**Términos y condiciones de servicio**

**I. Ámbito de aplicación**

1. Las siguientes condiciones de KAESER COMPRESORES DE COLOMBIA S.A.S. – en lo sucesivo denominado "KAESER" – se aplicarán a toda la prestación de servicios de reparación, mantenimiento, inspección y otros servicios prestados por KAESER a sus destinatarios – en lo sucesivo denominado "Cliente". Todas las relaciones legales que surjan entre KAESER y el Cliente con ocasión a la prestación de los servicios mencionados anteriormente, se regirán por los presentes Términos y Condiciones de Servicio de KAESER en su versión actualizada. Cuando los servicios incluyan la venta de repuestos, se aplicarán los Términos y Condiciones de Venta de KAESER, a menos que se indique lo contrario en un documento, contrato u orden de compra aceptada por KAESER. Estos términos de venta se considerarán como adicionales a los presentes Términos y Condiciones de Servicio. Estos pueden descargarse e imprimirse en <http://www.kaeser.com.co/>.
2. En caso de que el Cliente tenga condiciones generales que sean aplicables para los contratos con Kaeser, , éstos pasarán a formar parte integrante del Contrato solo con la aprobación por escrito de KAESER y solo si no entran en conflicto con los presentes Términos y Condiciones de Servicio.
3. Todos los Acuerdos de Servicio y cualquier Acuerdo Marco suscrito y celebrado entre KAESER y el Cliente en relación con la prestación de los servicios señalados en el numeral primero de este documento tendrán prevalencia sobre los Términos y Condiciones de Servicio. Las disposiciones del acuerdo original se aplicarán invariablemente a los pedidos posteriores del Cliente en virtud de los Contratos de Servicio existentes, siempre que no se hayan acordado nuevos arreglos por escrito.

**II.** **Vigencia de la oferta mercantil y del contrato**

1. Las ofertas mercantiles emitidas por KAESER están sujetas a cambios sin previo aviso después de la fecha de vigencia de la respectiva cotización.
2. A menos que se acuerde lo contrario, KAESER solo asume una obligación contractual con respecto a los contratos de reparación, mantenimiento, inspección y servicio a partir de la aceptación de la oferta mercantil y de lafirma del respectivo contrato por ambas partes u aprobación de la orden de compra.

**III. Servicios realizados por KAESER;**

1. KAESER prestará los servicios especificados en el correspondiente contrato de servicios, de acuerdo con la respectiva oferta mercantil y con el tipo de servicio indicado en el pedido. A menos que se disponga lo contrario en el contrato de servicio, el servicio incluye:

* Las inspecciones, mantenimiento, actualizaciones y retrofits negociados y relacionados en la respectiva oferta mercantil.
* La corrección de fallos del sistema de aire comprimido a través de servicio telefónico 24/7, siempre y cuando el cliente tenga un contrato u orden de compra suscrita y vigente con KAESER.
* Cuando sea necesario, la reparación in situ o la sustitución de unidades de producto completas por técnicos de KAESER, siempre y cuando la oferta mercantil haya sido aceptada por el cliente;
* El suministro de piezas de mantenimiento y reparación, así como consumibles.

1. Salvo acuerdo en contrario en el contrato de servicios vigente y suscrito por ambas partes, el precio del servicio no incluirá:

* Servicios de desmontaje y montaje, tales como instalaciones de tuberías, conexiones eléctricas y mecánicas, remoción de conductos de ventilación, movimientos de equipos, etc.
* La disposición final de piezas usadas, materiales de desecho y consumibles.
* Inspecciones recurrentes y documentación de sustitución, por ejemplo, recipientes a presión, otros accesorios y piezas desgastadas.
* El suministro de medios como electricidad, agua, y otros no contemplados en la cotización.
* Reuniones informativas sobre seguridad en el lugar de operación de la estación de aire comprimido
* Servicios prestados por expertos técnicos diferentes a los técnicos que realicen las actividades de mantenimiento contratadas.
* Gastos de almacenamiento o almacenamiento temporal de sistemas y piezas de repuesto

Los servicios que no estén incluidos en el precio del contrato se facturarán por separado de acuerdo con las tarifas de facturación de servicios de KAESER y los precios de lista vigentes a la fecha de compra, salvo que se acuerde por escrito lo contrario..

