

Términos y condiciones generales de servicio de Hyfra Industriekühlanlagen GmbH

1. Preámbulo

1.1 Los siguientes términos y condiciones de servicio (en adelante los «**términos**») de Hyfra Kühlanlagen GmbH (en adelante, «**Hyfra**») se aplicarán exclusivamente al despliegue del personal de Hyfra (en adelante, el «**personal de Hyfra**») para todos los tipos de trabajo de servicio (en adelante, el «**servicio**») prestados por Hyfra al cliente (en adelante, el «**cliente**»). Hyfra y el cliente se denominarán las «**partes**».

1.2 No se aplicarán los términos y condiciones adicionales o distintos del cliente, independientemente de que Hyfra los haya rechazado o no de forma expresa o si Hyfra, teniendo conocimiento de los demás términos del cliente, ejerce el cumplimiento contractual sin reservas.

1.3 No será válido ningún cambio o modificación de los términos a menos que se haga por escrito. Esto también se aplica a la cancelación de este requisito en formato escrito.

1.4 Los presentes términos en su versión actual también se aplicarán a cualquier servicio prestado por Hyfra al cliente en el futuro.

2. Ámbito de la orden de servicio

2.1 Las ofertas que presente Hyfra nunca se considerarán vinculantes a menos que se marquen de forma expresa como tales (en adelante, la «**oferta**»).

2.2 Las órdenes emitidas por cliente se considerarán vinculantes para Hyfra mediante la aceptación por escrito o en formato de texto (incluidos el fax y el correo electrónico) (en adelante, las «**órdenes de servicio aprobadas**») o la realización del servicio. La orden de servicio aprobada es decisiva para determinar el ámbito del servicio (en caso de que no haya ninguna orden de servicio aprobada, la oferta será decisiva).

2.3 El personal de Hyfra solo puede prestar el servicio en las máquinas, los centros y los sistemas que haya suministrado Hyfra y únicamente en el ámbito de la orden de servicio aprobada. El trabajo que no esté cubierto por el ámbito acordado de la orden de servicio aprobada requiere la aprobación previa de Hyfra por escrito o en formato de texto (incluidos el fax y el correo electrónico).

3. Prestación del servicio

3.1 A menos que se acuerde lo contrario por escrito o en formato de texto (incluidos el fax y el correo electrónico), las fechas y los periodos de prestación de servicio indicados por Hyfra no son vinculantes. El periodo de prestación de servicio comienza con el envío de la orden de servicio aprobada, pero no antes de que el cliente haya cumplido debidamente con todas sus obligaciones, como la entrega de documentos, las autorizaciones y los permisos que sean necesarios, ni antes de la recepción de un prepago acordado.

3.2 En los casos en que Hyfra no pueda prestar el servicio por circunstancias que no sean responsabilidad de Hyfra, la fecha o el periodo de prestación de servicio acordado se ampliará de forma razonable. Lo mismo se aplica si dichas circunstancias se producen por primera vez después de que Hyfra se retrase en el cumplimiento de la fecha o el periodo de prestación de servicio acordado.

3.3 En el caso de retraso de Hyfra, el cliente solo tiene derecho a rescindir el contrato de servicio correspondiente si la responsabilidad del retraso es de Hyfra, no cumple sus obligaciones contractuales en un periodo razonable definido por el cliente y este indica de forma expresa que rechazará la aceptación del servicio una vez transcurrido dicho periodo.

3.4 Si la prestación del servicio conlleva un riesgo para la vida, el cuerpo o la salud del personal de Hyfra debido a circunstancias que no son responsabilidad de Hyfra, Hyfra puede ampliar las fechas o los periodos de prestación del servicio hasta que la situación sea aceptable.

3.5 Hyfra puede retirar a su personal si el servicio se tiene que interrumpir durante un periodo no razonable. Si el cliente es responsable de la interrupción, Hyfra tendrá derecho a exigir el reembolso de los gastos

derivados de dicha interrupción. Hyfra seguirá teniendo derecho a reclamar daños adicionales.

4. Aceptación del servicio

4.1 El cliente deberá informar a Hyfra de forma puntual de los posibles retrasos o impedimentos en relación con la prestación o la aceptación del servicio.

