suplementos, será determinante un contrato escrito o una confirmación por escrito. La posibilidad de acreditar lo contrario no se ve afectada.
- 15.2 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 los presentes Términos y 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 15.2 no se aplica a los consumidores.
- 15.3 ZEISS no participará en ningún procedimiento de resolución de litigios ante una junta arbitral de consumo y no está obligada a hacerlo.
- 15.4 Se aplicará la legislación española, con exclusión de las disposiciones internacionales sobre conflicto de leyes y