1. **Datos de la máquina:** Para la prestación de los servicios previstos en los puntos 1 y 2 y/o la mejora y desarrollo de los productos y gama de servicios, KAESER también procesa los datos (no personales) de la máquina objeto del contrato, siempre que el Cliente conceda acceso a KAESER. Dependiendo del tipo, el acceso a los datos de la máquina se obtiene a través de la interfaz de salida del controlador del sistema electrónico (por ejemplo, Sigma Control, SAM, etc.), mediante el intercambio o copia del medio de almacenamiento (por ejemplo, memoria USB) o mediante teleservicio. La autorización de procesamiento incluye el derecho a recopilar, leer, almacenar, editar y reproducir los datos de la máquina para los fines antes mencionados, o a utilizarlos de cualquier otra manera. A KAESER se le otorgarán estos derechos. El tratamiento de los datos de la máquina será gratuito para ambas partes.

Durante la vigencia del contrato u orden de compra, EL CONTRATANTE autoriza la transmisión y salida de datos constantes sobre el estado de los equipos de la estación de aire comprimido con el objetivo de desarrollar el objeto de la prestación de los servicios.

1. Con sujeción al tipo de servicio seleccionado en el contrato de servicio vigente y firmado por ambas partes, se aplicarán los siguientes tiempos de servicio de KAESER:

Horas de trabajo regulares:

Los servicios se prestarán con cita previa durante el horario laboral de KAESER (lunes – viernes de 7 am a 5 pm), excluyendo cualquier recargo por horas extras.

servicio 24 horas:

En caso de emergencia, KAESER también prestará servicios fuera del horario laboral; el Cliente puede solicitar dichos servicios llamando al (+57) 320 4394268. Estos se cobrarán a las tarifas de facturación del servicio de acuerdo con la lista de precios actual.

**IV. Duración y prórroga**

1. La información emitida por KAESER sobre la duración del trabajo no serán vinculantes, ya que se basan principalmente en estimaciones y principios generales. El acuerdo sobre un plazo obligatorio, que debe ser confirmado por escrito y expresamente designado como vinculante, solo podrá ser solicitado por el Cliente una vez que KAESER haya determinado específicamente el alcance del trabajo.

2. Si el trabajo se retrasa debido a circunstancias fuera del control de KAESER, el período de ejecución se extenderá razonablemente por acuerdo entre las partes. Lo mismo se aplicará a cualquier pedido adicional o suplementario realizado por el Cliente o al trabajo adicional necesario que KAESER no hubiera podido prever desde el principio. La prórroga razonable del plazo también se aplicará si las circunstancias que requieran la prórroga solo se producen después de que KAESER se haya retrasado en la ejecución/ finalización del trabajo.

3. Cuando KAESER haya presentado una estimación de costes antes de la prestación de los servicios, el contrato se limitará inicialmente a los servicios y materiales especificados detalladamente en el mismo y en la oferta mercantil aceptada. En caso de que durante la ejecución del trabajo se compruebe que se requieren otras tareas y materiales no incluidos en la oferta mercantil para la prestación del servicio, KAESER solo estará obligada a suministrar dichos materiales o realizar éstas actividades si el Cliente lo solicita expresamente mediante orden de compra u otrosí, previa cotización por parte de KAESER. Si durante la realización del trabajo, resulta evidente que dicho trabajo no es factible por razones prácticas y/o jurídicas, por ejemplo porque

* El error detectado durante la inspección no ha ocurrido desde entonces
* Las piezas de repuesto necesarias para llevar a cabo el trabajo ya no se pueden obtener
* El contrato se termina durante la ejecución del trabajo, etc.

En estos eventos, KAESER solo estará obligada a restaurar la máquina o sus componentes a su estado original a petición expresa del Cliente y contra el reembolso de los costes.