4.2 El cliente deberá aceptar el servicio sin retraso injustificado después de recibir la notificación de Hyfra. El cliente deberá confirmar por escrito el certificado de aceptación. La aceptación del servicio no se deberá rechazar debido a defectos menores o por circunstancias que no sean responsabilidad de Hyfra.

4.3 El servicio se considerará aceptado si el cliente no expresa su aceptación en un periodo de dos semanas después de la notificación.

4.4 Si el cliente es responsable del retraso en la aceptación, Hyfra tendrá derecho a exigir el reembolso de los gastos adicionales derivados de dicho retraso (por ejemplo, gastos de viajes y tiempos de espera). Hyfra seguirá teniendo derecho a reclamar daños adicionales.

5. Cursos de formación

5.1 El cliente deberá confirmar sin retraso injustificado los nombres de sus empleados que participen en los cursos de formación ofrecidos por Hyfra, pero como máximo doce semanas antes de que comience la formación. Si el cliente no confirma los nombres de sus empleados en un periodo razonable definido por Hyfra, Hyfra puede disponer del periodo de formación programado. En el caso de ofertas a corto plazo, Hyfra especificará la fecha de confirmación de la forma correspondiente.

5.2 La cancelación de los cursos de formación se debe efectuar por escrito. Hyfra cobrará las siguientes tarifas si se cancela un curso de formación: (i) hasta seis semanas antes del inicio, el 25% del precio total del curso; (ii) hasta dos semanas antes del inicio, el 50% del precio total del curso.

5.3 Se cobrará el precio total del curso en el caso de una cancelación tardía antes de dos semanas del inicio de la formación, la ausencia de participación

o la presentación tardía de los participantes del curso. En estos casos, el cliente no tiene derecho a ninguna compensación por los tiempos de ausencia.

6. Obligaciones de cooperación y entorno de trabajo

6.1 El cliente deberá notificar a Hyfra la fecha prevista del inicio del servicio.

6.2 El cliente deberá llevar a cabo todo el trabajo de preparación (incluidos los trabajos de construcción y finalización) antes de la fecha acordada del servicio para que este se pueda iniciar y prestar inmediata y rápidamente sin interrupciones. En concreto, el cliente deberá garantizar que las estructuras de hormigón y las obras de albañilería estén completamente secas y curadas.

6.3 El cliente deberá proporcionar los elementos y la energía necesarios, como electricidad, agua, aire comprimido o interfaces de datos digitales, incluidas las conexiones asociadas en el lugar de prestación del servicio (en adelante, el «**lugar de trabajo**»).

6.4 El cliente deberá garantizar que el lugar de trabajo (si no es una instalación al aire libre) cuenta con protección contra los fenómenos meteorológicos, está bien iluminado y adecuado, y permite la prestación del servicio sin interrupciones.

6.5 El cliente deberá garantizar que el lugar de trabajo se limpia periódicamente, incluida la retirada del material de embalaje. El lugar de trabajo deberá contar con aseos y lavabos, kits de emergencia, salas de almacenamiento secas y con cerradura para el equipo de servicio de Hyfra, así como salas comunes y de descanso adecuadas en el caso de que el personal de Hyfra tenga que prestar un servicio prolongado.

6.6 El cliente deberá garantizar que todas las piezas que se vayan a instalar estén almacenadas debidamente y protegidas contra los fenómenos meteorológicos. Las piezas se deberán almacenar en el lugar de trabajo o cerca de él.

6.7 El cliente deberá indicar el estado de los elementos de diseño, el equipo y las herramientas para la prestación del servicio, tal como se estipula en la orden de servicio aprobada o en la oferta. En concreto, su estado debe ser seguro tanto a nivel técnico como operativo.

6.8 Todas las acciones emprendidas en virtud de la sección 6 de los presentes términos correrán a cargo del cliente. Si el cliente no cumple con sus obligaciones de cooperación según la sección 6 de los presentes términos,

Hyfra podrá, después de notificárselo al cliente, llevar a cabo las acciones necesarias a cargo del cliente. El personal también puede regresar a su puesto en Hyfra desde el lugar de trabajo a cargo del cliente. Hyfra seguirá teniendo derecho a reclamar daños adicionales.

