

1. Condiciones generales de uso

1.1 Las siguientes Condiciones generales de uso se aplican al uso de la prestación de servicios de pago por parte de ARBURG GmbH + Co KG, Arthur-Hehl-Strasse, 72290 Lossburg ("ARBURG") y, en su caso, de la correspondiente empresa local asociada (sucursal) en relación con el ordenador de gestión ARBURG instalado por el cliente.

1.2 Las presentes Condiciones generales de uso se aplican únicamente a las empresas y a las personas jurídicas de derecho público y a los fondos especiales de derecho público. No se aplican a los consumidores.

1.3 El objeto de las presentes Condiciones generales de uso es la prestación de servicios por parte de ARBURG mediante remuneración en relación con el sistema OC de ARBURG instalado en el cliente, que puede determinarse específicamente mediante el número de serie, en lo sucesivo "software ALS". o "software".

1.4 Además de estas Condiciones generales de uso, se aplican las disposiciones resultantes de los Términos y condiciones generales de servicio y repuestos, a las que se puede acceder online en https://www.arburg.com/media/daten/terms/Terms_and_Conditions_Service_de_DE.pdf.

1.5 No se reconocerán otras condiciones del cliente que no estén contenidas en las presentes Condiciones de uso, incluso en el caso de que ARBURG realice suministros o preste servicios al cliente teniendo conocimiento de dichas condiciones.

1.6 Las descripciones de productos, representaciones, programas de pruebas, etc. son descripciones de prestaciones, pero no garantías. Se permiten divergencias habituales en el comercio en la medida en que no se menoscabe significativamente la finalidad prevista contractualmente.

2. Alcance del servicio

2.1 El cliente recibe de ARBURG los siguientes servicios hasta su rescisión conforme al apdo. 7.2:

- a) Entrega de la versión correspondiente del software (servicio de actualización). El servicio de actualización tiene como objetivo mejorar y corregir continuamente posibles errores en el software suministrado. Como parte del servicio de actualización, el cliente recibe todas las innovaciones y ampliaciones del software, siempre que formen parte del volumen de entrega estándar o del paquete de software adquirido por el cliente y siempre que el cliente haya mantenido el software actualizado. Las actualizaciones importantes (cambios de versión principal, por ejemplo, para adaptarse a nuevas versiones del sistema operativo, funciones nuevas fundamentales, etc.) están incluidas en el alcance de los servicios. Se puede acceder a las notas de la versión en el portal del cliente de arburgXworld a través del sistema ALS. Las actualizaciones de la versión únicamente se realizan a petición del cliente y en coordinación con él, a menos que se trate de una medida para la corrección inmediata de errores. Una medida para la corrección inmediata de errores se refiere, en particular, a todas las intervenciones realizadas en el marco del uso del servicio de asistencia telefónica según el siguiente punto b).
- b) Servicios telefónicos de asesoramiento y soporte en relación con las funciones del ordenador de gestión ARBURG, así como la solución de errores en caso de problemas técnicos urgentes que surjan durante el uso adecuado del ordenador de gestión ARBURG (servicio de línea directa). El servicio de línea directa generalmente se limita a una llamada telefónica de 15 minutos por consulta. El soporte presupone conocimientos básicos y no sustituye a la formación. Se realizará una reacción inicial a las solicitudes de servicio desde la línea directa establecida según estas Condiciones generales de uso a más tardar el siguiente día hábil después de la solicitud.
- c) Sustitución de soportes de datos de software dañados.

2.2 La resolución de problemas en el sentido de estas Condiciones generales de uso incluye aislar la causa del error, diagnosticar el error y realizar las acciones destinadas a corregir el error. ARBURG no asume ninguna responsabilidad por la corrección del error. En particular, ARBURG no asume ninguna garantía sobre el funcionamiento permanente del ordenador de gestión ARBURG. En particular, el cliente deberá comprobar y proporcionar los requisitos técnicos para el funcionamiento del ordenador de gestión ARBURG. A discreción de ARBURG, las acciones de tratamiento de errores pueden incluir una solución alternativa (workaround), la entrega de una actualización o mejora, o, previa consulta con el cliente, la entrega de una nueva versión.

