

Condiciones Generales de Contratación (CGC)



1 Objeto

1.a Las presentes condiciones generales de contratación ("CGC"), emitidas por Axess AG („Axess“), rigen cualesquiera relaciones contractuales entre el Cliente ("Cliente" de Axess AG) y Axess, así como las venideras relaciones entre dichas Partes (el Cliente y Axess conjuntamente, las "Partes") para la entrega de bienes o la prestación de servicios, incluido, entre otros, todo trabajo realizado para el Cliente en virtud de cualquier contrato celebrado con Axess („Productos Axess“). En caso de duda en la interpretación de pactos adicionales y particulares entre las Partes, prevalecerá la comprensión que sea más conforme con estas CGC.

Son consideradas comunicaciones válidas entre las Partes, según estas CGC, las de correo postal certificado, correo electrónico (que expresamente sea designado), o Fax, pero no los mensajes de texto o chats ni las que sean fruto de aplicaciones de móviles.

1.b Exclusivamente no se regirán por las presentes CGC aquellas relaciones u otras condiciones contractuales que sean específicamente pactadas por escrito y sean firmadas como anexo por los respectivos legales representantes o personal autorizado de las Partes (los empleados de Axess no pueden enmendar ni modificar estas CGC).

1.c Axess, a su criterio, se reserva el derecho a modificar las presentes CGC. Los efectos de tales modificaciones serán, no obstante, sólo prospectivos, referidas a contrataciones posteriores. Axess, también a discreción, se reserva el derecho a proponer modificaciones de las presentes CGC. Los efectos de tales modificaciones podrán tener como objeto aquellas contrataciones que sean vigentes. Tales modificaciones se comunicarán al Cliente por escrito para que éste pueda oponerse, en su caso, a las mismas, siendo en cualquier otro caso que el transcurso de treinta días naturales desde la mencionada notificación conllevará que el Cliente preste tácitamente su consentimiento, desarrollando desde entonces plenos efectos la oportuna modificación.

2 Propuestas y aceptación de propuestas

2.a Las propuestas („Propuestas“) son confeccionadas por un especialista de Axess, tratando éste de dar respuestas particularizadas a las peticiones expresas y necesidades apuntadas por el propio Cliente en cada caso.

Las propuestas de Axess son orientativas y tendrán dicho valor de guía durante cuatro (4) semanas desde su envío por escrito al Cliente. Todos los detalles y mediciones contenidos en folletos o documentos similares, como diagramas, dibujos, descripciones, peso, rendimiento y datos de consumo, son meras aproximaciones y valores de referencia y no son vinculantes, salvo que un representante autorizado de Axess los haya descrito específicamente como tales.

2.b La Propuesta se considerará aceptada cuando los legales representantes o personal autorizado de las Partes firmen la Propuesta, momento en el cual deviene vinculante y se conceptúa como Pedido („Pedido“). Los Pedidos, ante de darles el curso que corresponda, requieren una confirmación de Axess por escrito y firmada, o bien original, o bien remitida por correo postal, fax o correo electrónico.

2.c Axess se reserva el derecho de realizar cambios técnicos y de diseño en los Productos Axess en cualquier momento, siempre que no generen una afectación en su compatibilidad técnica y no conlleven una modificación unilateral del Contrato.

3 Plazos y fechas de entrega

3.a Las fechas de entrega y los plazos que sean reflejadas en los Pedidos confirmados son estimaciones y no son vinculantes para Axess. Axess, con todo, procurará destinar esfuerzos razonables para llevar a cabo la entrega en las fechas planeadas.

La fecha límite de entrega, igualmente estimativa, será computada una vez que el Cliente identifique por escrito la ubicación exacta para la instalación de cualquier Producto de Axess (vid. cláusula 4.c), así como la totalidad de los detalles del Pedido, también correctamente documentada.

Si se realizaran cambios o adiciones posteriores al Pedido, por cualquier causa, los plazos de entrega se ajustarán en concordancia a la repercusión de tales cambios o adiciones. Si el Cliente solicitare ubicaciones y direcciones de entrega adicionales, las mismas también se definirán por escrito, firmadas tanto por el Cliente como por un representante autorizado de Axess. Si se solicitare una entrega en fecha específica (como condición esencial), deberá acordarse explícitamente por escrito, firmado por el Cliente y un representante autorizado de Axess.

3.b La adhesión de Axess a las fechas de entrega e instalación propuestas está condicionada a: (i) la oportuna y temporánea recepción de los pagos acordados de la instalación por parte del Cliente, (ii) la adecuada preparación de la ubicación según lo requerido por la cláusula 4.c), (iii) que las fases previas de la instalación hayan sido resueltas favorablemente, de acuerdo con el cronograma estipulado por Axess y, (iv) que cada aspecto necesario involucrado con el cumplimiento haya sido clarificado (aceptación de ubicación, de software y, en su caso, del trabajo accesorio contratado y de la formación al Cliente).

3.c Excepto en el caso de haber acordado precios de tarifa plana, Axess cobrará por las entregas y servicios solicitados y efectivamente prestados. Dichos cargos se facturarán por Axess de acuerdo con tarifas por hora. Todos los servicios se proporcionarán durante el horario comercial usual del sector. Si los servicios fueran requeridos fuera de dicho horario, el Cliente podría incurrir en costes adicionales y ser éstos facturados por Axess. Axess se reser-

va el derecho de utilizar a terceros o subcontratas para proporcionar ciertos servicios.

3.d Si el Cliente interesara modificaciones en un Pedido: dichos cambios solo serán vinculantes si Axess confirma el mismo por escrito. Las condiciones del contrato existente regirán para los servicios ulteriormente contratados. Cualquier cambio en los sistemas y requisitos del sistema se facturará de forma proporcional (pro-rata). La confirmación del pedido por escrito hará que desarrolle efectos, en lo atinente a la entrega y prestación del servicio adicionalmente contratado o modificado.

3.e El Cliente acepta que si el coste de los materiales necesarios para el cumplimiento de la prestación por parte de Axess se incrementara acreditadamente en más del 5%, durante el período de vigencia del Contrato, calculado sobre la base de su coste en la fecha de la firma del Pedido, Axess podrá repercutir dicho mayor coste en la factura al Cliente.

3.f Axess podrá realizar cambios en todos los Productos Axess a los fines de adaptar la instalación a los materiales disponibles en el mercado en cada momento, así como al diseño que corresponda según el progreso técnico.

3.g En base a la inspección del lugar de instalación, esto es, dependiendo de las concretas necesidades del Cliente, se permitirá y se añadirá a la factura final cualquier aumento o disminución del 15% en la cantidad de Productos Axess necesarios.

3.h En caso de que el Cliente sea arrendatario del lugar de la instalación, deberá con carácter previo recabar cuantas autorizaciones por escrito deba conferir el arrendador a los fines de poder llevar a cabo las obras a que haya lugar. El obligado, de acuerdo con el Contrato, es el solicitante del servicio y parte contratante, considerándose como regla general el Arrendatario, identificado con el Cliente. En caso de que el Cliente sean ambas partes (arrendatario y arrendador), responderán solidariamente de las obligaciones contraídas. Si por causa de falta de organización o de información, se produce cualquier retraso o disfunción, Axess tendrá el derecho de facturar al Cliente por cualquier gasto adicional en el que pudiera incurrir como consecuencia de tal situación especial.

3.i El Cliente puede resolver su Pedido si Axess incumple estas condiciones contractuales, si y sólo si con carácter previo a la resolución (i) remite carta certificada a Axess, identificando específicamente el incumplimiento y (ii) transcurren ocho (8) semanas, sin que Axess logre substancialmente remediarlo. Se excluyen las reclamaciones por daños irrogados como consecuencia del incumplimiento, cuando haya sido subsanado el mismo y posteriormente Axess haya cumplido, excepción hecha a que el incumplimiento sea grave y culpable, y que se acrediten cumplida y cumplidamente los daños a que pueda haber lugar.

3.j En el caso de que Axess sea responsable de un retraso relevante en el cumplimiento del Pedido, el Cliente puede resolverlo tal y como se establece en el apartado 3.i, o bien hacer una reclamación por daños en el sentido de la cláusula 10. No existe incumplimiento de Axess (i) si concurre incumplimiento previo del Cliente (por razón de un impago), (ii) por no haber preparado la ubicación donde deban efectuarse las instalaciones, o (iii) por cualquier evento de fuerza mayor, que incluye, entre otros, huelga, cierre patronal, movilización, guerra, disturbios, desastre natural o pandemia.

