



Los presentes términos y condiciones para servicios in situ y servicios de soporte remoto ("los Términos") serán de aplicación a todos los acuerdos en que se vean implicados servicios de instalación y servicios de soporte remoto de DEIF. Los Términos son de aplicación además a cualquier contrato celebrado entre el cliente y DEIF concerniente a soluciones DEIF y/o a suministros de productos.

1. DEIF deberá realizar y entregar el(los) servicio(s) confirmado(s) al cliente conforme a las disposiciones de estos Términos y con el grado de habilidad y cuidado que requieren las mejores prácticas industriales imperantes en la actualidad.
2. Los servicios de personal de DEIF se limitan a la programación de productos, calibración, solución de problemas y pruebas de productos suministrados por DEIF. El cliente es responsable de la operación del conjunto de la central, las pruebas y la gestión de proyectos en el emplazamiento.
3. Además de las medidas de preparación que el cliente deba adoptar para la instalación previa al trabajo de acuerdo con el presupuesto, la confirmación del pedido o el documento de preparación pormenorizado se parte de la premisa de que durante todo el proceso de los servicios de instalación/puesta en servicio/soporte remoto se cumple lo siguiente:
 - Que personal cualificado y autorizado del cliente está presente o disponible de inmediato y que el personal puede comunicarse en inglés.
 - Que personal de DEIF (o contratistas de DEIF) puede acceder sin ningún inconveniente al emplazamiento de la instalación y que las pruebas pueden realizarse libremente (o por lo menos durante intervalos razonables de tiempo que sean suficientes para las pruebas o que se ajusten a los procedimientos de prueba previamente acordados).
4. Cualquier producto suministrado por DEIF que vaya a adaptarse o programarse in situ o que vaya a recibir servicios remotos presenta unas especificaciones basadas en la información y la documentación disponible relativa a las condiciones reinantes en su emplazamiento y en el entorno técnico en los cuales el producto o sistema suministrado por DEIF se apoyará, o a los que controlará o con los que interactuará, tales como (entre otras posibilidades) cuadros eléctricos, cableado, red inalámbrica, monitores, motores de combustión, sistemas de alarma o generadores (incluyendo interfaces y funcionalidades del equipo) así como información accesible sobre el equipo en cuestión u otras contribuciones que otros proveedores hayan de suministrar o instalar in situ. Se presupone que las instalaciones actuales del emplazamiento cumplen las normas y reglamentación aplicables. El riesgo de cualquier efecto causado por información incorrecta o insuficiente o por el incumplimiento de los reglamentos o normas será responsabilidad del cliente.

El cliente es responsable de la instalación, el cableado y la interconexión de todos los equipos conectados a cualquier producto entregado de DEIF antes de su puesta en servicio o de la prestación de servicios de soporte remoto, excepto en la medida en que DEIF haya asumido explícitamente por escrito tal responsabilidad.

5. El cliente debe notificar a DEIF con un mínimo de 10 días hábiles de antelación que va a requerir asistencia técnica in situ para la puesta en servicio. Antes de iniciar el servicio, debe comprobarse que la instalación funciona y está completa. Todas las señales deben comprobarse en bucle antes de la puesta en servicio. Los días asignados y los plazos para la puesta en servicio se contabilizan desde el día de la partida desde la base de origen hasta el día de regreso a la base de origen.
6. El representante de DEIF a cargo de la puesta en servicio y el arranque del equipo o los servicios de soporte remoto es responsable únicamente de los productos suministrados por DEIF y de su funcionamiento según las especificaciones acordadas. Los añadidos o los cambios no recogidos en las especificaciones acordadas deberán dilucidarse consultando al gestor de proyectos en lo referente a cambios técnicos, ajustes de precio y cambios en el plazo de entrega u otras condiciones.
7. Si el trabajo preparatorio del cliente no hubiera terminado antes de la fecha u hora acordadas para iniciar la instalación, puesta en servicio o servicios de soporte remoto, DEIF consultará al cliente para acordar cómo proceder. En algunas circunstancias DEIF podría llevar a cabo el trabajo con cargo al cliente o retrasar la instalación hasta que el cliente haya ejecutado el trabajo. El cliente se hará responsable de los sobrecostes justificables y en los que DEIF incurra debido a cualquier retraso.

Se entiende expresamente que, salvo que las partes lo acuerden explícitamente de otro modo en un documento debidamente firmado, cualquiera de las siguientes actividades o servicios no se incluyen en los servicios acordados o en los cargos por prestación de servicios:

- a) cualquier acción o actividad que se requiera debido a un uso indebido o inadecuado de los equipos, o por un acto negligente del cliente, de sus técnicos o de terceros (excepto DEIF o quienquiera que actúe en su nombre); o
- b) cualquier defecto en cualquier material, equipo o accesorios asociados no suministrados por DEIF; o
- c) fallos, inestabilidad o falta de idoneidad de piezas, herramientas o accesorios no suministrados o aprobados explícitamente por DEIF; o



