

CONDICIONES GENERALES DE VENTA DE BIENES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

AICOX SOLUCIONES, S.A.U.

Avda. Somosierra, 12 Plt.1º Of. A - 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid, España
Tel.: (+34) 91 659 29 70 - Fax: (+34) 91 653 10 19 - e-mail: informa@aicox.com - www.aicox.com

ÍNDICE

TERMINOLOGÍA 3
01. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y PRELACIÓN CONTRACTUAL 4
02. OFERTAS, PEDIDOS Y CONTRATOS 4
03. OBLIGACIONES DE AICOX 5
04. OBLIGACIONES DEL CLIENTE 5
05. PRECIOS, IMPUESTOS Y GASTOS 6
06. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO 6
07. ENTREGA Y ENVÍO DE LOS BIENES 7
08. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS 7
09. RECEPCIÓN, INSPECCIÓN Y ACEPTACIÓN 8
10. TRANSMISIÓN DEL RIESGO Y RESERVA DE DOMINIO 8
11. MODIFICACIÓN, SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN 9
12. GARANTÍA 9
13. SERVICIOS POSTVENTA 10
14. REPARACIONES Y NRA 11
15. DEVOLUCIONES Y RMA 11
16. PROPIEDAD INTELECTUAL, SOFTWARE Y DOCUMENTACIÓN 12
17. IMPORTACIÓN, EXPORTACIÓN Y CONTROL DE EXPORTACIONES 13
18. SUBCONTRATACIÓN 13
19. CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y ÉTICA EMPRESARIAL 14
20. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS 14
21. RESPONSABILIDAD 15
22. FUERZA MAYOR 15
23. DURACIÓN, RESOLUCIÓN Y CESIÓN 16
24. COMUNICACIONES 16
25. DISPOSICIONES GENERALES, LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN 17

Avda. Somosierra, 12 Plt.1º Of. A - 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid, España
Tel.: (+34) 91 659 29 70 - Fax: (+34) 91 653 10 19 - e-mail: informa@aicox.com - www.aicox.com

TERMINOLOGÍA

- **AICOX:** la sociedad del Grupo AICOX que figure como vendedora, suministradora o prestadora en la Oferta, Pedido o Contrato correspondiente.
- **Cliente:** la persona jurídica, empresario, profesional, entidad pública u organismo que adquiere Bienes y/o contrata Servicios de AICOX actuando en el marco de su actividad empresarial, profesional o institucional. Estas Condiciones Generales no están destinadas a operaciones con consumidores o usuarios.
- **Bien:** cualquier producto, equipo, sistema, componente, material, repuesto, elemento físico o software incorporado o asociado al mismo que sea suministrado por AICOX.
- **Servicio:** cualquier prestación realizada por AICOX, incluyendo, entre otras, ingeniería, integración, configuración, instalación, puesta en marcha, pruebas, formación, asistencia técnica, mantenimiento, consultoría o soporte.
- **Servicios Postventa:** los servicios que AICOX pueda prestar con posterioridad a la entrega de un Bien o a la finalización de un Servicio, incluyendo, cuando hayan sido expresamente contratados u ofertados, diagnóstico, mantenimiento preventivo o correctivo, reparación, sustitución, suministro de repuestos, actualizaciones, asistencia técnica y soporte.
- **Oferta:** la propuesta técnica y/o económica emitida por AICOX para el suministro de Bienes o la prestación de Servicios.
- **Pedido:** el documento emitido por el Cliente para adquirir Bienes o Servicios de AICOX y expresamente aceptado por AICOX.
- **Contrato:** el documento suscrito por AICOX y el Cliente que regula el suministro de Bienes y/o la prestación de Servicios.
- **Documentación Contractual:** el conjunto de documentos que regulan la operación, conforme al orden de prelación previsto en estas Condiciones Generales.
- **Garantía:** la garantía contractual que, en su caso, se establezca expresamente para un Bien o Servicio en la Documentación Contractual.
- **NRA:** Número de Reparación Autorizada asignado por AICOX a un equipo remitido específicamente para diagnóstico y/o reparación.
- **RMA:** Return Material Authorization o Número de Devolución Autorizada emitido por AICOX para permitir la devolución de un Bien por una causa previamente aceptada por AICOX.

Avda. Somosierra, 12 Plt.1º Of. A - 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid, España
Tel.: (+34) 91 659 29 70 - Fax: (+34) 91 653 10 19 - e-mail: informa@aicox.com - www.aicox.com

01. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y PRELACIÓN CONTRACTUAL

01.1. Las presentes Condiciones Generales regulan las ventas de Bienes y la prestación de Servicios por AICOX al Cliente, incluyendo los Servicios Postventa que, en su caso, hayan sido expresamente contratados.

01.2. Estas Condiciones Generales son aplicables exclusivamente a relaciones entre profesionales, empresas, entidades del sector público u otros organismos que actúen en el ámbito de su actividad empresarial, profesional o institucional. No serán de aplicación a ventas o servicios destinados a consumidores o usuarios.

01.3. Las Condiciones Generales se integrarán en la Documentación Contractual cuando sean incorporadas o referenciadas en la Oferta, Pedido, Contrato o aceptación correspondiente.