3.k Si deviniera parcial o totalmente imposible o extraordinariamente gravoso el suministro de Productos Axess (bienes o servicios), no siendo imputable tal imposibilidad a ninguna de las Partes, Axess facturará al Cliente los costes en los que efectivamente hubiera incurrido, los Productos Axess proporcionados y todo el gasto efectivo en el que se ha incurrido hasta la fecha. Si la imposibilidad fuera imputable al Cliente, en ese caso Axess se reserva el derecho a facturar, además de los costes en los que efectivamente hubiera incurrido, también el 30% del precio total del pedido, en concepto de cláusula penal, referida al lucro cesante.

3.l Si la entrega de los Productos Axess no es posible debido al incumplimiento del pago del Cliente o la falta de preparación de la ubicación (apartado 4.c), Axess se reserva el derecho de facturar al Cliente las tarifas ordinarias de almacenamiento de los Productos Axess.

4 Entrega y puesta en servicio

4.a El Cliente asume las consecuencias del riesgo de pérdida de los Productos Axess (res perit domino) a partir de la fecha en que se realiza cualquier envío, embalaje o transporte de Producto Axess al lugar designado de la ubicación por el Cliente. Para el caso de ausencia de pacto escrito en sentido contrario, el lugar de cumplimiento del Pedido es la planta de Axess radicada en Innsbruck, Austria. Se permiten entregas parciales del pedido. Toda entrega será realizada por un tercero a cargo, como regla general, del propio Cliente. Se permite el uso de subcontratistas para la entrega.

4.b Se considera que la entrega e instalación de los Productos Axess es conforme si, tras el albarán de entrega, transcurren treinta (30) sin que el Cliente manifieste ninguna clase de oposición u objeción. La existencia de defectos insignificantes, entendidos como aquellos que no pueden poner en entredicho la funcionalidad del Producto, ni de forma perceptible la presentación estética del material, no da derecho al Cliente a rechazar la entrega del Pedido ni tampoco a denegar la aceptación de los Productos Axess. El Cliente aceptará el Pedido y los Productos Axess y dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la recepción de los mismos, el Cliente deberá crear una lista de cualquier defecto e informar, en el mismo plazo, a Axess por escrito acerca de tal listado. La reparación de cualquier defecto no conllevará ningún coste para el Cliente, salvo que el defecto fuera causado por el mismo, siendo que en tal caso sería facturado.

Condiciones Generales de Contratación (CGC)



4.c El Cliente es el único responsable de la preparación a tiempo y habilitación de su ubicación a los fines de poder llevar a cabo la instalación de los Productos Axess. Ello incluye, entre otros aspectos que casuísticamente correspondan, preparar los cimientos, cuanto sea preciso para el montaje, el acceso a fuentes de alimentación eléctrica de acuerdo con todas las normas y especificaciones gubernamentales, incluidas de seguridad, y estableciendo conexiones funcionales a red entre ubicaciones y dispositivos individuales. La adecuada preparación de la ubicación es tarea del Cliente, o bien de cualquier tercero que bajo la responsabilidad del Cliente éste contrate para tal fin.

4.d De acuerdo con las especificaciones del Pedido, Axess instalará los Productos Axess conectando las unidades de ensamblaje premontadas, según el apartado anterior, en cada ubicación designada, ocupándose así mismo de la instalación del software y las conexiones del programa. Se excluye el trabajo para el que Axess no tenga una concesión válida o segura (por ejemplo, suficiente potencia eléctrica).

4.e Si la instalación se retrasa por algún motivo no atribuible a Axess (por ejemplo, si no se han completado los preparativos preliminares de los cuales el Cliente es responsable), Axess quedará eximida de su obligación de instalar cualquier Producto de Axess durante el tiempo que dure la causa obstructiva, sin que el Cliente tenga derecho a cancelar el Pedido o reclamar daños de ningún tipo. Axess facturará al Cliente cualquier gasto adicional debido a dicho retraso.

4.f Si el Cliente demorase la aceptación de los Productos de Axess en la entrega, deberá pagar la tarifa de almacenamiento correspondiente. Si se rechaza por cualquier causa la aceptación de Productos de Axess en el momento de la entrega, Axess puede cobrar un 15% adicional sobre el monto total del Pedido como penalización por dicho retraso, siendo imputable tal concepto a los gastos de almacenamiento.

4.g Axess hará cuanto pueda para proporcionar al Cliente toda la información sobre las marcas y tipos del hardware estándar, sin perjuicio de que dicha información no es vinculante y que puede estar sujeta a cambios. Axess entregará los Productos Axess de su elección y que están disponibles en el momento de la ejecución del Pedido. Así mismo cobrará por el trabajo efectivo para instalar programas de software en ordenadores proporcionados por Axess.

4.h Axess proporcionará al personal del Cliente únicamente una "capacitación inicial" en concepto de formación con respecto a la operación, resolución de problemas y mantenimiento según lo acordado en el Pedido. Ulteriores formaciones de seguimiento, duplicadas para nuevos empleados, se facturarán al Cliente por separado.

5 Licencias de uso para programas de software

5.a Axess es el propietario, licenciatario y distribuidor de programas de software y documentos asociados („Software“). Tras el íntegro pago por parte del Cliente de las tarifas de licencia periódicas, Axess le otorgará una licencia simple, no exclusiva e intransferible para el uso interno del Software entregado con el propósito especificado y durante el tiempo establecido en el Pedido. Axess y sus proveedores conservan todos los derechos (incluidos los derechos de autor) sobre el Software. El pago de las tarifas de licencia por parte del Cliente le otorga el derecho de usar el Software para el propósito acordado y previsto durante el periodo de licencia (permiso para usar un trabajo protegido por derechos de autor).

5.b El Cliente no debe cambiar, editar, copiar, reproducir de ninguna forma, decodificar, descompilar, ni transferir a ninguna otra computadora, el Software con licencia.

5.c El derecho a usar el Software otorgado por Axess que se requiere para la operación del hardware (firmware o software del sistema operativo), es transferible a terceros si y sólo si se recaba el consentimiento previo y por escrito de un representante autorizado de Axess. Las licencias de Software para la puesta en funcionamiento del software son intransferibles. El Cliente no otorgará sublicencias, no remitirá el software a terceros ni utilizará el software de otra manera que no sea la designada en la licencia otorgada al Cliente.

5.d Las copias del Software solo se pueden producir con fines de copia de seguridad, archivo o búsquedas de errores. Todas las copias deben incluir el aviso de derecho de propiedad del Software original y todas las copias deben destruirse después de cumplir con su propósito. El Cliente debe asegurarse, bajo su responsabilidad, de que terceros no puedan acceder a los programas y documentos, así como a las copias de todo el Software.

5.e Para la licencia de programas propiedad de terceros incluidos en el alcance y protección del Pedido, se aplicarán las condiciones de licencia de terceros y las restricciones con respecto al uso a que haya lugar, y en su defecto las descritas en las previas letras.

5.f Para el Software individual creado para el Cliente por Axess, el alcance del servicio estará determinado por las especificaciones acordadas por escrito, firmadas tanto por el Cliente como por un representante autorizado de Axess.

Axess puede crear funciones no especificadas pero necesarias a su exclusivo y absoluto criterio técnico. Axess retendrá la propiedad de todos los programas fuente y cualquier derecho adjunto a los mismos.

6 Mantenimiento de software

Al finalizar la instalación y formación inicial sobre el Software, Axess brindará soporte y mantenimiento del Software de conformidad con un acuerdo para

dicho soporte y mantenimiento suscrito por el Cliente y un representante autorizado de Axess. Axess pondrá las actualizaciones a disposición del Cliente mediante descarga, CD u otros medios, y el Cliente será responsable de la instalación de todas las actualizaciones. Si el Cliente deseara que Axess instalase actualizaciones, éste último facturará los costes correspondientes al Cliente, como concepto adicional a la tarifa estipulada en el acuerdo de soporte y mantenimiento. El mantenimiento del Software se realizará dentro de la tarifa plana para dichos servicios establecido en el acuerdo de soporte y mantenimiento. Axess asegura que los servicios de soporte serán realizados adecuadamente por personal cualificado, con la diligencia y atención razonables. Todo el soporte y mantenimiento se realizará durante el horario comercial habitual de Axess mediante mantenimiento remoto. Axess puede, a su discreción, realizar servicios de soporte y mantenimiento, en las instalaciones comerciales del Cliente.

6.a Solución de problemas (servicio de "Bug-Fix")

6.a.i Será apreciado un „error“ en el Software si el Software instalado, si se produce un error reiterado que desvía la funcionalidad del Producto de las especificaciones de servicio descritas en la respectiva y válida versión de Software. El mantenimiento incluye remedios como la instalación de una „Bug-fix“, una actualización de software o una solución alternativa adecuada.