**V. Cooperación del Cliente/ Aceptación**

1. En los casos en que no se realice el trabajo en las instalaciones de KAESER, el Cliente se compromete a ayudar a KAESER proporcionándole personal y asistencia técnica previa solicitud. El soporte técnico proporcionado por el Cliente debe garantizar que el trabajo pueda comenzar con prontitud a la llegada del personal de KAESER y llevarse a cabo sin demora hasta el momento en que sea aceptado por el Cliente. Cuando se requieran planes y/o instrucciones del Cliente, estos se pondrán a disposición de KAESER con tiempo y de forma gratuita. KAESER no asume ninguna responsabilidad por el personal asignado por el Cliente.
2. En particular, los deberes de cooperación del Cliente, que se pondrán a disposición de KAESER gratuitamente, incluyen:
   1. La ejecución de todos los trabajos de preparación, accesorios y andamios, incluida la disponibilidad de los componentes necesarios diferentes a los que instalará o suministara KAESER en la ejecución del servicio.
   2. El suministro de calefacción, iluminación, energía, agua y electricidad, incluidas las conexiones necesarias
   3. La provisión de salas secas y con llave para el almacenamiento de herramientas pertenecientes al personal de KAESER, según sea necesario
   4. La provisión de áreas de recreación y trabajo adecuadas (incluyendo instalaciones de lavado e instalaciones sanitarias) para el personal de KAESER
   5. El suministro de todos y cada uno de los materiales y acciones que puedan ser requeridos para el ajuste y la ejecución de pruebas.
   6. El suministro de un dispositivo de módem en funcionamiento (una toma de teléfono cerca de la estación de compresión con un número de teléfono y una línea dedicados, junto con un adaptador RDSI para fines de telediagnóstico), en caso de que el Cliente solicite un diagnóstico remoto por módem
   7. El aseguramiento de la cobertura de seguro para el objeto que recibe servicio, especialmente contra riesgos tales como incendio, daños por agua, tormentas y averías mecánicas.
3. Si el Cliente no cumple con sus deberes de cooperación, después de estipular un período de gracia razonable, KAESER tendrá derecho a terminar el contrato con justa causa por la imposibilidad de desarrollar su objeto.
4. El Cliente estará obligado a suscribir el acta de recibo de los trabajos ejecutados a satisfacción.

5. Si el Cliente no firma dentro de los 15 días siguientes a la prestación del servicio el acta de recibo a pesar de haberse ejecutado los trabajados contratados, los mismos se entenderán recibidos y realizados a satisfacción. A partir de ese momento empezarán a regir los periodos de garantia de acuerdo con lo ofertado por KAESER.

**VI. Precios y condiciones de pago**

1. El Cliente estará obligado a abonar los importes cobrados por KAESER por los servicios prestados, en función al plazo y a los términos acordados. Las tarifas de los servicios individuales se basarán de acuerdo con las tarifas de facturación de servicios de KAESER y los precios de lista vigentes a la fecha de compra, salvo que se acuerde por escrito lo contrario. Cuando las tasas no se hayan estipulado explícitamente en el contrato, las tasas de servicio se regirán por los precios de lista vigente de KAESER a la fecha de compra, que eran válidos en el momento de la prestación del servicio, para el suministro de materiales y el despliegue del personal necesario. Los costes estimados indicados antes de la realización del trabajo no serán vinculantes, salvo que se encuentren en una oferta mercantil vigente. Si el Cliente requiere una estimación vinculante de los costes, KAESER tendrá derecho a cobrar al Cliente por separado los costes de los mismos; si el pedido se realiza posteriormente, estos costes se tendrán en cuenta a favor del Cliente en relación con el precio a pagar por el Cliente.

2. Los gastos de entrega y retirada del objeto a reparar (incluidos el embalaje y la carga, etc.) correrán a cargo del Cliente, a menos que se especifique lo contrario en el contrato de servicio o que el Cliente organice el transporte a su propio riesgo y costo.

3. En caso de retraso por parte del Cliente en la recepción del objeto en las instalaciones de KAESER, KAESER tendrá derecho a almacenar dicho objeto en sus propias instalaciones o confiarlo a un tercero para su almacenamiento, a su entera discreción. En este caso, el Cliente asumirá los costes y riesgos de almacenamiento.

**VII. Titularidad**

KAESER conservará la titularidad de todos los accesorios, piezas de repuesto y montajes de adaptación hasta el momento en que se hayan pagado en su totalidad las facturas correspondientes por parte del Cliente..

**VIII. Garantía para defectos**

1. En el caso de un defecto justificado en garantía, KAESER tendrá derecho, a su propia discreción, a reparar el defecto mediante la mejora posterior y/o la sustitución de componentes defectuosos. En caso de que KAESER realice dos intentos fallidos de ejecución/rectificación posterior o retrase el trabajo de ejecución/rectificación posterior requerido durante un período superior a tres semanas, el Cliente tendrá derecho, en caso de defectos menores, a la devolucion del dinero pagado y a terminar el contrato.