01.4. Las condiciones particulares acordadas por escrito entre AICOX y el Cliente prevalecerán sobre estas Condiciones Generales. Salvo que la Documentación Contractual establezca expresamente otro orden, la prelación será la siguiente: (i) modificaciones posteriores expresamente acordadas por escrito; (ii) Contrato o aceptación del Pedido y sus anexos; (iii) condiciones particulares de la Oferta de AICOX; (iv) especificaciones técnicas o alcance de trabajos expresamente aceptados; (v) estas Condiciones Generales; y (vi) restante documentación intercambiada entre las Partes.

01.5. Las condiciones generales o particulares de compra del Cliente, así como cualesquiera términos incluidos unilateralmente en pedidos, portales, albaranes, facturas u otros documentos, no serán de aplicación salvo aceptación expresa y por escrito de AICOX.

01.6. Cuando el Cliente sea una Administración pública, organismo internacional o entidad sujeta a normas imperativas de contratación pública, los pliegos, condiciones de adjudicación, contrato administrativo o documentación equivalente prevalecerán en aquello que resulte obligatorio o haya sido expresamente aceptado por AICOX.

02. OFERTAS, PEDIDOS Y CONTRATOS

02.1. Las Ofertas de AICOX tendrán la vigencia indicada en las mismas. En ausencia de un plazo de validez, podrán ser modificadas o retiradas por AICOX antes de su aceptación.

02.2. La recepción por AICOX de un Pedido del Cliente no implica su aceptación. El Pedido únicamente será vinculante para AICOX cuando haya sido aceptado expresamente por escrito, o cuando ambas Partes hayan formalizado un Contrato.

02.3. Las comunicaciones, intercambios técnicos, presupuestos preliminares, estimaciones, demostraciones, muestras o información comercial anteriores a la aceptación del Pedido o firma del Contrato no constituirán por sí mismos un compromiso contractual, salvo indicación expresa en contrario.

02.4. Cualquier modificación del alcance, cantidades, especificaciones, calendario, lugar de entrega o ejecución, precio o restantes condiciones del Pedido/Contrato deberá acordarse por escrito. AICOX podrá condicionar su aceptación a la correspondiente modificación de precio, plazo u otras condiciones.

02.5. AICOX podrá efectuar entregas o ejecuciones parciales y facturarlas separadamente cuando ello sea compatible con la naturaleza de la operación y no se haya pactado expresamente lo contrario.

Avda. Somosierra, 12 Plt.1º Of. A - 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid, España
Tel.: (+34) 91 659 29 70 - Fax: (+34) 91 653 10 19 - e-mail: informa@aicox.com - www.aicox.com

03. OBLIGACIONES DE AICOX

03.1. AICOX suministrará los Bienes y prestará los Servicios de conformidad con el alcance, especificaciones y condiciones expresamente establecidos en la Documentación Contractual.

03.2. AICOX utilizará personal con cualificación adecuada y aplicará los medios razonablemente necesarios para la correcta ejecución de las prestaciones asumidas.

03.3. Cuando resulte aplicable, AICOX entregará la documentación técnica, certificados, manuales o entregables expresamente incluidos en la Documentación Contractual.

03.4. AICOX informará al Cliente de aquellas circunstancias que, siendo relevantes para la ejecución del Pedido/Contrato, puedan afectar de forma material a los plazos o condiciones de cumplimiento.

04. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

04.1. El Cliente facilitará a AICOX, en tiempo y forma, la información, documentación, accesos, autorizaciones, decisiones, aprobaciones, infraestructuras y demás medios de su responsabilidad que resulten necesarios para la correcta ejecución del Pedido/Contrato.

04.2. El Cliente deberá verificar la adecuación de los Bienes y Servicios a sus necesidades y al entorno de utilización previsto, salvo que AICOX haya asumido expresamente por escrito una obligación específica de diseño o adecuación a un fin concreto.

04.3. El Cliente garantizará que sus instalaciones, redes, equipos, personal y procedimientos cumplen los requisitos técnicos y de seguridad comunicados por AICOX y la normativa que resulte aplicable.

04.4. Los retrasos, costes o trabajos adicionales derivados de información incorrecta o incompleta, falta de acceso, retrasos en aprobaciones o cualquier otra causa imputable al Cliente podrán dar lugar a una revisión razonable del calendario y, cuando proceda, del precio.

04.5. El Cliente no utilizará los Bienes o Servicios para fines ilícitos, prohibidos por la normativa aplicable o distintos de aquellos para los que hayan sido suministrados cuando tal desviación pueda comprometer la seguridad, conformidad normativa o derechos de terceros.

Avda. Somosierra, 12 Plt.1º Of. A - 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid, España
Tel.: (+34) 91 659 29 70 - Fax: (+34) 91 653 10 19 - e-mail: informa@aicox.com - www.aicox.com

05. PRECIOS, IMPUESTOS Y GASTOS

05.1. Los precios serán los indicados en la Oferta, Pedido o Contrato aceptado. Salvo indicación expresa en contrario, los precios no incluyen IVA ni otros impuestos indirectos de naturaleza equivalente.

05.2. Salvo que se indique expresamente lo contrario, los precios tampoco incluirán transporte, seguro de transporte, derechos arancelarios, tasas, licencias, gastos de desplazamiento, dietas, alojamiento, trabajos fuera del horario acordado ni otros conceptos que no estén expresamente comprendidos en el alcance contratado.

05.3. Los costes de embalaje ordinario se entenderán incluidos salvo que la Oferta establezca otra cosa o sean necesarios embalajes especiales por requerimiento del Cliente, normativa aplicable o naturaleza del Bien.