6.a.ii Axess hará todo lo posible para resolver los errores reconocidos de los que sea responsable dentro de un tiempo razonable después de su conocimiento. Axess no es responsable y no está obligado a solucionar los problemas por defectos causados o no solucionados temporáneamente por parte del Cliente.

6.a.iii Axess puede prestar válidamente los servicios al Cliente a través de terceros, sin requerir el consentimiento de éste.

6.b "Helpdesk"

6.b.i Axess proporcionará una dirección de correo electrónico central y un número de teléfono al Cliente para preguntas de asistencia y servicios durante ciertos períodos de tiempo tal y como se establece en el acuerdo de servicio y mantenimiento con el Cliente (dicho períodos son: temporada de verano, temporada de invierno, eventos o todo el año).

6.b.ii Axess hará todo lo razonablemente posible para responder a las consultas de los Clientes en el menor tiempo posible. El horario comercial de Axess se encuentra en www.teamaxess.com.

6.b.iii Los servicios de soporte incluirán consejos de aplicación por teléfono o correo electrónico, y asistencia con interferencias derivadas del uso de Software y Productos Axess. Los servicios de soporte solo pueden ser utilizados por personal que haya superado la debida formación o capacitación previa.

6.b.iv El soporte en la ejecución de tareas para operaciones diarias (por ejemplo, creación de nuevas tarifas, reconfiguración de un sistema de control de acceso, etc.) no está incluido y se cobrará por separado.

6.c Servicio de actualización de software

6.c.i Dentro del alcance de los servicios de Axess, se emitirán nuevas versiones para programas de software. Los servicios de actualización incluyen la provisión de nuevas versiones.

6.c.ii Axess no está obligada a proporcionar actualizaciones de software (nuevas versiones, lanzamientos o lanzamientos en línea) a menos que la entrega de las actualizaciones y el pago de las tarifas de las actualizaciones se hayan acordado en un acuerdo por separado (por ejemplo, un contrato que incluye el mantenimiento del Software).

6.d Disponibilidad del servidor

6.d.i Axess garantiza la disponibilidad, por lo que se refiere a un servidor, su red y las interfaces utilizadas para la conexión a Internet, a una tasa equivalente al 99% en promedio anual (el tiempo de inactividad debido al trabajo de mantenimiento programado no está incluido en este promedio).

6.e Obligaciones del cliente de proporcionar asistencia

6.e.i Para el procesamiento rápido y exitoso de los mensajes de error, el Cliente reenviará dichos mensajes a Axess y hará referencia a su número de contrato, así como a una descripción completa del error.

6.e.ii El Cliente deberá cumplir con las instrucciones de Axess y deberá hacer un esfuerzo razonable para que Axess pueda prestar cualquier servicio y/o mantenimiento requerido, lo que puede incluir el suministro de información, soporte, materiales y acceso a Axess a los medios operativos que son necesarios para instalar todos los conjuntos de servicios y revisiones, y para adquirir, instalar o mantener todos los medios operativos, líneas telefónicas, accesos a Internet, interfaces de comunicación y hardware necesarios para su uso con los productos y software.

6.e.iii El Cliente deberá utilizar personal cualificado y formado para el uso de Productos y Software Axess con licencia.

6.e.iv El Cliente deberá cumplir con todas las disposiciones de leyes de protección de datos locales, nacionales y de la UE aplicables (Reglamento General de Protección de Datos, vid. cláusula 8). Si un tercero presentare una reclamación contra Axess por la violación por parte del Cliente de cualquier legislación de protección de datos local, nacional o de la UE, el Cliente indemnizará a Axess, asegurando la indemnidad de Axess ante toda responsabilidad.

6.e.v El Cliente pondrá a disposición sus sistemas informáticos, programas de software, protocolos, documentos de diagnóstico, datos utilizados, conexión en línea para diagnóstico remoto y mantenimiento remoto, sin cargo para Axess.

6.f Responsabilidad

6.f.i Axess no es responsable de las interferencias, causadas por líneas o redes de otros operadores o proveedores de servicio de Internet, cuyas causas no estén en el servidor o la red Axess, en lo tocante a la aptitud de recuperar

Condiciones Generales de Contratación (CGC)



datos almacenados en el espacio de almacenamiento acordado en Internet u otro acceso al servidor.

6.f.ii Axess no se hace responsable de la interrupción del servicio por fuerza mayor. Para otra interrupción del servicio, Axess solo es responsable en la medida en que dicha interferencia exceda sustancialmente los tiempos de inactividad permitidos establecidos en el apartado 6 (d).

6.f.iii Axess no se hace responsable de la interferencia, interrupción del servicio y daños resultantes del mismo, que sean el resultado del uso indebido o mal uso del Software o los Productos de Axess por parte del Cliente.

6.f.iv Axess no es responsable de la pérdida o eliminación de datos almacenados en el espacio de almacenamiento acordado, a menos que dicha pérdida sea causada por conducta dolosa o bien negligencia grave de Axess.

6.g Plazo y liquidación del acuerdo de licencia de software
6.g.i El plazo inicial de cualquier acuerdo, que incluye servicios de software, para licencia y mantenimiento, es de cinco (5) años. Tras el período inicial, el plazo se renovará automáticamente por períodos de un (1) año, si el Cliente no previsa la terminación por escrito a Axess dentro de los tres (3) meses anteriores al vencimiento del plazo actual. El plazo máximo del acuerdo de licencia es de nueve (9) años. Cualquier acuerdo de licencia más allá de nueve (9) años se renegociará y se establecerá en un nuevo acuerdo por escrito.

6.g.ii Las partes tendrán derecho a rescindir un acuerdo de licencia cuando se demuestre una justa causa. „Justa causa” significará:

- > Procedimientos de concurso de acreedores iniciados por Axess o el Cliente, sin perjuicio de los límites de la validez de la presente previsión de acuerdo con la legislación;
- > Procedimiento/s judicial/es iniciados contra el Cliente que ponga en entredicho sus facultades de cumplir sus obligaciones o su capacidad de pago. Lo mismo si es frente a Axess, en tanto que obstaculice su capacidad de proporcionar Productos y procurar el mantenimiento del Software según lo establecido en los acuerdos entre el Cliente y Axess;
- > Incumplimiento de la obligación de pago y transcurso del plazo de treinta (30) días posteriores a la fecha de vencimiento de la factura, sin necesidad de preaviso.
- > Incumplimiento por alguna parte de sus obligaciones contractuales, si dicho incumplimiento no se subsana dentro de un plazo razonable a solicitud escrita de la otra parte.

6.g.iii Axess facturará todo el servicio y mantenimiento al comienzo de cada año contable.

6.h Ajustes de precios para el servicio de soporte y mantenimiento

6.h.i Axess puede excepcionalmente modificar al alza la cuantía acordada de la tarifa plana, en el caso que, sobre un cómputo anual comparando gastos reales y costes, se aprecie un incremento superior al 10% de los precios establecidos en el acuerdo de soporte y mantenimiento

6.h.ii Sobre un cómputo anual, los precios de los servicios de soporte estarán sujetos a cualquier aumento o disminución en el Índice de Precios al Consumo (IPC) estatal, con referencia el año anterior (el „Índice”). Si dicho Índice ya no estuviera vigente, entonces se calculará con arreglo al índice que lo reemplaza.

6.h.iii Los costes de viaje, alojamiento y estancia para la(s) persona(s) contratada(s) para realizar el servicio de soporte y mantenimiento se cargarán al Cliente de la siguiente manera: Categoría de hotel: tarifa de 3 estrellas; clase ferroviaria 2; franquicia oficial de kilometraje para viajar en coche; alquiler de automóviles económicos; vuelo de línea aérea low-cost; en el extranjero: clase económica-premium.

6.h.iv No se incluye en ninguna tarifa plana los servicios debidos a cambios en el sistema operativo, hardware y/o cambios a programas e interfaces de software recíprocos no contractuales basados en programas, ajustes de programas individuales o nuevos cambios de programación y programas; todo ello debido a cambios en la legislación que requieren cambios en el programa, solución de errores causados por un tratamiento inadecuado, incumplimiento por parte del Cliente de las medidas estipuladas y prescripciones, tales como indebidas copias de seguridad o de terceros y conversión de datos, restauración de existencias de datos y ajustes de interfaz.