2.3 En la medida en que ARBURG entregue al cliente programas informáticos (principalmente actualizaciones) u otras obras protegidas por derechos de autor en virtud de estas Condiciones generales de uso, dichos programas informáticos y los derechos de uso concedidos al cliente estarán sujetos al contrato de licencia del ordenador de gestión ARBURG, siempre que se haya celebrado un contrato de licencia entre las partes.

2.4 No están incluidas en los servicios de estas Condiciones de Utilización:

- a) Prestaciones de servicios para programas que no pertenecen al ordenador de gestión ARBURG.
- b) Prestaciones de servicios para programas que no se utilizan en las condiciones operativas especificadas.
- c) Prestaciones de servicios para programas modificados mediante trabajos de programación no realizados por ARBURG.
- d) Prestaciones de servicios fuera del horario de atención acordado.
- e) Prestaciones de servicios para partes de programas cuya función depende de otros programas de procesamiento de datos.
- f) Prestaciones de servicios para programas cuando no se han instalado las actualizaciones proporcionadas por ARBURG y el error indicado ya se ha corregido.
- g) Prestaciones de servicios en el lugar de instalación.
- h) El precio no incluye las prestaciones de servicios que sean necesarias a causa del incumplimiento de las instrucciones de uso incluidas en la documentación de la aplicación del ordenador de gestión ARBURG, o debido a otras formas de manejo incorrecto, o a daños o modificaciones al menos negligentes de los programas de procesamiento de datos o los soportes de datos en los que se almacenan. Dicho trabajo de servicio se cobrará según el tiempo requerido de acuerdo con la tabla de tarifas (Sección 1.4).
- i) Puesta en funcionamiento del ordenador de gestión ARBURG y las actualizaciones.
- j) Cursos de formación sobre el uso e instalación del ordenador de gestión ARBURG y sus actualizaciones.
- k) Prestaciones de servicios si el software no está actualizado.

3. Deber de cooperación

3.1 Si el cliente utiliza la prestación de servicios de ARBURG, está obligado a realizar periódicamente copias de seguridad de sus datos con la diligencia de un empresario prudente. En particular, realizará una copia de seguridad completa de todos los datos del sistema y de las aplicaciones inmediatamente antes de cada instalación (especialmente de actualizaciones) u otras intervenciones por parte de ARBURG. Las copias de seguridad de los datos deben almacenarse de forma que sea posible restaurarlas en cualquier momento. ARBURG no se hace responsable de los daños derivados de la falta de almacenamiento de datos.

3.2 Antes de notificar el error, el cliente está obligado a realizar un aná-

lisis del entorno del sistema en la medida de lo posible para garantizar que el error no se debe a componentes del sistema que no estén sujetos a estas Condiciones generales de uso. Además, antes de notificar el error, el cliente deberá tener en cuenta la documentación de aplicación del ordenador de gestión ARBURG y las indicaciones de ARBURG.

3.3 El cliente está obligado a instalar o aplicar inmediatamente las actualizaciones u otras medidas para corregir errores suministradas por ARBURG. Si el cliente no mantiene el software actualizado mediante las actualizaciones suministradas, ARBURG ya no podrá prestar el servicio (apdo. 2.4 letra l).

3.4 El cliente debe consultar periódicamente las notas de la versión disponibles en línea para conocer nuevas actualizaciones. ARBURG no está obligada a informar al cliente sobre nuevas actualizaciones.

3.5 El cliente está obligado a conceder a ARBURG el acceso a distancia permanente al servidor ALS (ordenador de gestión ARBURG), a más tardar desde el momento en que el cliente notifique un problema. El acceso a distancia deberá permitirse de forma permanente hasta que el problema notificado se haya resuelto por completo.