7. Personal de Hyfra

7.1 Para el cumplimiento de los contratos de servicio, Hyfra solo emplea personal técnico cualificado.

7.2 El cliente deberá comunicar al personal de Hyfra cualquier retraso injustificado sobre todas las obligaciones con las autoridades locales y las leyes y normativas relevantes que se deban cumplir. El cliente deberá ocuparse de la representación de los intereses del personal de Hyfra y del cumplimiento de los procedimientos necesarios.

7.3 El cliente deberá adoptar las medidas necesarias para la prevención de accidentes, así como la protección de la propiedad de Hyfra empleada para la prestación del servicio en el lugar de trabajo. En concreto, el cliente deberá comunicar al personal de Hyfra las leyes y normativas sobre riesgos y seguridad.

7.4 Si el trabajo de servicio de otra empresa y el servicio del personal de Hyfra se llevan a cabo simultáneamente, el cliente deberá designar a un responsable que coordine el trabajo para evitar situaciones de peligro.

7.5 Si el cliente ha aceptado un acuerdo por escrito para ofrecer alojamiento gratuito al personal de Hyfra, deberá facilitar un dormitorio individual con lavabo y bañera o ducha en un hotel según las normas de Europa Occidental. Hyfra puede solicitar por adelantado una prueba de alojamiento adecuado de su personal.

7.6 El cliente deberá informar a Hyfra de forma puntual si el personal de Hyfra queda incapacitado para el trabajo durante su estancia. En este caso, el cliente debe garantizar un tratamiento médico local adecuado, incluida la libre elección del médico, la medicación adecuada y otras medidas necesarias para la recuperación de la salud, y desembolsar los costes derivados hasta un límite razonable. En el caso de hospitalización del personal de Hyfra, el cliente deberá organizar el ingreso en hospitales según las normas de Europa Occidental y garantizar el alojamiento en la máxima categoría. También se deberá garantizar el almacenamiento seguro del equipaje del personal de Hyfra durante la baja.

7.7 Hyfra puede, a su discreción, subcontratar la prestación del servicio a otros subcontratistas.

8. Empleados auxiliares del cliente

8.1 El cliente deberá proporcionar un número suficiente de empleados auxiliares para garantizar la prestación rápida del servicio (en adelante, los **«empleados auxiliares»**).

8.2 El personal de Hyfra está autorizado, en la medida que sea necesario para la prestación debida del servicio, a dar órdenes a los empleados auxiliares.

8.3 A petición de Hyfra, el cliente deberá facilitar intérpretes para garantizar la comunicación correcta entre el personal de Hyfra y los empleados auxiliares.

8.4 Los empleados auxiliares permanecerán bajo la supervisión, la responsabilidad y la obligación de aseguramiento del cliente. El cliente será responsable de los daños ocasionados por los empleados auxiliares, a menos que se demuestre que sea responsabilidad de Hyfra.

8.5 La sección 6.8 de los presentes términos se aplicará de la forma correspondiente.

9. Pruebas y puesta en marcha, retención de titularidad

9.1 A menos que se acuerde lo contrario por escrito o en formato de texto (incluidos el fax y el correo electrónico), el cliente deberá proporcionar gratuitamente todos los elementos, equipos y herramientas necesarios, y deberá llevar a cabo las acciones necesarias para preparar y probar el objeto de trabajo (en adelante, el **«objeto de servicio»**).

9.2 El cliente deberá garantizar que los resultados de examen y las muestras de laboratorio del control de calidad se proporcionan inmediatamente al personal de Hyfra para determinar los parámetros de proceso técnico.

9.3 El cliente deberá garantizar que se limpia el objeto de servicio a petición del personal de Hyfra, incluida la retirada del material de embalaje.

9.4 La sección 6.8 de los presentes términos se aplicará de la forma correspondiente.

9.5 Hyfra conservará la propiedad de todos sus elementos, equipos y herramientas empleados para la prestación del servicio.