05.4. Los precios se mantendrán durante el período de validez de la Oferta. Una vez aceptado el Pedido o firmado el Contrato, únicamente podrán modificarse conforme a la Documentación Contractual, por cambio de alcance acordado, o cuando así resulte de una disposición imperativa o de un mecanismo de revisión expresamente pactado.

05.5. Cada Parte soportará los impuestos y obligaciones fiscales que legalmente le correspondan. Cuando el Cliente esté obligado a practicar una retención o deducción, deberá facilitar a AICOX la acreditación documental correspondiente.

06. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

06.1. La facturación se realizará conforme a los hitos, entregas, períodos o condiciones establecidos en la Documentación Contractual. En ausencia de una condición específica, AICOX podrá facturar a la entrega del Bien o una vez prestado el Servicio correspondiente.

06.2. Salvo pacto expreso en contrario, el pago se efectuará mediante transferencia bancaria y, en primeras operaciones o cuando así se indique en la Oferta, podrá exigirse pago anticipado.

06.3. Cuando se hayan acordado condiciones de crédito, el Cliente abonará las facturas en el plazo indicado en la Documentación Contractual y dentro de los límites establecidos por la normativa imperativa que resulte aplicable.

06.4. El impago a vencimiento facultará a AICOX para exigir los intereses de demora y costes de cobro que correspondan conforme a la normativa aplicable o a lo expresamente pactado, sin perjuicio de cualquier otro derecho contractual.

06.5. Salvo prohibición legal o contractual aplicable, AICOX podrá suspender entregas o Servicios pendientes si existen facturas vencidas y no pagadas, previa notificación al Cliente y concesión de un plazo razonable para subsanar el incumplimiento.

06.6. El Cliente no podrá compensar, retener o deducir cantidades de facturas de AICOX por créditos controvertidos o no reconocidos por AICOX, salvo que exista resolución firme o acuerdo escrito entre las Partes.

Avda. Somosierra, 12 Plt.1º Of. A - 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid, España
Tel.: (+34) 91 659 29 70 - Fax: (+34) 91 653 10 19 - e-mail: informa@aicox.com - www.aicox.com

07. ENTREGA Y ENVÍO DE LOS BIENES

07.1. Las condiciones de entrega, transporte, seguro, lugar de entrega y transmisión del riesgo serán las establecidas en la Oferta, Pedido o Contrato y, cuando se utilice un Incoterm, se interpretarán conforme a la edición de los Incoterms de la Cámara de Comercio Internacional indicada en la Documentación Contractual o, en su defecto, a la vigente en la fecha de aceptación del Pedido.

07.2. En ausencia de una fecha expresamente calificada como firme o esencial, las fechas de entrega indicadas por AICOX tendrán carácter estimado. AICOX realizará esfuerzos razonables para cumplirlas y comunicará cualquier desviación relevante de la que tenga conocimiento.

07.3. AICOX no será responsable de retrasos derivados de causas imputables al Cliente, modificaciones solicitadas por éste, retrasos de autoridades, obtención de licencias, restricciones de exportación/importación, indisponibilidad de componentes no imputable a AICOX o supuestos de fuerza mayor.

07.4. Cuando el Cliente retrase o impida la entrega por causas que le sean imputables, AICOX podrá almacenar los Bienes por cuenta y riesgo del Cliente y repercutir los costes razonables de almacenamiento, manipulación, seguros y nueva expedición.

07.5. Los envíos podrán acompañarse de albarán, lista de contenido u otra documentación de entrega. El Cliente deberá conservar dicha documentación a efectos de trazabilidad y recepción.

08. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

08.1. Los Servicios se prestarán en el lugar, modalidad, horario y calendario previstos en la Documentación Contractual. Podrán ejecutarse de forma presencial, remota o mixta según su naturaleza.

08.2. Cuando la prestación requiera acceso a instalaciones, sistemas o información del Cliente, éste facilitará dichos accesos y designará interlocutores con capacidad suficiente para coordinar la ejecución.

08.3. Los plazos de ejecución se computarán desde que AICOX disponga de toda la información, accesos, equipos, anticipos y demás requisitos previos cuya aportación corresponda al Cliente.

08.4. Los trabajos o prestaciones adicionales no incluidos en el alcance inicial requerirán aceptación previa del Cliente y podrán ser objeto de presupuesto, pedido o modificación contractual independiente.

08.5. En servicios sujetos a niveles de servicio, tiempos de respuesta, disponibilidad, ventanas de intervención o indicadores de rendimiento, únicamente serán exigibles los SLA que figuren expresamente en la Documentación Contractual.

Avda. Somosierra, 12 Plt.1º Of. A - 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid, España
Tel.: (+34) 91 659 29 70 - Fax: (+34) 91 653 10 19 - e-mail: informa@aicox.com - www.aicox.com

09. RECEPCIÓN, INSPECCIÓN Y ACEPTACIÓN

09.1. A la recepción de los Bienes, el Cliente deberá comprobar, dentro de un plazo razonable y, en todo caso, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes salvo que se haya pactado otro plazo, la cantidad, identidad, estado aparente y correspondencia con la documentación de entrega.

09.2. Las faltas de cantidad, daños aparentes, errores de referencia o defectos visibles deberán comunicarse por escrito a AICOX dentro del plazo anterior, aportando la información y evidencias razonablemente necesarias. La falta de comunicación no afectará a los defectos ocultos que estén cubiertos por una Garantía vigente, pero sí determinará la aceptación de los aspectos que razonablemente hubieran podido detectarse en la recepción.