3.6 El cliente está obligado a proporcionar los recursos enumerados en los "Requisitos del sistema (ALS o ordenador de gestión ARBURG)" en la medida suficiente en todo momento. Concretamente, el cliente es el responsable de la vigilancia continua de estos recursos. Además, el cliente debe garantizar un concepto de funcionamiento fiable del servidor. Esto incluye, entre otras cosas, el apagado adecuado del mismo cuando sea necesario y la detención previa de la aplicación ALS. En caso de incumplimiento de esta obligación, ARBURG no se hace responsable de los daños resultantes ni de la posible pérdida de datos.

4. Tarifa

4.1 Para la prestación de servicios al cliente de acuerdo con el apdo 2, el cliente deberá pagar las tarifas de servicio correspondientes al comienzo de cada año de contrato (sujeto a un ajuste de precio de acuerdo con el apdo. 4.3 a continuación). Los servicios que vayan más allá de lo acordado deberán ser pagados por separado por el cliente.

4.2 A no ser que se disponga expresamente lo contrario, todos los importes son importes netos, es decir, más el IVA legal. Las facturas deben pagarse sin deducciones en un plazo de 14 días a partir de la fecha de facturación.

4.3 ARBURG se reserva el derecho de realizar ajustes de precio anuales al comienzo de un nuevo año contractual según su criterio razonable. En caso de ajustes de precios, se enviará al cliente una tabla de tarifas actualizada antes del inicio del nuevo año contractual. En caso de aumento de precio respecto a los precios del año anterior, el cliente tiene derecho a rescindir el contrato en el momento en que el aumento de precio entre en vigor (derecho especial de rescisión). El derecho especial de rescisión caduca a los 30 días de la recepción de la notificación del cambio de precio. El derecho especial de rescisión no se aplica si el cliente contrata módulos/servicios adicionales y como resultado se produce un ajuste de precio. Estos ajustes de precios se facturarán para el año contractual actual inmediatamente después de la prestación de los módulos/servicios adicionales.

5. Garantía

5.1 En la medida en que se entreguen o proporcionen al cliente actualizaciones, mejoras, nuevas versiones de programas u otros artículos de compra o servicios de trabajo en el marco de estas Condiciones generales de uso, ARBURG garantiza la calidad acordada con respecto a las innovaciones contenidas en ellas, que no sean meras correcciones

de error (de acuerdo con el apdo. 5.7) y que el cliente puede utilizar el software sin infringir los derechos de terceros. No se aplicarán reclamaciones por defectos si existe una desviación insignificante de las características acordadas o supuestas y si la utilidad se ve afectada solo de manera insignificante. Las descripciones de los productos no constituyen una garantía sin un acuerdo escrito por separado.

5.2 En caso de defecto, el cliente podrá exigir a modo de subsanación, y siempre a discreción de ARBURG, bien la subsanación del defecto (mejora posterior), bien el suministro de un artículo libre de defectos (suministro de sustitución) o una nueva producción o un servicio de sustitución. Si el cliente concede a ARBURG un plazo de gracia adicional razonable después de un plazo inicial que ha transcurrido sin resultados y este también ha transcurrido sin resultados, o si dos intentos de reparación, entrega de sustitución o servicio de sustitución han sido infructuosos, el cliente podrá, en virtud de los requisitos legales, optar por rescindir el contrato o reducir su alcance y reclamar una indemnización por daños o reembolso de gastos. El cumplimiento posterior también puede realizarse mediante la entrega o instalación de una nueva versión del programa o una solución alternativa. Si el defecto no afecta a la funcionalidad o solo lo hace de manera insignificante, ARBURG tiene derecho, excluyendo otras reclamaciones por defectos, de subsanar el defecto mediante la entrega de una nueva versión o una actualización como parte de su planificación de versiones, actualizaciones y mejoras. En caso de vicio jurídico, ARBURG tomará, según su propio criterio, medidas legales para eliminar los derechos de terceros que afecten al uso contractual del software o su reclamación, y así proporcionar una opción de uso legalmente correcta del software, o modificará o reemplazará el software de manera que ya no se infrinjan los derechos de terceros, siempre y cuando y en la medida en que esto no afecte de manera significativa a la funcionalidad debida del software. ARBURG reembolsará al cliente los gastos legales reembolsables necesarios. ARBURG hará todo lo que esté a su alcance para defender el software contra los derechos que terceros puedan reclamar sobre el mismo. El cliente informará a ARBURG de manera inmediata y por escrito sobre la reclamación de tales derechos de terceros y le otorgará todos los poderes y autorizaciones necesarios para defender el software contra los derechos reclamados por terceros. Si esta liberación en relación con los defectos legales falla dentro de un plazo adicional razonable establecido por el cliente, el cliente tiene el derecho, de acuerdo con las condiciones legales, a optar por rescindir el contrato o reducir su alcance y reclamar una indemnización por daños.