6.h.v Axess se exime de las obligaciones de soporte y mantenimiento si se intentan o realizan cambios en el programa en el Software y/o los Productos Axess por parte de los empleados o terceros del Cliente, sin el consentimiento previo por escrito de un representante autorizado de Axess, o si el Software se usa deliberadamente de forma incorrecta.

7 Entrega de entradas y accesorios

7.a Todos los materiales producidos por Axess para imprimir, tales como tipos de letra, planchas de impresión, litografías, películas y planchas producidas fotográficamente, troqueles de corte y otros instrumentos utilizados en el proceso de producción, son propiedad exclusiva de Axess, incluso si provee un tercero los instrumentos para la impresión.

7.b Axess garantiza que las entradas entregadas funcionarán correctamente en sus dispositivos de salida y lectores siempre que el Cliente cumpla con todas las prevenciones de Axess sobre almacenamiento y vida útil recomendada de los productos. Las entradas y tarjetas con chip están sujetas a los efectos del desgaste por razón de almacenamiento y uso. Axess recomienda el examen cuidadoso de todas las entradas antes de su distribución. La siguiente lista detalla la vida útil de los tickets y tarjetas:

Barcode tickets:	3 días
Oneway cards:	30 días
SmartCard lite:	6 meses
Reusable SmartCards:	24 meses

Entre varias entregas al Cliente pueden producirse desviaciones de color en las entradas y tarjetas debido a la producción y disponibilidad de material. Las muestras son meras aproximaciones de los colores reales de las entradas entregadas. Las entradas de plástico son en su mayoría a prueba de daños dentro de un arco de temperaturas de -20°C a +50°C. Las instrucciones sobre los plazos de almacenamiento y las condiciones de almacenamiento están impresas en el empaque del entrada/tarjeta.

7.c El Cliente absorberá el exceso o el déficit de hasta el 15% de los productos impresos pedidos. Axess se reserva el derecho de realizar entregas parciales. Axess no se hace responsable de los errores de impresión y diseño cuando el Cliente tiene copias previas comprobadas descritas por el Cliente como „ready to print” o expresión análoga. Salvo acuerdo en sentido contrario y sin perjuicio de que la regla general sea la solicitud hecha por escrito, Axess llevará a cabo los cambios solicitados por teléfono u otra comunicación no escrita sin ninguna responsabilidad en lo atinente a la precisión. Los pedidos de contrato que se producen específicamente para el Cliente y debido a su pedido, no podrán modificarse una vez confirmado el pedido, debiendo ser aceptados por el Cliente en la cantidad completa solicitada.

7.d El período de garantía para las entradas está limitada a la fecha límite de almacenamiento marcada en el empaque. En ningún caso el período de garantía será superior a dos (2) años para entradas o tarjetas. La garantía contempla que Axess ofrezca, a su exclusiva discreción, una de estas dos soluciones: reparación o sustitución del material. El Cliente deberá informar de todos los defectos que pueda apreciar por escrito e inmediatamente, describiendo de forma exhaustiva el pretendido defecto y adjuntando muestras de los productos defectuosos. Los bienes reemplazados y/o devueltos pasarán a ser propiedad exclusiva de Axess.

Si las entradas entregadas se especifican para su uso en sistemas que no son de Axess, y dichas entradas presentan una frecuencia de errores comparativamente más alta que la media en los dispositivos donde deban ser utilizados, y estos fallos son claramente un resultado de calidad deficiente de las entradas entregadas, Axess no tendrá responsabilidad alguna, siempre y cuando proporcione pruebas suficientes al Cliente de que los posibles errores de funcionamiento no son el resultado de una calidad deficiente de las entradas entregadas, sino que son atribuibles a sistemas que no son de Axess.

7.e El Cliente deberá presentar quejas por escrito con respecto a errores de impresión o cantidades entregadas dentro de los ocho (8) días posteriores a la recepción de la mercancía. Los bienes con respecto a los que se realiza la queja se almacenarán hasta la resolución de la queja y se enviarán a Axess, o al tercero designado en cada caso, corriendo dicho envío al coste y riesgo del Cliente.

7.f Axess será el único propietario de todos los derechos de autor y derecho de reproducción de cualquier producto. El Cliente garantizará responsablemente que es el único titular de los derechos de reproducción de todas las plantillas de impresión proporcionadas, o de imágenes, letras, fuentes, etc. productos impresos entregados, o partes de los mismos, teniendo la libre disponibilidad sobre los mismos. El Cliente solo adquirirá el derecho una vez la entrega sea aceptada, pudiendo a partir de entonces distribuir los productos recibidos, siempre con pleno respeto a los derechos de autor a que haya lugar; adicionalmente, los derechos de uso (y, en particular, el derecho de reproducción) no se verá afectado y permanecerá en todo caso propiedad exclusiva de Axess. Axess tiene el derecho exclusivo de utilizar los medios de reproducción (colecciones, películas, etc.) producidos por él, y productos impresos para la producción de piezas de reproducción. Axess no tiene la obligación de examinar ni de comprobar si el Cliente tiene derecho a reproducir las plantillas de impresión proporcionadas, o de utilizarlas de la manera especificada, dado que el Cliente declara responsablemente que ostenta todos los derechos que son necesarios para la ejecución de la orden que en cada caso efectúe. En consecuencia, el Cliente deberá indemnizar y eximir a Axess de toda responsabilidad frente a cualquier reclamación presentada por terceros por infracción de derechos de autor, de propiedad intelectual o industrial, auxiliares, derechos de protección personal. Axess reportará, en su caso, tales reclamaciones.

7.g Sin requerir la autorización del Cliente, Axess tiene derecho a imprimir su nombre corporativo y a ser identificado mediante su marca registrada en todos los productos impresos.

8 Protección de datos

8.a El Cliente y Axess acuerdan cumplir con todas las disposiciones de la ley aplicable con respecto a la protección de datos, de acuerdo con el Reglamento europeo General de Protección de Datos (“RGPD”).

8.b Axess procesa datos personales en nombre del Cliente en función de las necesidades contractuales del Cliente individual, y por lo que el tema, el alcance, el tipo, las categorías de los datos procesados, el propósito del procesamiento y las categorías de personas afectadas (datos del cliente) resultan del contrato respectivo celebrado entre las partes contratantes. El procesamiento de datos se realiza exclusivamente en estados miembros de la Unión Europea por lo que el procesamiento de datos transfronterizo de conformidad con el art. 4.23 RGPD (dentro de la Unión) debe comunicarse al Cliente, como la parte responsable, con anterioridad al inicio del procesamiento, para que el Cliente pueda objetar lo que corresponda.

8.c Axess ha implementado medidas técnicas y organizativas para garantizar que el procesamiento de datos se lleva a cabo de acuerdo con los requisitos del RGPD y garantiza la protección de los derechos concernidos. Las medidas organizativas y técnicas se establecen en el Anexo titulado “Política de seguridad”. Al aceptar y firmar estas condiciones generales de contratación, el

Condiciones Generales de Contratación (CGC)

AXESS

Cliente acepta las medidas técnicas y organizativas establecidas. El cumplimiento por Axess de la Política de seguridad y las instrucciones generales e individuales del Cliente con respecto a los datos personales (como la eliminación de los datos y su anonimato, etc.) ofrece cobertura a las solicitudes de datos que Axess efectúe.

8.d Los cambios con objeto las medidas técnicas y organizativas de Axess que garanticen estándares de protección para los datos personales procesados o que mejoren este estándar, se considerarán aprobados y se proporcionarán al Cliente cuando lo solicite a Axess por escrito.

8.e Axess se compromete a procesar solo los datos personales dentro del ámbito de los contratos existentes y de acuerdo con las instrucciones concretas del Cliente. Si está obligado a revelar dichos datos a terceros por cualquier disposición legal aplicable, Axess informará de antemano al Cliente de estos requisitos legales, si la ley no prohíbe dicha notificación. El procesamiento de datos para fines propios de Axess requiere el consentimiento por escrito del Cliente.

8.f Axess puede utilizar sub-procesadores en el procesamiento de datos personales. Si cambia o tiene la intención de cambiar los sub-procesadores, se notificará al Cliente por escrito y por adelantado para que pueda presentar una objeción. Si la notificación de dicho cambio no es posible (como en el caso de peligro inminente) Axess puede celebrar un contrato por escrito con el subcontratista siempre que el subcontratista acepte estar sujeto a todas las leyes locales, nacionales y de protección de datos de la UE.

8.g Antes de compartir datos personales y antes de trabajar con dichos datos, Axess se asegurará de que todo el personal de Axess encargado del procesamiento de datos haya firmado previamente un acuerdo de confidencialidad que aborde el procesamiento de datos personales. El acuerdo de confidencialidad se extenderá más allá de la vigencia del contrato que vincule dicho personal con Axess. La información no se compartirá a menos que lo exija la legislación local, nacional o de la UE.