2. El Cliente se compromete a notificar a KAESER sin demora y por escrito cualquier defecto conocido durante la vigencia de la garantía.

3. Además, las reclamaciones de garantía por defectos expirarán si se han realizado modificaciones o reparaciones en el equipo objeto del contrato y de la garantía sin la aprobación por escrito de KAESER. Esto no se aplica si el Cliente puede demostrar que esta no es la causa de dicho defecto. En última instancia, KAESER no asumirá ninguna garantía por defectos de uso que se deben únicamente al desgaste. KAESER conservará las piezas reemplazadas durante dos semanas después de la aceptación del trabajo

En caso de que el Cliente no haga valer ninguna reclamación de propiedad dentro de este período, las partes pasarán a ser propiedad de KAESER. KAESER asumirá la garantía para la subsiguiente mejora o rectificación de defectos en la misma medida que para el trabajo original.

4. El período de garantía para será de 3 meses para la mano de obra contados a partir de la visita técnica y una garantía para repuestos de tres (3) meses contados a partir su instalación o las horas de uso establecidas para el producto, lo que primero ocurra.

5. Cualquier reclamación de garantía que surja del contrato de compra del equipo con respecto al objeto de servicio no se verá afectada por ello.

6. La garantía no abarca el desgaste normal de los productos o equipos, ni los daños causados por El Cliente o terceros, especialmente los derivados de operación indebida o negligente, mantenimiento o almacenaje inadecuados, operación anormal o en desacuerdo con las especificaciones técnicas, obras civiles mal terminadas, mala calidad de las bases en que asientan o influencias de naturaleza química, electroquímica, eléctrica o atmosférica. Quedan excluidas de responsabilidad por defectos las partes o piezas consideradas como de consumo o de fácil deterioro. La responsabilidad de KAESER se restringe exclusivamente al reemplazo, reparación o modificación del producto, equipo o repuesto. En ningún evento KAESER responderá por daños indirectos, consecuenciales, lucro cesante o pérdidas de facturación

**IX. Responsabilidad civil**

1. KAESER será responsableplenamente de conformidad con la ley en casos de dolo o culpa grave. En los demás casos de responsabilidad, KAESER solo se será responsable de:

b) Por daños resultantes de la violación de una obligación contractual importante, limitada a la compensación del daño directo típico y previsible en forma limitada hasta el cien por ciento (100%) del valor del contrato. Las obligaciones contractuales importantes son aquellas obligaciones cuyo cumplimiento mismo se considera necesario para la debida y cuidadosa finalización del contrato y en las que la parte contractual puede confiar permanentemente con razón.

2. Las limitaciones de responsabilidad mencionadas anteriormente también se aplicarán a la responsabilidad personal de los empleados, representantes y órganización de KAESER, así como de sus agentes indirectos.

3. En la medida en que KAESER proporcione información técnica o servicios de consultoría y en que dicha información técnica o servicios de consultoría no se encuentren dentro del ámbito de servicios acordado contractualmente por KAESER, dicha información o servicios se prestarán gratuitamente y estarán exentos de cualquier responsabilidad.

5. KAESER no asume ninguna responsabilidad y no aceptará ninguna garantía por los servicios, incluidos los trabajos de mantenimiento, reparación, actualización y reacondicionamiento, proporcionados con respecto a máquinas o componentes de máquinas no fabricados por KAESER, en caso de que el fabricante, cuasi fabricante o un tercero alegue violaciones de los derechos de propiedad intelectual debido a trabajos realizados por KAESER. Será responsabilidad exclusiva del Cliente garantizar, mediante una investigación diligente de dichos derechos, la restricción objetiva de la orden de servicio o los acuerdos de licencia con el respectivo beneficiario, que el trabajo encargado, que debe ser llevado a cabo por KAESER, no dé lugar a violaciones de los derechos de propiedad intelectual. En particular, el Cliente evitará cualquier violación de los derechos de propiedad intelectual a través de sus propias acciones (por ejemplo, mediante la reventa de las máquinas o componentes de la máquina que hayan sido procesados, modificados o adaptados por KAESER en el curso normal de sus negocios, etc.).

6. En caso de que se presenten reclamaciones legítimas de terceros por violaciones de los derechos de propiedad intelectual contra KAESER debido al incumplimiento culpable de los deberes de cooperación mencionados anteriormente por parte del Cliente, el Cliente estará obligado a liberar a KAESER de todas las reclamaciones, incluidos los costes de emprender acciones legales.