- d) cualquier acción o actividad que se requiera por fuerza mayor o por influencias externas, como una fuente de alimentación o una conectividad móvil incorrectas, vibraciones, radiación, destrozos (incluyendo daños causados por vehículos), cierre patronal, violencia, vandalismo y otros incidentes; o
 - e) entrega y/o cambio de productos o consumibles, a menos que se indique expresamente en la descripción de los servicios contratados adquiridos por el presente documento;
 - f) cualquier acción o actividad que se requiera debido al desgaste normal;
 - g) el uso de las señales de entrada, el uso de software y/o el uso de hardware o accesorios no suministrados ni aprobados explícitamente por DEIF.
8. En el caso de que la instalación, la puesta en servicio o los servicios de soporte remoto se retrasen más allá del número de días/horas estipulados en el presupuesto o en la confirmación del pedido por motivos no imputables a DEIF, se incluirá un recargo por tiempo extra (incluyendo cualquier tiempo de espera) que se facturará por separado de acuerdo con las tarifas estándar de DEIF vigentes en ese momento para la prestación de servicios técnicos. Los retrasos también pueden ser debidos a funcionalidades exigidas por el cliente que no estén previstas en el presupuesto o en la confirmación del pedido. Cuando las circunstancias del momento impidan la ejecución de la instalación, la puesta en servicio o de los servicios de soporte remoto, DEIF se reserva el derecho a abandonar el trabajo de instalación/el emplazamiento/la llamada de servicios de soporte remoto y a regresar una vez que se hayan eliminado las circunstancias que dieron lugar a tal impedimento. Todos los sobrecostos relacionados serán facturados de modo acorde.
9. El cliente es responsable de la gestión de proyectos en el emplazamiento, así como de notificar a DEIF, con la suficiente antelación respecto al momento de prestación de los servicios in situ o servicios de soporte remoto programados, los requisitos de seguridad locales o los reglamentos o precauciones particulares que el personal de DEIF debe respetar durante la prestación de los servicios. Si es obligatorio el uso de un equipo de seguridad individual, es responsabilidad del cliente proporcionar al técnico de servicio de DEIF el mencionado equipo o la formación especializada correspondiente. DEIF se reserva el derecho a interrumpir los servicios in situ o los servicios de soporte remoto en el caso de que el personal de DEIF considere que las condiciones de trabajo son inseguras (independientemente del cumplimiento de cualquier requisito o reglamento de seguridad aplicables).
10. Excepto en la medida en que haya sido acordado por escrito, el precio de la instalación y/o puesta en servicio no incluye los gastos de viaje y alojamiento del personal de DEIF (ni del personal de cualquier contratista de instalación de DEIF). Los viajes y el alojamiento se facturarán al precio de coste más un recargo del 15% por gastos de tramitación. Por regla general, el personal de DEIF se alojará en hoteles con un nivel razonable de calidad y lo más cercanos posible al lugar de la instalación. Si no pudiera accederse al emplazamiento en transporte público o privado, el cliente deberá proporcionar medios adecuados de transporte y alojamiento en la zona para el personal de DEIF.
- 11. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**
La responsabilidad de DEIF, si la hubiere, por daños, ya se deriven éstos del incumplimiento de los términos acordados para el suministro de productos, o bien de los trabajos de instalación, puesta en servicio o servicios de soporte remoto detallados en este documento, se limitará a una cantidad que no excederá el valor total del pedido que da lugar a tal responsabilidad. Este documento no contiene nada que pretenda exonerar de responsabilidad a DEIF por reclamaciones de terceros relacionadas con lesiones personales, muerte o daños a propiedades tangibles en la medida en que tales daños hayan sido ocasionados DEIF o por las respectivas acciones u omisiones ilícitas o negligentes de sus empleados o contratistas.
- 12. DESCARGO DE RESPONSABILIDAD**
DEIF NO SERÁ RESPONSABLE DE DAÑOS INDIRECTOS, PERJUICIOS, FORTUITOS O ESPECIALES, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, PÉRDIDA DE INGRESOS O BENEFICIOS O FONDO DE COMERCIO DERIVADA DE CUALQUIER FALLO O PROBLEMA DERIVADOS DE LA INSTALACIÓN O PUESTA EN SERVICIO. Además, DEIF no asumirá responsabilidades por cualquier reclamación o daños derivados de o relacionados con: (1) las condiciones preexistentes en el emplazamiento o su construcción o diseño; (2) información, datos o documentos proporcionados por el cliente para ser usados por DEIF en relación con el presente documento; (3) el trabajo de terceros que no mantengan relación contractual con DEIF; y (4) la contaminación ambiental o la exposición a materiales peligrosos, salvo que tales daños hayan sido causados directa y exclusivamente por los trabajos realizados por DEIF aquí especificados.
13. Todas las disputas derivadas de estos términos o relacionadas con los mismos se presentarán a los equipos directivos de las partes con el fin de alcanzar una solución amistosa. A falta de acuerdo, la relación entre las partes se regirá según el derecho danés y los tribunales de Dinamarca tendrán jurisdicción exclusiva.

Los términos y condiciones de venta y entrega de productos de DEIF se aplicarán en cualquier suministro de productos de hardware DEIF.