8.h Axess tomará todas las medidas técnicas y organizativas para ayudar al Cliente a satisfacer los derechos de los interesados de acuerdo con el Capítulo III RGPD siempre conforme a los correspondientes plazos.

8.i Axess ayudará al Cliente proporcionando datos de conformidad con las obligaciones establecidas en los artículos 32 a 36 del RGPD (seguridad del tratamiento, notificación de una violación de la seguridad de los datos personales a la autoridad de control, comunicación de una violación de la seguridad de los datos personales al interesado, evaluación de impacto relativa a la protección de datos, consulta previa).

8.j Axess pondrá a disposición del Cliente toda la información necesaria (es decir, certificaciones existentes, medidas técnicas y organizativas, etc.) para probar el cumplimiento del art. 28 RGPD y concordantes. Axess además permite y contribuye a las evaluaciones, incluidas las inspecciones, realizados por el Cliente u otro auditor designado por el Cliente.

8.k Axess informará al Cliente si hay una violación de datos personales o si Axess considera que una instrucción del Cliente viola o puede infringir las disposiciones de protección de datos de las leyes locales, nacionales y/o de la UE aplicables.

8.l Tras la finalización del acuerdo entre el Cliente y Axess, Axess hará todo lo posible para devolver todos los datos personales al Cliente en la forma habitual para el procesamiento de datos, o para eliminar estos datos, si no hay obligación de almacenar los datos personales de acuerdo con la legislación local, nacional o de la UE.

9 Garantía

9.a Axess ofrece una garantía por defectos en sus productos, siempre que dichos defectos sean detectados o bien se manifiesten dentro de los seis (6) meses posteriores a la entrega. El Cliente gozará de la cobertura de la garantía, siempre que demuestre que el defecto cuya cobertura se pretenda cubrir, se originó en un momento anterior al de la entrega del Producto.

9.b El período de la garantía comienza con la entrega de los productos o, si la puesta en servicio es parte inherente del contrato, con la declaración de puesta en marcha de la instalación. Si no hubiera una declaración específica de disponibilidad operativa realizada por Axess, la garantía comenzará con la fecha acreditable de puesta en marcha de la instalación por parte del Cliente.

9.c Para defectos en objetos fijos a bienes inmuebles que no puedan separarse de los mismos sin desmerecerse, el período de garantía es de un (1) año.

9.d El período de garantía es de seis (6) meses para defectos en objetos móviles. Axess cumplirá con las obligaciones que dimanen de las garantías mediante la sustitución posterior de los bienes o su mejora. Las reparaciones in situ no están incluidas en el alcance de la garantía, a menos que dicho servicio esté expresamente incluido en el contrato con el Cliente. Para las piezas reemplazadas, se aplica la garantía mencionada.

9.e Axess subsanará los defectos que un Cliente le notifique adecuadamente, dentro del período de garantía, mediante entrega sustitutiva (sustitución de bienes) o mejora (mejora y/o reemplazo posterior de la parte faltante), siendo Axess que podrá a su discreción optar por una u otra solución.

El Cliente podrá formular reclamación de reembolso o reducción de precio si, después de que Axess revise el defecto, no se pueda realizar la mejora ni la entrega sustituta, por ser ambas opciones imposibles o excesivamente onerosas, sea por el volumen de trabajo que conllevaría su reparación, sea por la gravedad del defecto.

Sólo en el caso de defectos leves, Axess decidirá si la resolución será una

mejora o una reducción de precio.

9.f Defectos del hardware: a menos que se acuerde lo contrario por escrito, el Cliente asume los costes y el riesgo del transporte del hardware a Axess para evaluar si cualquier funcionamiento anormal queda cubierto por la garantía, así como los costes y el riesgo del transporte al devolver el hardware al Cliente.

9.g Defectos a los programas de software: tan pronto como sea posible (lo que puede depender del lanzamiento de versiones de software mejoradas o actualizadas), Axess reparará los defectos de los programas dentro del período de garantía acordado. Los defectos en los desarrollos de programas específicos del Cliente se corregirán dentro del alcance de la garantía y el período de garantía de ese programa.

9.h El cliente reconoce, acepta y comprende que, de acuerdo con el estado de desarrollo actual de la técnica, los errores no pueden excluirse por completo de software. Tales errores no se conceptúan como "defectos". En el caso de defectos que perjudiquen sustancial y funcionalmente el uso de programas de software, se aplicarán las disposiciones establecidas en el punto 9.g, a condición de que la instalación de una versión de software mejorada, o la aplicación de instrucciones para remediar o evitar la causa del defecto, permita una mejora suficiente en tanto que haga posible un uso funcional. Salvo lo dispuesto específicamente, ninguna garantía, aparte de las garantías de producto establecidas, se expresa o implica con respecto a los productos, incluidas las garantías implícitas de comerciabilidad o idoneidad para un propósito particular.

9.i Limitación de la garantía: los dispositivos y su software asociado solo pueden ser operados por el Cliente de acuerdo con las instrucciones de uso, las instrucciones de funcionamiento y las disposiciones de licencia establecidas por Axess. Si se diera un incumplimiento previo del Cliente (un uso indebido, almacenamiento, cuidado, mantenimiento o reparación inadecuados por parte de cualquier persona diferente del concesionario autorizado de Axess), toda reclamación de garantía será nula y Axess no será responsable por razón de ninguna clase de daños irrogados. Axess no asume ni asumirá ninguna garantía por defectos e interferencias originadas en un uso indebido o el uso de materiales no certificados por parte del Cliente o de terceros, operación o mantenimiento deficiente o defectuoso, o desgaste ordinario.

9.j Las ligeras desviaciones, referidas a condiciones superficiales o matices, no se considerarán un defecto dentro del alcance de las prácticas comerciales habituales, y no dan derecho al Cliente a reclamar las garantías de la misma.

9.k Las interferencias y defectos por causa de servicios preliminares deficientes o inestables, en particular, suministros de energía, redes, etc., están excluidos del ámbito de las reclamaciones de garantía. La garantía tampoco será invocable en caso de cambios no autorizados por el Cliente, con objeto los servicios establecidos en el contrato.

9.l Los servicios como la operación de servidores, el rendimiento de la computadora y los servicios web se realizarán con el cuidado y la atención, la fiabilidad y la disponibilidad habituales. Axess no garantiza que los servicios sean accesibles sin interrupción, que las conexiones solicitadas siempre se puedan establecer o que los datos almacenados se retengan en todas las condiciones. En caso de inactividad debida a deficiencias acaecidas durante el transcurso de interferencias, mantenimiento, trabajos de instalación o problemas en línea, el cliente no tendrá derecho a formular reclamación al respecto.

9.m Plazos para informar una queja: el cliente debe inspeccionar los productos al recibirlos e informar acerca de defectos obvios, incluidos daños durante el transporte, incompletos, desviaciones del pedido y entregas por error, al indicar la naturaleza exacta de la queja por escrito a Axess dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la recepción de los bienes. Si el Cliente no cumple con esta obligación de inspeccionar e informar dentro de este plazo, el Cliente pierde la garantía de los productos y el derecho a daños. En el caso de defectos obvios, este plazo comenzará el día de la puesta en servicio, y con defectos ocultos, el día en que el defecto se descubra o permanezca sin descubrir debido a negligencia. Los defectos ocultos se deben informar dentro de la misma fecha límite desde su manifestación (tres (3) días hábiles), de manera completa hasta donde alcance su conocimiento y por escrito, indicando el defecto exacto, siendo en caso contrario que las eventuales reclamaciones de garantía que pueda formular el Cliente caducarían.

10 Daños

10.a Sin perjuicio de las disposiciones relativas a la garantía, el Cliente renuncia a cualquier reclamación por daños y perjuicios de cualquier tipo contra Axess y/o sus empleados como consecuencia de sus acciones u omisiones fruto de la negligencia. Esta exclusión de responsabilidad se aplica a los daños debidos a un defecto y también a todos los daños causados por condiciones defectuosas. Además, Axess no será responsable ante el Cliente por daños definidos como lucro cesante, pérdida de clientela o interrupciones comerciales. Ahora bien, las reclamaciones frente a conductas dolosas o negligencia grave no son excluidas. Toda responsabilidad por lesiones personales y la prevista en las leyes reguladoras de la responsabilidad civil, según son imperativamente reguladas en el Ordenamiento Jurídico, quedan a salvo de la presente cláusula.