**X. Confidencialidad**

1. Las partes contratantes se comprometen mutuamente a no revelar ni los secretos comerciales de la parte contractual ni ninguna información confidencial. Esta obligación permanecerá vigente durante la relación contractual entre las partes y por un período de dos años contados a partir de la finalización de los servicios

2. La información confidencial incluye toda la información y documentación relativa a la otra parte contractual que se marque como confidencial o que pueda considerarse confidencial en las circunstancias, en particular la información sobre procedimientos operativos, relaciones comerciales, conocimientos especializados y resultados de trabajo.

3. La siguiente información confidencial estará exenta de la obligación de confidencialidad:

a) Cualquier información de la que el destinatario tuviera conocimiento verificable al celebrar el contrato o que posteriormente hubiera sido facilitada por un tercero, sin violar por ello un acuerdo de confidencialidad, reglamentos legales o directivas oficiales;

b) Cualquier información que estuviera en dominio público en el momento de la celebración del contrato o se hiciera de conocimiento público a partir de entonces, siempre que esto no se deba a una violación de este contrato;

c) Información que debe divulgarse en virtud de obligaciones legales o por orden de un tribunal o una autoridad. En la medida de lo posible y legalmente permitido, el destinatario requerido para divulgar dicha información notificará a la otra parte con antelación y le dará la oportunidad de interponer recursos contra la divulgación.

4. Las partes divulgarán información confidencial exclusivamente a los asesores que estén obligados por el secreto profesional o hayan sido informados por primera vez de las obligaciones pertinentes de confidencialidad derivadas del presente contrato. Además, las partes solo revelarán la información confidencial a aquellos empleados que requieran dicha información para la ejecución del presente contrato y obligarán a los empleados a mantener la confidencialidad, incluso después de que hayan cesado sus funciones, en la medida en que legalmente lo permita la legislación laboral.

**XI. Terminación con efecto inmediato**

1. Independientemente de las causales legales de terminación y de las estipuladas por las partes en el contrato suscrito por ellascada parte contratante tendrá derecho a la terminación anticipada sin previo aviso si:

a) La otra parte contractual viola obligaciones contractuales graves y no pone fin a dichas violaciones dentro de un período de gracia razonable;

b) La otra parte contractual libera sus negocios o archivos y/o inicia procedimientos de composición o insolvencia relativos a sus activos;

2. Si las obligaciones contractuales de ambas partes no pueden cumplirse por causa de fuerza mayor o caso fortuito, ambas partes contractuales tendrán derecho a la terminación del contrato sin previo aviso una vez transcurridas seis semanas desde el evento de caso fortuito o fuerza mayor.

3. La terminación por las causales aquí descritas requieren de la comunicación por escrito a la otra parte para que sean efectivas.

Dentro de los ocho (8) días calendario anteriores a la fecha de terminación de este Contrato, las Partes determinarán los saldos adeudados entre ellas y para ello se realizará un balance financiero del contrato, considerando los repuestos entregados y mano de obra ejecutada por KAESER versus los valores facturados y pagados por El Cliente, del resultado de dicha operación se harán los pagos o devoluciones que correspondan.

**XII. Protección de datos**

KAESER recopila, procesa y utiliza los datos personales del Cliente únicamente de conformidad con las normas de protección de datos pertinentes. En consecuencia, los datos personales del Cliente solo se utilizarán en caso de autorización legal o cuando se haya obtenido el consentimiento.

**XIII. Solución de conflictos/Ley Aplicable/Varios**

1. Salvo acuerdo escrito en contrario, toda controversia relacionada con los servicios contratados entre KAESER y el Cliente, será resuelta a través de Conciliación adelantada en la Cámara de Comercio de Bogotá, si no es posible el arreglo las Partes acudirán a la vía ordinaria.

Queda excluida la conciliación cuando se trate de la acción ejecutiva que se llegaré a presentar con ocasión del contrato, la cual se tramitará ante la jurisdicción ordinaria mediante el correspondiente proceso ejecutivo.

2. La legislación aplicable a los servicios contratados entre KAESER y el Cliente será el de la República de Colombia, y, por lo tanto, los acuerdos regirán e interpretarán de conformidad con las leyes de la República de Colombia, buscando que prevalezca la voluntad de las Partes al celebrarlo.