09.3. Los Servicios se considerarán aceptados cuando se firme el acta, certificado o documento de aceptación previsto en el Pedido/Contrato. Si no se hubiese previsto un procedimiento específico, el Cliente dispondrá de diez (10) días hábiles desde la comunicación de finalización o entrega del correspondiente entregable para formular por escrito objeciones concretas y justificadas.

09.4. Si el Cliente formula una objeción válida, AICOX dispondrá de un plazo razonable para subsanar la falta de conformidad. La utilización productiva del entregable o Servicio, cuando sea incompatible con su rechazo, podrá considerarse aceptación salvo que el Cliente haya comunicado previamente una reserva expresa.

09.5. Cuando el Cliente sea una entidad pública y resulte aplicable un procedimiento formal de recepción, conformidad o certificación, prevalecerá dicho procedimiento en los términos previstos en la Documentación Contractual y en la normativa imperativa aplicable.

10. TRANSMISIÓN DEL RIESGO Y RESERVA DE DOMINIO

10.1. El riesgo de pérdida o daño de los Bienes se transmitirá conforme al Incoterm o condición de entrega acordada. En ausencia de estipulación específica, el riesgo se transmitirá cuando el Bien sea puesto a disposición del Cliente en el lugar de entrega convenido.

10.2. En la medida en que la legislación aplicable lo permita, AICOX conservará la propiedad de los Bienes suministrados hasta el pago íntegro de las cantidades correspondientes a dichos Bienes.

10.3. Mientras subsista la reserva de dominio, el Cliente conservará los Bienes con la diligencia debida, no realizará actos de disposición incompatibles con dicha reserva y mantendrá, cuando resulte razonable por la naturaleza y valor de los Bienes, una cobertura de seguro adecuada.

10.4. La reserva de dominio no impedirá que el riesgo se transmita al Cliente conforme a la cláusula 10.1.

Avda. Somosierra, 12 Plt.1º Of. A - 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid, España
Tel.: (+34) 91 659 29 70 - Fax: (+34) 91 653 10 19 - e-mail: informa@aicox.com - www.aicox.com

11. MODIFICACIÓN, SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN

11.1. Una vez aceptado el Pedido o firmado el Contrato, el Cliente no podrá modificarlo, suspenderlo o cancelarlo unilateralmente salvo que la Documentación Contractual le reconozca expresamente tal derecho o AICOX lo acepte por escrito.

11.2. Toda modificación solicitada por el Cliente estará sujeta a evaluación técnica, económica y de calendario. AICOX no estará obligada a iniciar los trabajos modificados hasta que exista acuerdo escrito sobre sus consecuencias.

11.3. Si AICOX acepta una cancelación total o parcial solicitada por el Cliente, éste abonará, como mínimo, los Bienes ya entregados, Servicios ya prestados, trabajos en curso, materiales adquiridos específicamente, compromisos irrevocables asumidos frente a terceros y costes razonables de cancelación, almacenamiento, devolución o desmovilización, en la medida en que no sean recuperables por AICOX.

11.4. Si el Cliente solicita aplazar una entrega una vez que los Bienes se encuentren listos, AICOX podrá facturar los importes vencidos conforme al Pedido/Contrato y repercutir los costes adicionales de almacenamiento y conservación.

11.5. Nada de lo anterior limitará los derechos de cancelación, desistimiento, modificación o suspensión que correspondan a una Administración pública u organismo internacional cuando estén previstos de forma obligatoria en la documentación específica de contratación; en tal caso se aplicarán las consecuencias económicas previstas en dicha documentación y en la normativa aplicable.

12. GARANTÍA

12.1. El período, alcance y condiciones de Garantía de los Bienes y/o Servicios serán exclusivamente los establecidos en la Oferta, Pedido, Contrato o documentación particular aplicable. La existencia de estas Condiciones Generales no implica la concesión de un período de garantía comercial uniforme para todas las operaciones.

12.2. Salvo que la Documentación Contractual disponga otra cosa, la Garantía cubrirá únicamente defectos de fabricación, materiales, integración o ejecución imputables a AICOX que se manifiesten durante el período de Garantía aplicable.

12.3. Cuando AICOX suministre Bienes fabricados por terceros, la Garantía aplicable será la que expresamente se indique en la Documentación Contractual y podrá corresponder a la garantía del fabricante. AICOX podrá gestionar la reclamación frente a éste sin que ello implique una ampliación automática de los compromisos asumidos por el fabricante o por AICOX.

12.4. Ante una reclamación cubierta por la Garantía, AICOX podrá, atendiendo a la naturaleza del defecto y a la solución técnicamente razonable, reparar el Bien, sustituirlo total o parcialmente, volver a ejecutar el Servicio defectuoso o adoptar otra medida de subsanación equivalente. Las piezas sustituidas podrán quedar en propiedad de AICOX o del fabricante cuando así lo exija el procedimiento de garantía.

12.5. Salvo pacto en contrario, la Garantía no cubrirá defectos o daños derivados de: (i) instalación, manipulación o mantenimiento incorrectos no realizados por AICOX; (ii) uso contrario a manuales, especificaciones o finalidad prevista; (iii) interconexiones, accesorios o elementos de terceros incompatibles; (iv) modificaciones o reparaciones no autorizadas;

Avda. Somosierra, 12 Plt.1º Of. A - 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid, España
Tel.: (+34) 91 659 29 70 - Fax: (+34) 91 653 10 19 - e-mail: informa@aicox.com - www.aicox.com

(v) condiciones ambientales, eléctricas, mecánicas o de red fuera de especificación; (vi) desgaste normal, consumibles o elementos de vida limitada; (vii) accidente, negligencia del Cliente o de terceros; o (viii) eliminación o alteración de números de serie, precintos o identificadores técnicos.