10.b Se establecen determinadas disposiciones en caso de que la reclamación del Cliente sea reputada fundada, cuantificándose en base a cláusulas penales de máximos.

Si los daños no fueran causados por conducta dolosa o negligencia grave de

Condiciones Generales de Contratación (CGC)



Axess, las reclamaciones de daños que pueda formular el Cliente se limitan al cincuenta por ciento (50%) del precio total del Pedido impuestos excluidos, con una recuperación máxima de 100.000 euros.

Si Axess no proporciona entregas o servicios por escrito, en caso de que sea determinado un plazo esencial, o bien su incumplimiento conlleva que las instalaciones no sean funcionales en un período designado por el Cliente como relevante, el Cliente puede reclamar daños calculados en base al retraso en la entrega o correcto funcionamiento, siendo que los daños se fijan en el 0,5%, por semana íntegramente cumplida, del precio total del Pedido impuestos excluidos, con una recuperación máxima total del cinco por ciento (5%) de dicha cantidad.

El cliente renuncia a todas las reclamaciones contra Axess más allá de las establecidas en este ordinal.

10.c Si la Orden u otro contrato requiere desarrollos de programas específicos para el Cliente, las primeras ocho (8) semanas tras la puesta en marcha se considerarán un "período de prueba". Durante el período de prueba, el Cliente no tendrá derecho a presentar reclamaciones por daños contra Axess a menos que Axess haya causado dichos daños por conducta dolosa o negligencia grave.

11 Pagos

11.a Los precios y las condiciones de pago se establecen en el Pedido específicamente confirmado entre las Partes. Los precios se definen como importes netos, impuestos no incluidos. Axess puede solicitar una garantía o aval bancario para garantizar los pagos. A menos que se acuerde lo contrario por escrito, los pagos se realizarán en divisa EURO.

11.b A menos que se acuerde lo contrario por escrito, el pago se efectuará en las siguientes fases: treinta por ciento (30%) del precio del Pedido en la fecha de su confirmación; sesenta por ciento (60%) del precio del Pedido cuando el pedido esté listo para su envío (antes de su envío); y el diez por ciento (10%) del precio del Pedido tras treinta (30) días computados desde la fecha del envío.

11.c Las facturas emitidas por Axess vencen dentro de los diez (10) días posteriores a la fecha de la factura, sin ninguna clase de deducción ni recargo. Las instrucciones de pago, cheques y letras de cambio solo se aceptarán si se establecen en un acuerdo por escrito acordado y firmado por ambas Partes. Las reclamaciones de garantía hechas por el Cliente, las reclamaciones por daños o las reclamaciones por incumplimiento no dan derecho al Cliente a retener ni compensar los pagos adeudados según factura emitida.

11.d Incumplimiento del pago: si el Cliente no realiza un pago acordado dentro de los treinta (30) días posteriores a la firma del Pedido u otro acuerdo, Axess tiene derecho a cancelar el Pedido u otro acuerdo de forma inmediata. En el caso de dicha cancelación, el Cliente no podrá reclamar, en modo alguno, por daños. Axess tendrá derecho, con todo, a cobrar del Cliente el diez por ciento (10%) del monto bruto del Pedido, sin perjuicio de cualquier otra reclamación y derecho que Axess pueda tener contra el Cliente.

11.e En caso de incumplimiento de pago(s), se devengarán intereses sobre todas las cantidades pagaderas y pendientes a una tasa del diez por ciento (10%) por año, así como una tarifa de reclamación de 15,00 EURO por cada recordatorio. El Cliente conoce el alcance de esta disposición y la acepta expresamente. Se excluyen todas las reclamaciones del Cliente por retención y compensación, según la letra 11.c. El Cliente será el único responsable de todos los costes en que incurra Axess para cobrar cualquier monto adeudado en virtud de la Orden y/u otros acuerdos, incluidos, entre otros, el cobro extrajudicial de reclamaciones y costas judiciales, sin perjuicio del criterio de las Leyes Procesales y decisión judicial que se adopte al respecto.

11.f Si el Cliente demora un pago en más de cuatro (4) semanas, Axess es liberada de cumplir sus obligaciones, en lo tocante a realizar algún servicio, obligación de entrega, obligación de garantía durante la demora.

11.g Se considera que los pagos son satisfechos si el monto adeudado se ha recibido de forma íntegra en una de las cuentas citadas en los formularios de factura de Axess.

12 Reserva de título

12.a En concepto de garantía y sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 4.a, Axess retiene los derechos de propiedad en forma de aseguramiento de los bienes y software entregados al Cliente, hasta que el Cliente haya satisfecho todos los pagos y otras obligaciones contractuales.

En el caso de que el pago no se realice según lo establecido en el Pedido y/u otro acuerdo escrito entre las partes, el Cliente le otorga a Axess el derecho de separar los bienes entregados, incluso si están firmemente vinculados a bienes raíces y a recuperar su posesión exigiendo su devolución, así como a cancelar el Software. En caso de que con posterioridad a la retirada de los bienes y cancelación del Software, Axess reciba el cobro correspondiente, éste solo proseguirá con la ejecución del pedido si y sólo si cobra del Cliente los costes totales acreditados del desmontaje, el almacenamiento y los costes previsibles del reensamblaje.

Todo ello sin perjuicio de llevar a cabo cuantas otras acciones y actuaciones tutelén los derechos e intereses de Axess en el país de cumplimiento del Contrato.

12.b El Cliente deberá identificar, incluso contablemente, todos los productos y software como propiedad de Axess hasta que cumpla con todas las obligaciones contractuales, incluidos los pagos.

12.c El Cliente tutelará los Productos Axess y el software frente a reclamaciones de terceros e informará inmediatamente a Axess acerca de dichas reclamaciones.

12.d En caso de incumplimiento del pago del Cliente a Axess, el Cliente deberá entregar inmediatamente todos los bienes y productos de software con licencia a Axess, cuya propiedad todavía sea reservada por Axess. Una solicitud de devolución de bienes y software por parte de Axess se considerará una cancelación del Pedido y resolución del contrato y/u otros acuerdos por escrito. Axess puede vender la propiedad recuperada (incluidos los bienes y el software) en el mercado. En caso de incumplimiento de pago por parte del Cliente, Axess puede requerir un pago por adelantado o garantía adicional para cumplir con las entregas y servicios futuros.

13 Disposiciones generales

13.a Estas condiciones generales y todos los anexos adjuntos a este documento: (a) constituyen el acuerdo completo entre las partes y reemplazan todos los acuerdos anteriores, tanto escritos como orales, entre las Partes; (b) no tienen intención de conferir a ninguna otra persona, entidad o tercero ningún derecho o autorización, a menos que se indique expresamente lo contrario; y (c) no se contempla, por ninguna causa, la subrogación del presente Acuerdo a un tercero, salvo que se especifique lo contrario.

13.b Las condiciones propuestas por el Cliente no son vinculantes. El hecho de que Axess no responda a las mismas no se considerará como consentimiento a las mismas.

13.c En el caso de que cualquier disposición o forma de aplicación de estas condiciones generales de contratación, fuera declarada por un Tribunal como nula, el resto del Contrato continuará siendo válido y desarrollará sus efectos. Las partes acuerdan además que negociarán de buena fe para reemplazar dicha disposición nula por otra disposición válida y exigible que logrará, en la mayor medida posible, los propósitos económicos, comerciales y de otro tipo de dicha disposición desprovista de efectos.

13.d El Cliente cumplirá con las prohibiciones legales de exportación y las restricciones de exportación, así como cualquier otra legislación que sea aplicable a su negocio y funcionamiento, incluso corporativo y societario.

13.e Las partes mantendrán todos los secretos operativos, que hayan sido revelados entre ellas, de forma confidencial por un período ilimitado. En caso de incumplimiento por parte del Cliente o de las personas que se le atribuyan, como mínimo pagará a Axess daños y perjuicios del 20% del importe bruto del pedido, siendo aplicable esta disposición por un período de quince años tras haber finalizado la relación entre las Partes

13.f El Cliente y Axess acuerdan que, por un período de un año tras de la terminación de cualquier contrato entre las mismas, no deberán (i) reclutar recíprocamente a un empleado de Axess o el Cliente, ni tampoco inducirlo a dejar el empleo o a terminar su contrato, ni tratar de interferir con la relación entre Axess o el Cliente, ni tampoco en relación a cualquiera de sus respectivas filiales, o (ii) inducir o intentar inducir a cualquier cliente, proveedor, licenciatario u otro negocio relacionados con Axess o el Cliente, o cualquiera de sus respectivas afiliadas para dejar de hacer negocios con Axess o el Cliente, o sus respectivas afiliadas, ni de alguna manera interferir con la relación entre dicho cliente, proveedor, licenciatario o relación comercial y Axess o el Cliente o cualquiera de sus afiliados respectivos. La parte que incumpla esta disposición de no solicitud será responsable ante la parte no infractora por el monto del salario anual del empleado que fue inducido por la parte infractora, así como por un tanto por ciento de la cifra de negocio del cliente que haya sido perdido por Axess, como consecuencia de los actos que son descritos y análogos.