10. Tiempo de trabajo y tarifas

10.1 Para el despliegue del personal de Hyfra, Hyfra cobrará la tarifa por hora estándar vigente (en adelante, la «**tarifa por hora estándar**») para cada hora de trabajo (en adelante, las «**horas de trabajo estándar**») con un tiempo de trabajo diario estándar de ocho horas (en adelante, el «**tiempo de trabajo diario estándar**») y un tiempo de trabajo semanal estándar de 40 horas (en adelante, el «**tiempo de trabajo semanal estándar**»). El tiempo de trabajo diario no debe superar las diez horas.

10.2 Si las partes acuerdan un precio fijo para el servicio, los servicios adicionales que no estén incluidos en el ámbito acordado del servicio se facturarán aparte.

10.3 Las horas de trabajo que superen el tiempo de trabajo diario estándar y las horas trabajadas en sábado se considerarán horas suplementarias y se aplicará un recargo del 25% (en adelante, «**horas suplementarias**»).

10.4 A las horas trabajadas en domingos, festivos o por la noche (de 20:00 a 6:00) se les aplicará un recargo del 50% (en adelante, «**horas extraordinarias**»).

10.5 Las horas extra y las horas extraordinarias que se trabajen simultáneamente se cobrarán con el recargo más alto de ambas del 50%.

10.6 Las horas extraordinarias requieren la aprobación de Hyfra por escrito o en formato de texto (incluidos el fax y el correo electrónico).

10.7 Si el personal de Hyfra no cumple el tiempo de trabajo semanal estándar por circunstancias ajenas a Hyfra, las horas no trabajadas se cobrarán con la tarifa por hora según las secciones 10.1 y 10.6 de los presentes términos. Lo mismo se aplica a las horas no trabajadas debido a festividades nacionales o especiales que no se hayan comunicado a Hyfra de forma debida y a los tiempos de espera por circunstancias ajenas a Hyfra.

10.8 El personal de Hyfra llevará un registro de las horas diarias trabajadas, en el que constarán las horas de trabajo estándar, las horas suplementarias y las horas extraordinarias. La factura de Hyfra se confeccionará a partir de este registro y el cliente lo deberá comprobar y firma de forma puntual.

11. Gastos diarios de dietas y desplazamientos

11.1 El tiempo de desplazamiento del personal de Hyfra se considera tiempo de trabajo.

11.2 Si los lugares de salida y de llegada del personal de Hyfra para la prestación del servicio están dentro del país del cliente, cada hora de desplazamiento se cobrará según la tarifa diaria estándar en virtud de la sección 10.1 de los presentes términos.

11.3 El cliente deberá compensar los gastos en los que incurra el personal de Hyfra durante los desplazamientos según las tarifas de dieta diaria vigentes por cada día que no esté en su puesto de Hyfra. A petición del cliente, le comunicará las tarifas de dieta diaria vigentes.

11.4 Según la distancia de desplazamiento y las normativas empresariales de Hyfra, el cliente deberá hacerse cargo de los gastos de desplazamiento del personal de Hyfra para un vuelo en clase turista premium o turista, o para un billete de tren en primera clase. El cliente deberá correr con los gastos de desplazamiento adicionales para los viajes de ida y vuelta, así como otros viajes relacionados con la prestación del servicio.

11.5 El cliente deberá hacerse cargo de los gastos de viaje suplementarios, como las tarifas de pasaporte y visado, las herramientas, los costes de equipaje, los costes de aduana, los costes de examen médico y vacunación en viajes tropicales, así como otros costes relacionados con la prestación del servicio, como las tarifas de las comunicaciones empresariales y los desplazamientos locales, incluidos los costes de los coches de alquiler.

11.6 El cliente deberá hacerse cargo de los gastos de desplazamiento para las visitas al hogar del personal de Hyfra en Navidad y Año nuevo, o, a discreción del personal de Hyfra, en Pascua o Pentecostés. Estos gastos de desplazamiento incluyen las tarifas posibles según las secciones 11.1 y 10 de los presentes términos, así como las tarifas de dieta diaria según la sección 11.3 de los presentes términos. Después de tres meses de estancia ininterrumpidos para la prestación del servicio, el personal de Hyfra tendrá derecho a las vacaciones reglamentarias y al reembolso de los correspondientes gastos de viaje de ida y vuelta. El cliente deberá hacerse cargo de estos gastos.