12.6. La intervención bajo Garantía estará sujeta al procedimiento de devolución o reparación aplicable. Salvo que la Documentación Contractual establezca otra cosa, el Cliente enviará los equipos a AICOX o al centro indicado a portes pagados. Los costes de diagnóstico y reparación cubiertos por Garantía serán asumidos por AICOX; los costes adicionales no cubiertos serán a cargo del Cliente.

12.7. Si tras la inspección se determina que la incidencia no está cubierta por la Garantía o que no existe defecto reproducible, AICOX podrá facturar el diagnóstico, transporte y demás costes razonables, previa información al Cliente cuando sea necesaria una reparación de pago.

12.8. Las condiciones o períodos especiales de Garantía establecidos en un Pedido/Contrato concreto, incluidos los derivados de contratación pública, prevalecerán sobre esta cláusula.

13. SERVICIOS POSTVENTA

13.1. AICOX podrá ofrecer, en función del Bien o Servicio de que se trate, Servicios Postventa tales como asistencia técnica, diagnóstico, mantenimiento preventivo o correctivo, reparación, sustitución, suministro de repuestos, actualizaciones, soporte remoto o presencial, formación y otros servicios asociados.

13.2. La mera inclusión de un tipo de Servicio Postventa en estas Condiciones Generales no implica que AICOX esté obligada a ofrecerlo o prestarlo en relación con todos los Bienes o Servicios. Únicamente serán exigibles los Servicios Postventa expresamente incluidos en la Oferta, Pedido, Contrato o presupuesto correspondiente.

13.3. Los Servicios Postventa no cubiertos por una Garantía vigente serán facturados conforme al presupuesto aceptado por el Cliente, a las tarifas pactadas o a las condiciones establecidas en el correspondiente contrato de mantenimiento o soporte.

13.4. Los niveles de servicio, tiempos de respuesta o resolución, disponibilidad, cobertura horaria, stock de repuestos, actualizaciones y presencia in situ únicamente serán vinculantes cuando se hayan acordado expresamente.

13.5. La disponibilidad de repuestos, actualizaciones y soporte de productos de terceros estará sujeta a la disponibilidad, políticas de ciclo de vida y condiciones del fabricante correspondiente.

13.6. Cuando para prestar un Servicio Postventa sea necesario acceder a sistemas, equipos o instalaciones del Cliente, éste facilitará los accesos y condiciones de seguridad requeridos. Los tiempos de servicio se suspenderán durante cualquier período en que AICOX no pueda actuar por causa imputable al Cliente.

Avda. Somosierra, 12 Plt.1º Of. A - 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid, España
Tel.: (+34) 91 659 29 70 - Fax: (+34) 91 653 10 19 - e-mail: informa@aicox.com - www.aicox.com

14. REPARACIONES Y NRA

14.1. La remisión de equipos a AICOX para diagnóstico o reparación requerirá, salvo indicación expresa en contrario, la asignación previa de un NRA.

14.2. La solicitud de NRA deberá realizarse por escrito e incluir, como mínimo, identificación del equipo, número de serie cuando exista, descripción de la incidencia, datos de contacto, referencia del Pedido/Contrato o factura y cualquier información técnica razonablemente necesaria para reproducir la avería.

14.3. AICOX podrá facilitar al Cliente un formulario o instrucciones específicas para la tramitación del NRA. El número asignado deberá figurar claramente en la documentación y etiqueta exterior del envío, sin marcar ni alterar el embalaje original del fabricante.

14.4. Salvo autorización expresa de AICOX, los equipos deberán remitirse a portes pagados. AICOX podrá rechazar o devolver a cargo del Cliente los equipos recibidos sin NRA, con embalaje inadecuado o sin la información mínima necesaria para su identificación y tratamiento.

14.5. En reparaciones fuera de Garantía, AICOX podrá realizar un diagnóstico inicial y emitir un presupuesto. La reparación no se ejecutará hasta recibir aceptación escrita del Cliente, salvo que exista un contrato de mantenimiento que autorice intervenciones dentro de límites económicos previamente acordados.

14.6. Si el Cliente rechaza el presupuesto o no responde dentro del plazo indicado, AICOX podrá devolver el equipo sin reparar y facturar, cuando corresponda, los costes de diagnóstico, manipulación, almacenamiento y transporte.

14.7. Antes de remitir soportes de almacenamiento o equipos que contengan información, el Cliente deberá realizar copias de seguridad y, cuando sea posible, retirar o proteger datos confidenciales o personales no necesarios para la reparación. AICOX no garantiza la conservación de datos durante operaciones de diagnóstico, reparación, sustitución o actualización, salvo compromiso expreso en contrario.

15. DEVOLUCIONES Y RMA

15.1. La devolución de Bienes requerirá autorización previa y por escrito de AICOX mediante la asignación de un RMA. La emisión de un RMA no implica por sí misma aceptación de la devolución, reconocimiento de defecto ni obligación de reembolso.

15.2. El RMA será válido durante el plazo indicado por AICOX y, en ausencia de indicación, durante diez (10) días naturales desde su emisión. Transcurrido dicho plazo sin que se haya producido el envío, AICOX podrá cancelar la autorización.