13.g Las condiciones establecidas en este documento, salvo que se establezca expresamente lo contrario, serán vinculantes y afectarán a las partes y a sus respectivos herederos, representantes legales, sucesores y cesionarios.

13.h Estas condiciones generales de contratación se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes del Reino de España. Se excluye explícitamente la aplicación de la convención de las Naciones Unidas sobre los contratos de compraventa internacional de bienes (CISG).

13.i A los fines de cualquier acción o procedimiento que implique estas CGC o cualquiera de las obligaciones de las partes, las partes se someten irrevocablemente a la jurisdicción de los tribunales de Zaragoza (Comunidad autónoma de Aragón), y acuerdan no plantear ni renunciar a ninguna objeción o defensa basada en el jurisdicción o lugar de cualquier tribunal o basado en el forum non conveniens. Las partes acuerdan no entablar ninguna acción u otro procedimiento con respecto a estos CGC o con respecto a las obligaciones establecidas en este documento en cualquier otro tribunal.

1. Preámbulo

El objeto, el alcance, la naturaleza y la finalidad del tratamiento de los datos se derivarán de la relación comercial cuya base es el contrato de venta y mantenimiento celebrado entre las partes y que sustituye a todos los acuerdos anteriores en esta materia. Las presentes Medidas de Seguridad complementarán el contrato de venta celebrado entre el Cliente y Axess en lo que respecta al tratamiento de los datos del cliente y se considerarán parte integrante del mismo. Axess garantizará las siguientes medidas de seguridad informática en el marco de la relación comercial entre Axess y el Cliente.

2. Medidas técnicas y organizativas generales

Axess siempre adoptará todas las medidas necesarias de conformidad con el RGPD para el tratamiento de los datos transferidos a los sistemas de procesamiento de datos. Garantiza que la organización interna está diseñada para cumplir con los requisitos relativos a la protección de datos. Las siguientes condiciones se aplicarán independientemente del lugar en el que esté alojado el servidor.

2.1 Control del uso previsto:

Las medidas que se indican a continuación garantizan que los datos recabados para fines diferentes serán objeto de tratamiento también por separado:

- > Datos basados en software (por ejemplo, discriminación de clientes)
- > Discriminación a través de la regulación del acceso (principio de la base de datos)
- > Discriminación de los datos de prueba y de los datos actuales
- > Discriminación de los sistemas de prueba y de los sistemas actuales (tecnología, programas)

2.2 Seudonimización

En la medida de lo posible, para cada tratamiento de datos se eliminarán las características primarias de identificación de los datos personales en la respectiva aplicación de datos y se almacenarán por separado.

2.3 Control de entrada:

Se garantiza que se podrá comprobar y decidir a posteriori si los datos personales se introducen, se modifican o se eliminan de los sistemas de tratamiento de datos y quién lo hace. A tal fin, Axess documentará o registrará las entradas/archivos de registro.

2.4 Privacidad desde el Diseño y Privacidad predeterminada

Unos ajustes predeterminados adecuados, como parte integrante de las medidas técnicas y organizativas, garantizan que, por principio, solo serán objeto de tratamiento aquellos datos personales cuyo tratamiento sea necesario para la finalidad especificada de dicho tratamiento.

- > Solo se recabarán datos personales si son necesarios para la gestión del contrato de venta (por ejemplo abonos de temporada, etc.).
- > La configuración de las cookies en las tiendas online de Axess sólo será posible con el consentimiento del usuario.
- > El uso de los datos personales para fines de marketing sólo se permitirá con el consentimiento expreso del usuario.

3. Medidas técnicas y organizativas en caso de servidores alojados por Axess

Si el cliente utiliza el SERVICIO DE CENTRO DE DATOS de Axess, se garantiza que se definirán las áreas de seguridad y el círculo de personas autorizadas o las autorizaciones de acceso, que las vías de acceso estarán aseguradas adecuadamente y que los soportes de registro de datos estarán controlados y almacenados de forma segura. Las medidas que se indican a continuación sólo serán de aplicación si el servidor está alojado por Axess.

3.1 Control de admisión:

Las personas no autorizadas tendrán prohibido el acceso a los sistemas de tratamiento de datos a través de los cuales se tratan o utilizan dichos datos. Las salas de ordenadores están situadas en un edificio de oficinas clasificado como sismorresistente. Solamente los empleados de informática, los de las propias instalaciones y la dirección tendrán acceso a dichas instalaciones. El control de acceso se garantiza a través de las siguientes medidas:

- > Autorización / Tarjeta chip

La presencia en la zona de seguridad quedará registrada. El personal no autorizado y personas ajenas a la empresa (técnicos de mantenimiento, asesores, personal de limpieza, etc.) sólo podrán acceder a las salas cuando sean acompañados por personas autorizadas. El control de admisión se realizará mediante las siguientes medidas técnico-organizativas adicionales:

- > Sistema de alarma
- > Vigilancia del edificio
- > Videotecnología

3.2 Control de entrada:

El uso de los sistemas de tratamiento de datos por personas no autorizadas se impedirá a través de las siguientes medidas:

- > Contraseña

Cada persona autorizada dispondrá de su propia contraseña, que solo ella conoce y que debe cambiarse periódicamente. Se crearán protocolos automáticos (archivos de registro) relativos a todas las actividades del sistema de procesamiento de datos y telecomunicaciones. El uso de los sistemas de procesamiento de datos con la ayuda de equipos para la transmisión de datos por parte de personas

no autorizadas se impedirá a través de las siguientes medidas:

- > VPN (Red Privada Virtual)

3.3 Control de acceso:

Se garantiza que las personas autorizadas a emplear un sistema de tratamiento de datos sólo podrán acceder a aquellos datos que requieran autorización de acceso y que sin dicha autorización, los datos no podrán ser leídos, copiados, modificados o eliminados durante el tratamiento, uso o almacenamiento. La restricción a la posibilidad de acceso de la persona autorizada exclusivamente a los datos sujetos a su autorización de acceso estará garantizada por las siguientes medidas:

- > Comprobación automática de la autorización de acceso (en el sistema)

3.4 Control de transferencia:

Se garantiza que los datos personales no podrán ser leídos, copiados, modificados o eliminados sin autorización durante la transmisión electrónica o durante su transporte o almacenamiento en soportes de registro de datos, y que se podrá comprobar y determinar en qué momento se prevé una transferencia de datos personales mediante dispositivos de transferencia de datos. El envío de soportes de registro de datos se documentará y se controlará mediante su registro y la documentación adjuntada. No se permitirá traer ni utilizar soportes privados de registro de datos en las salas. Los soportes de registro de datos se destruirán de la siguiente manera:

- > En el caso de soportes magnéticos de datos, mediante sobrescritura y destrucción física (por un proveedor de servicios externo)

En la medida en que se utilice Internet para reenviar datos personales, se emplearán las siguientes medidas de seguridad:

- > Firewall
- > Red Privada Virtual (VPN)

3.5 Control de disponibilidad:

Las siguientes medidas garantizan que los datos personales estarán protegidos contra su destrucción o pérdida accidental:

- > Copia de seguridad diaria/semanal/mensual/anual de los datos
- > Red de área de almacenamiento (SAN)
- > Duplicación en espejo de los discos (entre otros, RAID)
- > Sistema ininterrumpido de alimentación eléctrica (UPS)
- > Protector de sobretensión
- > Generador de emergencia
- > Externalización de datos
- > Dispositivos de prevención de incendios

3.6 Gestión de la protección de datos

Se garantiza que se ha creado e implementado un sistema de gestión de la protección de datos. La gestión de protección de datos se desglosa en los siguientes aspectos:

- > Listado de las actividades de tratamiento de datos
- > Tratamiento de datos contractuales
- > Evaluación del impacto sobre la protección de datos
- > Gestión de respuesta ante incidentes
- > Informes sobre violaciones de la protección de datos
- > Formación
- > PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) (en inglés, PDCA): controles regulares

3.7 Gestión de la respuesta ante incidentes

Se han adoptado medidas sobre el modo en que las personas responsables deben reaccionar ante posibles escenarios. Éstos incluyen violaciones de la seguridad de los datos, DoS (denegación de servicio), DDoS (denegación distribuida de servicio), brechas en el firewall, presencia de virus o malware y amenazas por parte de agentes internos.