12. Costes de transporte

12.1 El cliente deberá hacerse cargo de los gastos de transporte del personal de Hyfra hasta un límite razonable si cerca del lugar de trabajo no hay servicios de alojamiento y comida adecuados.

12.2 Si es necesario, el cliente deberá proporcionar transporte local gratuito al personal de Hyfra desde el alojamiento hasta el lugar de trabajo y a la inversa.

13. Condiciones de pago

13.1 El pago se efectuará de acuerdo con los términos y condiciones de pago incluidos en la oferta o en la orden de servicio aprobada (en adelante, las «condiciones de pago»).

13.2 A menos que se acuerde lo contrario, la factura se pagará inmediatamente después de recibirla. La recepción del pago en la cuenta de Hyfra es decisiva para que el pago se realice puntualmente.

14. Impuestos y tarifas

El cliente deberá hacerse cargo de todos los impuestos, aranceles y demás tarifas fuera de la República Federal de Alemania que estén relacionados con el servicio.

15. Reclamaciones por defectos

15.1 En el caso de un defecto del servicio, Hyfra podrá, a su elección, llevar a cabo una prestación posterior para rectificar el defecto (*Nachbesserung*) o prestar de nuevo el servicio (*Neuherstellung*). La prestación posterior se efectuará sin el reconocimiento de obligación legal. El cliente no podrá reclamar defectos menores. En el caso de una rectificación o nueva prestación del servicio, el resto del periodo límite original se aplicará desde la nueva puesta en marcha del objeto de servicio.

15.2 El lugar de la prestación posterior será el lugar de trabajo acordado. Las reclamaciones del cliente por los costes necesarios para la prestación posterior, principalmente los gastos de transporte, los viajes, la mano de obra y el material, se excluirán en la medida en que los costes aumenten

debido a que el objeto de servicio se lleve a un sitio distinto del lugar de trabajo acordado.

15.3 Si la prestación posterior no soluciona el defecto, el cliente puede rescindir el contrato de servicio afectado o reclamar una reducción de precio razonable. La prestación posterior se considera fallida después del tercer intento.

15.4 El periodo límite de reclamaciones por defectos será de un año desde la aceptación del servicio. Sin embargo, este límite no se aplicará si (i) un defecto se ha disimulado fraudulentamente o (ii) si se ha proporcionado una garantía de la calidad del servicio, en cuyo caso se aplicará la disposición de garantía o el periodo límite según lo estipulado en la garantía. En las reclamaciones de daños, este límite tampoco se aplicará en los casos siguientes: (i) daños a la vida, el cuerpo o la salud, (ii) intención y (iii) negligencia grave del personal directivo o ejecutivo de Hyfra.

15.5 Según las reclamaciones por daños en virtud de la sección 15 de los presentes términos, se excluirán las reclamaciones posteriores por defectos.

16. Responsabilidad

16.1 En el caso de negligencia ordinaria, Hyfra solo será responsable de los daños derivados de la infracción de las obligaciones contractuales cuyo cumplimiento es necesario para la ejecución debida del contrato y en cuya observancia confía periódicamente el socio contratante (*vertragswesentliche Pflichten*); en este caso, la responsabilidad se limitará a los daños previsibles típicos. Esta limitación de responsabilidad también se aplicará a los daños provocados por la negligencia grave de los empleados o los representantes de Hyfra que no forman parte de su personal directivo o ejecutivo.

16.2 En los casos de la sección 16.1 de los presentes términos, la responsabilidad excluirá la pérdida de beneficios y los daños indirectos o consecuentes.

16.3 En los casos de la sección 16.1 de los presentes términos, la responsabilidad de Hyfra está limitada al importe asegurado en la póliza de seguro de responsabilidad empresarial de Hyfra; Hyfra proporcionará al cliente una prueba del ámbito de dicha póliza de seguro si se la solicita.