15.3. Los Bienes deberán devolverse completos, correctamente embalados y, cuando proceda, con accesorios, manuales, cableado, embalajes y demás elementos originales. El RMA deberá figurar en la etiqueta exterior del envío y nunca directamente sobre el embalaje original.

15.4. Salvo autorización expresa en contrario, las devoluciones se realizarán a portes pagados. Los costes de transporte no autorizados, falta de componentes, daños de embalaje o deterioros imputables al Cliente podrán ser descontados de cualquier importe a abonar o facturados separadamente.

Avda. Somosierra, 12 Plt.1º Of. A - 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid, España
Tel.: (+34) 91 659 29 70 - Fax: (+34) 91 653 10 19 - e-mail: informa@aicox.com - www.aicox.com

15.5. AICOX podrá rechazar devoluciones no autorizadas, incompletas, fuera de plazo, dañadas por manipulación o transporte imputable al Cliente, o que no cumplan las instrucciones de devolución comunicadas.

15.6. Cuando la devolución corresponda a material de evaluación, demostración o préstamo propiedad de AICOX, el Cliente deberá devolverlo en la fecha acordada, completo y en el mismo estado de conservación razonable. En caso de pérdida, daño no atribuible al uso autorizado o falta de devolución, AICOX podrá facturar el valor de reposición o el importe acordado.

16. PROPIEDAD INTELECTUAL, SOFTWARE Y DOCUMENTACIÓN

16.1. La venta o entrega de Bienes y la prestación de Servicios no implican, por sí mismas, cesión al Cliente de derechos de propiedad intelectual o industrial de AICOX, de sus proveedores o de terceros.

16.2. AICOX conservará la titularidad de sus conocimientos, metodologías, diseños, planos, modelos, herramientas, bibliotecas, software, documentación, información técnica, know-how y demás derechos preexistentes o desarrollados con carácter general, salvo cesión expresa y escrita.

16.3. Cuando el suministro incluya software, firmware, documentación o materiales protegidos, el Cliente recibirá únicamente los derechos de uso necesarios para utilizar los Bienes o Servicios conforme a su finalidad y a las licencias aplicables. El software de terceros estará sujeto a las condiciones de licencia de su titular.

16.4. Salvo autorización expresa o cuando lo permita de forma imperativa la legislación aplicable, el Cliente no podrá copiar, modificar, traducir, adaptar, descompilar, realizar ingeniería inversa, distribuir, sublicenciar o poner a disposición de terceros software o documentación protegida. Podrán realizarse las copias de seguridad estrictamente necesarias cuando estén permitidas por la licencia aplicable.

16.5. Cuando AICOX desarrolle entregables específicos para el Cliente, la titularidad y derechos de uso serán los establecidos en la Documentación Contractual. En ausencia de regulación específica, AICOX conservará la titularidad de sus elementos preexistentes, herramientas y know-how y concederá al Cliente una licencia no exclusiva, no transferible salvo junto con el activo o proyecto al que se vincule, y limitada al uso previsto contractualmente de los entregables pagados.

16.6. Los requisitos de cesión o licencia de propiedad intelectual impuestos por un contrato con una Administración pública, organismo internacional o cliente principal solo serán aplicables cuando hayan sido expresamente incorporados a la Documentación Contractual aceptada por AICOX.

Avda. Somosierra, 12 Plt.1º Of. A - 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid, España
Tel.: (+34) 91 659 29 70 - Fax: (+34) 91 653 10 19 - e-mail: informa@aicox.com - www.aicox.com

17. IMPORTACIÓN, EXPORTACIÓN Y CONTROL DE EXPORTACIONES

17.1. El suministro de determinados Bienes, tecnología, software, documentación o Servicios podrá estar sujeto a licencias, autorizaciones, restricciones de importación o exportación, sanciones internacionales, controles de uso final o usuario final y demás normativa aplicable.

17.2. AICOX no estará obligada a efectuar una entrega o prestar un Servicio mientras no se hayan obtenido las licencias o autorizaciones necesarias. La denegación, suspensión, revocación o retraso de una autorización por causa no imputable a AICOX no constituirá incumplimiento de AICOX.

17.3. El Cliente facilitará de forma completa y veraz la información, certificados de usuario final, destino, uso final y demás documentación necesaria para tramitar autorizaciones o verificar el cumplimiento normativo.

17.4. El Cliente se compromete a no exportar, reexportar, transferir, ceder, revender, utilizar o poner a disposición de terceros los Bienes, tecnología o software en contravención de la normativa aplicable o de las condiciones de las licencias obtenidas.

17.5. Cuando la operación quede sometida a condiciones específicas de un fabricante, país de origen, autorización administrativa o programa de defensa, el Cliente respetará dichas restricciones siempre que hayan sido comunicadas y resulten aplicables a la operación.

18. SUBCONTRATACIÓN

18.1. AICOX podrá recurrir a proveedores, fabricantes, colaboradores y subcontratistas para ejecutar total o parcialmente determinadas prestaciones, manteniendo frente al Cliente la responsabilidad contractual que legalmente le corresponda por las obligaciones asumidas.

18.2. Cuando la Documentación Contractual o la normativa aplicable exijan autorización previa para subcontratar, AICOX solicitará dicha autorización en los términos exigibles.

18.3. La intervención de fabricantes o centros de servicio autorizados de terceros en actuaciones de garantía, reparación o soporte no alterará por sí misma la relación contractual entre AICOX y el Cliente.