La gestión de respuesta ante incidentes se divide en seis fases importantes:

- > Preparación: Tanto los usuarios como los empleados informáticos están formados o informados de que pueden ocurrir incidentes y de las medidas que deben adoptar ante ellos.
- > Identificación: Toma de decisiones sobre si un supuesto supone un incidente de protección de datos.
- > Confinamiento: Para limitar los daños causados por el incidente y aislar los sistemas afectados al objeto de evitar más daños.
- > Erradicación: Para hallar la causa o el desencadenante del incidente y para retirar los sistemas afectados del entorno productivo.
- > Recuperación: Para integrar de nuevo los sistemas afectados en el entorno productivo, una vez quede asegurado que no existen más amenazas.
- > Conocimientos adquiridos: Finalización de la documentación relativa al incidente y análisis de todo aquello que el equipo o la empresa pueden aprender del incidente. De este modo se podrán mejorar las respuestas futuras ante ciertas circunstancias.

4. Acceso a Datos del Cliente

Con el fin de proporcionar el apoyo adecuado en caso de que surjan problemas, Axess, en tanto que gestor de datos, se reserva el derecho de acceder al sistema o datos del Cliente, siempre que dicho acceso esté amparado por el contrato de venta entre Axess y el Cliente, o el Cliente haya dado su consentimiento para dicho acceso, o el proveedor haya transmitido a Axess la solicitud de servicio requerida en nombre del Cliente.

Axess garantiza que:

- > Solo podrá haber acceso físico al hardware del centro de datos si el cliente adquiere el Servicio de Centro de Datos de Axess;
- > El acceso a los datos del Cliente a través de la herramienta de mantenimiento remoto se producirá solo en el caso descrito anteriormente y con el consentimiento o en nombre del Revendedor y/o del Cliente.
- > El acceso a los dispositivos locales solo se permitirá en caso de que el cliente o el revendedor soliciten ayuda.

5 Tratamiento de pedidos:

Como complemento a la presente relación comercial, las presentes disposiciones sobre tratamiento de datos por encargo garantizan que se cumplen todas las obligaciones mutuas con arreglo al Reglamento General sobre Protección de Datos. („RGPD“).

Axess procesará datos personales en nombre del Cliente, por lo que el tema, el alcance, el tipo, las categorías de datos procesados, el propósito del procesamiento, así como las categorías de interesados (Datos del Cliente) emanarán del respectivo contrato de venta celebrado entre las partes contractuales. Por lo tanto, las disposiciones sobre el tratamiento de datos por encargo complementarán todos los acuerdos celebrados entre el Cliente y Axess en la medida en que se relacionen con el tratamiento de datos personales.

El tratamiento de datos por parte de Axess se llevará a cabo exclusivamente en un Estado miembro de la Unión Europea, por lo que el tratamiento transfronterizo de datos, de conformidad con el Artículo 4 línea 23 del RGPD (dentro de la Unión), debe notificarse a su debido tiempo al Cliente, como parte responsable, antes del inicio del tratamiento, de tal modo que el Cliente pueda presentar objeciones. El silencio ante esta notificación implicará el consentimiento para dicho tratamiento.

5.1 Obligaciones del Gestor de datos:

Mediante la firma del contrato de compraventa, el cliente acepta las medidas técnicas y organizativas establecidas en esta política. Al implementar esta política y cumplir con las instrucciones generales e individuales del cliente con respecto a los datos personales (por ejemplo, sobre eliminación de datos del cliente, anonimización de datos), Axess garantiza un nivel de protección de última tecnología sobre las aplicaciones de los datos objeto del contrato, de modo que solo se podrán presentar reclamaciones de cualquier tipo en caso de incumplimiento.

Cualesquiera cambios en las medidas técnicas y organizativas que garanticen un nivel constante de protección de los datos personales procesados o aumenten dicho nivel se considerarán aprobados y se comunicarán al Cliente si éste lo solicita, pero Axess no tendrá obligación de ponerlos en conocimiento del Cliente.

Axess adoptará las medidas técnicas y organizativas descritas anteriormente para asegurar que el Cliente respeta los derechos de los interesados en virtud del Capítulo III del RGPD (información, acceso, rectificación, eliminación, restricción, portabilidad de datos, objeción y toma de decisiones automatizada en casos individuales) dentro de los límites de tiempo legales.

5.2 Tratamiento de Datos

Axess se compromete al tratamiento de los datos personales solo en el marco de los contratos existentes y de conformidad con las instrucciones individuales del cliente. Si Axess se viera obligado a ceder los datos a terceros por imperativo legal, Axess informará al cliente sobre esa obligación legal de divulgar los datos. Cualquier otra transferencia de datos para fines ajenos a la relación contractual solo se podrá producir siguiendo instrucciones del cliente mediante solicitud por escrito.

Axess se asegurará de que todas las personas encargadas del tratamiento de datos queden sujetas a una obligación de confidencialidad antes del inicio de sus actividades - permaneciendo dicha confidencialidad en vigor incluso después de la finalización de sus actividades - o de que estén sujetas a una obligación legal adecuada de confidencialidad.

5.3 Deber de información

Axess prestará su apoyo al Cliente para cumplir con las obligaciones establecidas en los artículos 32 a 36 del RGPD (seguridad del tratamiento, notificación a la autoridad de control de violaciones relativas a datos personales, notificación de la persona afectada por una violación relativa a datos personales, evaluación del impacto en la protección de datos, consulta previa)

Prevía solicitud, Axess proporcionará al Cliente toda la información necesaria (por ejemplo, certificaciones existentes, medidas técnicas y organizativas, etc.) que pruebe el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 28 del RGPD (obligaciones del Encargado del Tratamiento). Además, Axess permitirá y aportará información durante las auditorías - incluidas las inspecciones -realizadas por el Cliente u otro auditor designado por el Cliente.

Axess informará al Cliente sin demora indebida en los casos de incumplimiento del RGPD o también si Axess considera que una instrucción del Cliente infringe la normativa sobre protección de datos de la Unión o de los Estados miembros.

5.4 Control de pedidos

Se garantiza que los datos personales objeto de tratamiento en nombre del cliente solo serán tratados de conformidad con las instrucciones del cliente. Axess mantiene contratos con terceros externos para los siguientes tipos de tratamiento de datos por encargo:

- > Tratamiento de datos por parte de terceros externos
- > Destrucción / eliminación de soportes de datos por parte de terceros externos
- > Mantenimiento y mantenimiento remoto por parte de terceros externos
- > Administración / administración remota por parte de terceros externos

El tratamiento de datos personales en nombre del cliente - siempre de conformidad con las instrucciones del cliente - quedará garantizado por las siguientes medidas:

- > Instrucciones escritas
- > Oferta y confirmación de pedido
- > Seudonimización

5.5 Subgestores de datos

Axess está autorizado a utilizar subgestores de datos para el tratamiento de datos personales. Cualquier cambio previsto con respecto al subgestor de datos deberá notificarse al Cliente por escrito con antelación suficiente para que el Cliente pueda oponerse al cambio. Quedarán excluidas de esta regla las situaciones en las que la notificación no es posible o viable (especialmente en caso de peligro inminente). Axess celebrará un contrato por escrito con los subgestores de datos y acordará con ellos, haciendo los cambios pertinentes, las mismas obligaciones en virtud de la ley de protección de datos que las presentadas en este capítulo.

Los siguientes subprocesadores están contratados por Axess:

- > CN Group CZ s.r.o.
- > agencia LOOP New Media GmbH
- > conova communications GmbH
- > SOTI Ireland Limited
- > ilogs information logistics GmbH

En el caso de un contrato de compra con un revendedor oficial de Axess, Axess solo entregará datos al contratista respectivo (socio o revendedor).

6 Gestión de los datos contractuales a la terminación del contrato

Tras la terminación de las relaciones comerciales subyacentes, Axess devolverá todos los Datos personales al Cliente en un formato habitual del tratamiento de datos o los eliminará, a menos que exista la obligación de almacenar los Datos personales en virtud de la legislación de la Unión o de los Estados miembros.

7 Disposiciones finales

La presente Política de Seguridad tendrá la misma duración que la duración de la relación comercial entre Axess y el Cliente. En consecuencia, las disposiciones finales de ésta serán de aplicación al acuerdo para el tratamiento de los pedidos.