5.3 El cliente está obligado a informar de los defectos por escrito, proporcionando una descripción comprensible de los síntomas del error, en la medida de lo posible, evidenciada por registros escritos, copias impresas u otros documentos que ilustren los defectos. La notificación del defecto debe permitir la reproducción del error. Las obligaciones legales del cliente de comprobar y notificar reclamaciones no se verán afectadas. El cliente está obligado a comprobar inmediatamente los objetos entregados para detectar posibles daños de transporte u otros defectos externos, obtener las pruebas pertinentes y, mediante la entrega de los documentos, transferir cualquier reclamación a ARBURG.

5.4 Si el cliente realiza cambios o ampliaciones en las actualizaciones, mejoras o nuevas versiones entregadas, ya sea por sí mismo o a través de terceros, esto hará que los derechos de reclamación por defectos del cliente queden anulados, a menos que el cliente demuestre que el cambio o ampliación no es la causa del defecto. ARBURG tampoco se hace responsable de defectos causados por un uso inapropiado, condiciones de operación inapropiadas o un uso de materiales de operación inadecuados por parte del cliente.

5.5 ARBURG puede rechazar la subsanación mientras el cliente esté en mora con el pago de la compensación acordada.

5.6 Si el defecto se debe a un error del producto del proveedor y el proveedor no actúa como auxiliar ejecutivo de ARBURG, sino que ARBURG simplemente entrega un producto externo al cliente, las reclamaciones del cliente por defectos se limitarán inicialmente a la cesión de reclamaciones por defectos de ARBURG a su proveedor. Esto no se aplica si el defecto se debe a una manipulación inadecuada del producto del proveedor, de la que es responsable ARBURG. Si el cliente no puede hacer valer extrajudicialmente sus reclamaciones por defectos frente al proveedor, la responsabilidad subsidiaria de ARBURG por reclamaciones por defectos no se verá afectada.

5.7 Las reclamaciones por defectos prescriben a los 12 meses. El plazo comienza con la entrega de la actualización, la mejora o la nueva versión del programa.

5.8 ARBURG sólo responderá por los daños derivados de defectos del producto suministrado o por los daños consecuenciales derivados de defectos dentro de los límites indicados en el apartado 6.

6. Descargo de responsabilidad

6.1 ARBURG será responsable de acuerdo con las disposiciones de la Ley de Responsabilidad por Productos Defectuosos y en los casos de incapacidad culpable e imposibilidad culpable. Además, ARBURG responderá por daños y perjuicios conforme a las disposiciones legales en caso de dolo, negligencia grave, asunción de una garantía y en caso de lesión para la vida, la integridad física o la salud de la que ARBURG sea responsable. Además, si ARBURG incumple una obligación esencial (obligación cardinal) con negligencia simple, es decir, una obligación cuyo cumplimiento hace posible en primera instancia la correcta aplicación de las Condiciones generales de uso y en cuya observancia puede confiar legítimamente el cliente, la obligación de ARBURG de indemnizar por daños y perjuicios se limita al daño típico previsible. En todos los demás casos de responsabilidad, quedan excluidas las reclamaciones por daños y perjuicios debidas al incumplimiento de una obligación derivada de la obligación contractual y por responsabilidad extracontractual, de modo que ARBURG no responderá por daños, lucro cesante u otras pérdidas económicas del cliente a este respecto.