Avda. Somosierra, 12 Plt.1º Of. A - 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid, España
Tel.: (+34) 91 659 29 70 - Fax: (+34) 91 653 10 19 - e-mail: informa@aicox.com - www.aicox.com

19. CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y ÉTICA EMPRESARIAL

19.1. Cada Parte cumplirá la legislación que le sea aplicable en relación con el Pedido/Contrato, incluyendo, cuando proceda, normativa anticorrupción, competencia, prevención del blanqueo de capitales, sanciones, seguridad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.

19.2. El Cliente se abstendrá de solicitar, ofrecer, prometer o realizar pagos, ventajas o actuaciones contrarias a la normativa anticorrupción aplicable en relación con la operación.

19.3. Cuando el acceso del personal de AICOX a instalaciones del Cliente esté sujeto a normas de seguridad, prevención o acreditación, el Cliente las comunicará con antelación suficiente y AICOX adoptará las medidas razonables para su cumplimiento.

19.4. AICOX podrá suspender o rechazar una operación cuando existan razones objetivas para considerar que su ejecución podría vulnerar una norma imperativa, una sanción aplicable, una autorización administrativa o las políticas de cumplimiento obligatorias para AICOX.

20. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

20.1. Cada Parte tratará como confidencial la información técnica, comercial, financiera, estratégica o de cualquier otra naturaleza que reciba de la otra Parte y que esté identificada como confidencial o que, por su naturaleza o circunstancias de revelación, deba razonablemente considerarse confidencial.

20.2. La información confidencial se utilizará exclusivamente para negociar, ejecutar y gestionar el Pedido/Contrato y no se divulgará a terceros salvo a empleados, asesores, subcontratistas o sociedades vinculadas que necesiten conocerla y estén sujetos a obligaciones de confidencialidad equivalentes.

20.3. No tendrán carácter confidencial las informaciones que: (i) sean públicas sin infracción de esta cláusula; (ii) ya estuvieran legítimamente en poder de la Parte receptora; (iii) sean obtenidas legítimamente de un tercero sin deber de confidencialidad; o (iv) sean desarrolladas de forma independiente.

20.4. Cuando una Parte esté obligada por ley, autoridad competente, normas de transparencia o contratación pública a revelar información confidencial, podrá hacerlo en la medida estrictamente necesaria y, cuando sea legalmente posible, informará previamente a la otra Parte.

20.5. Las obligaciones de confidencialidad permanecerán durante la vigencia del Pedido/Contrato y cinco (5) años después de su terminación, salvo que la información tenga la consideración de secreto empresarial, información clasificada o esté sujeta a un período superior por ley o por acuerdo específico.

20.6. Cada Parte tratará los datos personales de representantes, empleados y contactos de la otra como responsable independiente para gestionar la relación contractual y cumplir sus obligaciones legales. Cuando AICOX deba tratar datos personales por cuenta del Cliente, las Partes formalizarán, cuando resulte necesario, el correspondiente acuerdo de encargo de tratamiento.

Avda. Somosierra, 12 Plt.1º Of. A - 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid, España
Tel.: (+34) 91 659 29 70 - Fax: (+34) 91 653 10 19 - e-mail: informa@aicox.com - www.aicox.com

21. RESPONSABILIDAD

21.1. Cada Parte responderá de los daños directos que cause a la otra como consecuencia de un incumplimiento contractual que le sea imputable, con sujeción a los límites establecidos en esta cláusula y en la Documentación Contractual.

21.2. Salvo que la Documentación Contractual establezca otra cosa y en la máxima medida permitida por la ley, AICOX no responderá de pérdidas de beneficio, ingresos, producción, contratos, oportunidades, reputación o datos, ni de daños indirectos, consecuenciales, especiales o punitivos.

21.3. Salvo en los supuestos en que legalmente no pueda limitarse, la responsabilidad agregada de AICOX derivada de un Pedido/Contrato no excederá del importe neto total efectivamente pagado o pagadero a AICOX bajo el Pedido/Contrato directamente afectado por el hecho que origine la reclamación.

21.4. Las limitaciones anteriores no serán aplicables a responsabilidades que no puedan excluirse o limitarse conforme a la legislación aplicable, ni a daños causados por dolo cuando dicha exclusión no sea jurídicamente admisible.

21.5. AICOX no será responsable de daños causados por el uso de los Bienes o Servicios en condiciones distintas de las especificadas, por modificaciones realizadas por el Cliente o terceros, por información o instrucciones incorrectas facilitadas por el Cliente o por la combinación con equipos, software o sistemas no suministrados o aprobados por AICOX, en la medida en que tales circunstancias sean la causa del daño.

21.6. El Cliente será responsable de realizar y verificar copias de seguridad adecuadas antes de cualquier intervención que pueda afectar a datos. Salvo compromiso expreso, AICOX no asumirá obligaciones de custodia o recuperación de datos contenidos en equipos objeto de reparación o soporte.

22. FUERZA MAYOR

22.1. Ninguna Parte será responsable del retraso o incumplimiento de sus obligaciones cuando resulte de circunstancias fuera de su control razonable que no hubieran podido evitarse mediante una diligencia razonable.