16.4 En los casos de la sección 16.1 de los presentes términos, el periodo límite será de dos años después de la fecha en que se produzca la reclamación

y el cliente conozca las circunstancias que justifiquen la reclamación. Independientemente de que el cliente tenga conocimiento de las circunstancias, el periodo límite será de tres años después del suceso que ha provocado el daño. El plazo de limitación de las reclamaciones de daños debidas a defectos se determinará según la sección 15.4 de los presentes términos.

16.5 Las limitaciones de responsabilidad indicadas anteriormente no se aplicarán (i) en el caso de daños a la vida, el cuerpo o la salud, (ii) intención y (iii) negligencia grave del personal directivo o ejecutivo de Hyfra, (iv) si un defecto se ha disimulado fraudulentamente, (v) si se ha proporcionado una garantía de la calidad del servicio, en cuyo caso se aplicará la disposición de garantía o el periodo límite según lo estipulado en la garantía, o (vi) en el caso de responsabilidad según la Ley de Responsabilidad de Productos de Alemania (*Produkthaftungsgesetz*).

16.6 Las limitaciones de responsabilidad anteriores también se aplicarán en el caso de reclamaciones del cliente por daños contra representantes, ejecutivos, empleados o agentes de Hyfra.

17. Fuerza mayor

17.1 En las situaciones en que Hyfra no pueda cumplir sus obligaciones contractuales debido a fuerza mayor, como movilización de tropas, guerra, terrorismo, disturbios civiles, catástrofes naturales o incendios, u otras circunstancias imprevisibles por las que Hyfra no acepta ninguna responsabilidad, como huelgas y bloqueos legales, interrupciones comerciales o de transportes, cortes de energía, dificultades en el aprovisionamiento de materias primas o incapacidad de suministro por parte de los proveedores de Hyfra, o advertencias de desplazamiento específicas de la autoridad competente, por ejemplo, Ministerio de Asuntos Exteriores, para salir o no viajar a un país o una región del destino de viaje, las fechas y los periodos de entrega acordados se ampliarán según la duración del impedimento además de un periodo preparatorio razonable.

17.2 Hyfra tampoco será responsable en las circunstancias mencionadas anteriormente si se producen durante un retraso anterior. Hyfra avisará al cliente del inicio y del fin previsto de tales circunstancias lo antes posible. Si el impedimento tiene una duración a dos meses como mínimo, las partes pueden rescindir el contrato de servicio afectado.

17.3 Si el servicio se tiene que detener prematuramente por fuerza mayor, Hyfra puede cobrar al cliente todos los costes (incluidos los gastos del viaje de vuelta) que se hayan producido hasta el momento.

18. Disposiciones finales

18.1 Todas las relaciones legales entre el cliente e Hyfra estarán sujetas a la legislación de Alemania sobre la exclusión de la convención de NU sobre los contratos de compraventa internacional de mercaderías (CISG).

18.2 La jurisdicción exclusiva y el ámbito legal de todas las disputas que se deriven del servicio o estén relacionadas con él será Altenkirchen (Alemania). Hyfra también tendrá derecho a entablar acciones legales contra el cliente en su domicilio social.

18.3 El cliente solo puede asignar sus derechos, reclamaciones por defectos y obligaciones en su totalidad o parcialmente con la aprobación por escrito de Hyfra. Hyfra puede asignar sus derechos y obligaciones en su totalidad o parcialmente.

18.4 Si las disposiciones individuales de los presentes términos no son válidas o no se pueden aplicar, no se verá afectada la validez de las disposiciones restantes.

18.5 Si se producen conflictos o incoherencias entre la versión en español y la versión en alemán de los presentes términos, será decisiva la versión en alemán.

18.6 Si se producen conflictos o incoherencias entre los presentes términos y las condiciones de pago según la sección 13, los presentes términos prevalecerán en la medida de dicho conflicto o incoherencia.

HYFRA Industriekühlanlagen GmbH

Industriepark 545
6593 Krunkel
Alemania
www.hyfra.com

Servicio posventa:
Correo electrónico: Service@hyfra.com

Tel.: +49 (0) 2687-898 999