6.2 En la medida en que la responsabilidad de ARBURG quede excluida o limitada sobre la base de las disposiciones anteriores, esto también se aplicará a la responsabilidad personal de los empleados, representantes y auxiliares ejecutivos de ARBURG.

7. Duración y rescisión

7.1 La validez de las condiciones de uso es ilimitada, a menos que se acuerde un periodo de vigencia.

7.2 Si se pacta un plazo, se prorrogará automáticamente un año más salvo que se escinda con un preaviso de 3 meses antes del vencimiento del plazo. Cada rescisión debe realizarse, como mínimo, por escrito.

7.3 El derecho a la rescisión extraordinaria no se ve afectado.

8. Confidencialidad

8.1 Ambas Partes se comprometen mutuamente a mantener en secreto frente a terceros todos los conocimientos técnicos y secretos comerciales de los que hayan tenido conocimiento durante la ejecución de las presentes Condiciones generales de uso, así como todos los conocimientos técnicos que no sean de dominio público, y a obligar a sus empleados a actuar en consecuencia.

8.2 Esta obligación de confidencialidad se mantendrá durante un periodo de 2 años tras la rescisión de las Condiciones generales de uso.

9. Uso y protección de los datos

9.1 ARBURG informa al cliente de que almacenará sus datos personales de manera electrónica y los procesará con el fin de cumplir el contrato, siempre y cuando sea necesario para fines comerciales y esté permitido en el marco del Reglamento General de Protección de Datos. La base legal para el almacenamiento de datos es el artículo 6, apartado 1, letra b) del RGPD.

9.2 Responsable, conforme al artículo 4, apdo. 7 del RGPD, es ARBURG GmbH + Co KG, Arthur-Hehl-Strasse, 72290 Lossburg, Alemania, correo electrónico: contact@arburg.com, teléfono: +49 7446 33-0, (consultar nuestro aviso legal). El responsable de la protección de datos de ARBURG está localizable en la dirección de correo electrónico datenschutzbeauftragter@arburg.com o en la dirección postal indicada previamente con el anexo "el responsable de la protección de datos".

9.3 Encontrará más información sobre el procesamiento de datos personales por parte de ARBURG, incluyendo sus derechos, en <https://www.arburg.com/de/datenschutz/>.

10. Disposiciones finales

10.1 Para todas las disposiciones legales entre ARBURG y el cliente se aplica exclusivamente el derecho de la República Federal de Alemania, excluyendo la aplicación de las normas sobre compraventa internacional de mercancías (CISG, Convención de las Naciones Unidas sobre los contratos de compraventa internacional de mercaderías).

10.2 La jurisdicción competente y el lugar de cumplimiento para todos los derechos y obligaciones de las Partes derivados de las presentes Condiciones generales de uso en transacciones de cualquier tipo, incluyendo las disputas sobre letras de cambio y cheques, es Freudenstadt (República Federal de Alemania). Sin embargo, ARBURG también tiene derecho a demandar al cliente en su jurisdicción competente.

10.3 Si una de las condiciones anteriores es o se vuelve ineficaz o inaplicable, esto no afectará la validez de las disposiciones restantes. En este caso, la disposición ineficaz o inaplicable se sustituirá por la disposición efectiva y aplicable que se acerque más a los objetivos de la disposición ineficaz o inaplicable. Lo mismo se aplica para completar cualquier imprecisión o laguna en las presentes Condiciones generales de uso.