22.2. Podrán constituir fuerza mayor, según las circunstancias, desastres naturales, incendios, inundaciones, epidemias, guerra, terrorismo, disturbios, huelgas generales o sectoriales, interrupciones graves de transporte o energía, fallos generalizados de comunicaciones, ciberincidentes de alcance general, embargos, sanciones, actos de autoridad, prohibiciones de importación o exportación, denegación sobrevenida de licencias, o interrupciones extraordinarias de la cadena de suministro no imputables a la Parte afectada.

22.3. La Parte afectada notificará la circunstancia a la otra Parte tan pronto como sea razonablemente posible y adoptará medidas razonables para mitigar sus efectos.

22.4. Las obligaciones afectadas quedarán suspendidas durante el tiempo necesario y los plazos se ampliarán en consecuencia. Si la situación se prolonga durante más de noventa (90) días y afecta de forma sustancial al objeto del Pedido/Contrato, cualquiera de las Partes podrá resolver la parte afectada sin responsabilidad por la terminación, quedando a salvo los importes devengados y costes razonablemente incurridos hasta ese momento.

Avda. Somosierra, 12 Plt.1º Of. A - 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid, España
Tel.: (+34) 91 659 29 70 - Fax: (+34) 91 653 10 19 - e-mail: informa@aicox.com - www.aicox.com

23. DURACIÓN, RESOLUCIÓN Y CESIÓN

23.1. Cada Pedido/Contrato permanecerá vigente hasta el completo cumplimiento de las obligaciones asumidas, salvo que establezca un plazo específico o sea resuelto anticipadamente conforme a sus términos.

23.2. Cualquiera de las Partes podrá resolver un Pedido/Contrato por incumplimiento esencial de la otra Parte si, siendo subsanable, no se corrige dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de un requerimiento escrito que identifique el incumplimiento. Podrá fijarse un plazo distinto cuando la naturaleza del incumplimiento lo justifique.

23.3. AICOX podrá resolver o suspender la ejecución, mediante comunicación escrita, cuando el Cliente incurra en impago reiterado o material, insolvencia, disolución, incumplimiento grave de obligaciones de exportación o cumplimiento normativo, o cuando la continuación de la operación pueda infringir una norma imperativa o autorización administrativa.

23.4. La terminación no afectará a los derechos y obligaciones ya devengados. El Cliente abonará los Bienes entregados, Servicios prestados y demás importes exigibles hasta la fecha efectiva de terminación, así como los conceptos que correspondan conforme a la causa de resolución y a la Documentación Contractual.

23.5. Las cláusulas que por su naturaleza deban subsistir a la terminación, incluyendo propiedad intelectual, confidencialidad, limitación de responsabilidad, pagos pendientes y ley aplicable, continuarán vigentes.

23.6. El Cliente no podrá ceder el Pedido/Contrato ni los derechos u obligaciones derivados del mismo sin consentimiento previo y escrito de AICOX, salvo sucesión universal, reorganización intragrupo que no perjudique razonablemente a AICOX o cuando la normativa aplicable imponga otra solución. AICOX podrá ceder créditos derivados del Pedido/Contrato conforme a la legislación aplicable y a las restricciones contractuales expresamente aceptadas.

24. COMUNICACIONES

24.1. Las comunicaciones ordinarias relacionadas con la ejecución del Pedido/Contrato podrán realizarse por correo electrónico a las direcciones designadas por las Partes y se considerarán comunicaciones escritas.

24.2. Las comunicaciones relativas a resolución, reclamaciones formales, modificación de condiciones esenciales o aquellas para las que la Documentación Contractual exija forma fehaciente deberán realizarse por un medio que permita acreditar razonablemente su envío y recepción.

24.3. Cada Parte será responsable de mantener actualizados sus datos de contacto y de comunicar cualquier cambio relevante.

Avda. Somosierra, 12 Plt.1º Of. A - 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid, España
Tel.: (+34) 91 659 29 70 - Fax: (+34) 91 653 10 19 - e-mail: informa@aicox.com - www.aicox.com

25. DISPOSICIONES GENERALES, LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

25.1. La nulidad o invalidez de una disposición de estas Condiciones Generales no afectará a las restantes. Las Partes sustituirán, cuando sea necesario, la disposición afectada por otra válida que se aproxime razonablemente a su finalidad económica y contractual.

25.2. La falta de ejercicio o el retraso en ejercer un derecho no constituirá renuncia al mismo.

25.3. Salvo que la Documentación Contractual establezca válidamente otra cosa, estas Condiciones Generales y los Pedidos/Contratos sujetos a ellas se regirán por la ley española, con exclusión de sus normas de conflicto.

25.4. En las compraventas internacionales de mercaderías, salvo que la Documentación Contractual disponga expresamente lo contrario, las Partes excluyen la aplicación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías de 1980.

25.5. Salvo que exista un fuero imperativo o que la Documentación Contractual establezca válidamente otra solución, las Partes se someten a los Juzgados y Tribunales de Madrid capital para cualquier controversia relacionada con la interpretación, validez, ejecución o terminación de estas Condiciones Generales o del Pedido/Contrato.

25.6. Cuando el Cliente sea una Administración pública, organismo internacional o entidad extranjera cuyos pliegos, normas institucionales o legislación aplicable establezcan de forma obligatoria otro régimen de derecho, resolución de controversias o jurisdicción, prevalecerá lo expresamente aceptado en la Documentación Contractual correspondiente.

Avda. Somosierra, 12 Plt.1º Of. A - 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid, España
Tel.: (+34) 91 659 29 70 - Fax: (+34) 91 653 10 19 - e-mail: informa@aicox.com - www.aicox.com