

KIRSTOFFEN

Condiciones de servicio de KIRSTOFFEN para clientes B2B (empresas y negocios de cualquier tipo)

1. Ámbito de aplicación

1.1 Las siguientes Condiciones de servicio (en adelante, las “Condiciones”) de KIRSTOFFEN, una división de ECOCITOR SOCIEDAD LIMITADA (en adelante, “KIRSTOFFEN” o indistintamente “ECOCITOR”) se aplican a todas las transacciones comerciales entre ECOCITOR y el socio contractual (en adelante, el “cliente”) incluso aunque no se acuerden expresamente de nuevo estos términos, si el cliente es una empresa o negocio, incluyendo autónomos y empresas de cualquier clasificación jurídica, y realiza la transacción en calidad del mismo.

1.2 En las circunstancias descritas arriba, estas Condiciones de servicio se aplican a cualquier producto fabricado y/o vendido por ECOCITOR, excepto si lo contrario se indica explícitamente en material oficial referido al producto, tal como su documento de garantía.

1.3 En las circunstancias descritas arriba, todas las ofertas realizadas por ECOCITOR están sujetas en principio a las siguientes condiciones, y todos los contratos se celebran en principio sobre la base de estas condiciones.

1.4 ECOCITOR no reconoce condiciones del cliente que entren en conflicto o se aparten de las presentes, salvo que ECOCITOR haya aceptado expresamente su validez por escrito.

2. Celebración del contrato y objeto del contrato

2.1 Las ofertas realizadas por ECOCITOR, excepto en el caso de propuestas firmadas enviadas a un cliente individual, están sujetas a modificaciones sin previo aviso y no son vinculantes. Esto se aplica en particular a ofertas en folletos, anuncios y otros materiales publicitarios. Se reservan modificaciones técnicas, así como cambios en forma, color, material, peso, etc., dentro del marco del progreso técnico y de lo razonable. La información meramente incluida en catálogos o en sitios web no es vinculante y puede no estar actualizada en este sentido.

2.2 Los cálculos económicos y técnicos que estén o puedan estar disponibles en los sitios web de ECOCITOR, representados en los folletos y otros documentos de ECOCITOR, y posibilitados mediante el software proporcionado por ECOCITOR, sirven exclusivamente como orientación sobre el posible rendimiento rentabilidad de un sistema de almacenamiento con baterías. Dichos cálculos se basan en información y suposiciones razonables, pero expresamente no proporcionan ninguna certeza sobre el rendimiento o la eficiencia económica real del sistema y, en particular, no constituyen una garantía por parte de ECOCITOR. Únicamente los términos descritos en la propia garantía de cada producto constituyen una garantía. ECOCITOR señala expresamente que el marco jurídico aplicable, así como, por ejemplo, los costes operativos continuos, el autoconsumo y variables similares, pueden cambiar en cualquier momento. El cliente es consciente de ello y debe solicitar los datos actualizados en cada caso, así como asesorar e informar a sus clientes finales en consecuencia.

2.3 Un pedido realizado por el cliente, ya sea electrónicamente, en forma de texto o por escrito, y muy especialmente una propuesta o factura firmada, constituye una oferta vinculante para celebrar un contrato de compraventa con ECOCITOR.

2.4 ECOCITOR tiene derecho a aceptar la oferta contenida en el pedido en un plazo de 14 días naturales. La facturación dentro de este plazo equivale a aceptación.

2.5 Las ofertas realizadas por ECOCITOR en sitios web no constituyen necesariamente ofertas contractuales vinculantes. ECOCITOR se compromete a hacer esfuerzos razonables para cumplir los términos de estas ofertas, sin embargo, únicamente son vinculantes los documentos con valor contractual.

2.6 La aceptación del pedido por parte de ECOCITOR está sujeta a la viabilidad técnica y al suministro por parte de los proveedores. El cliente será informado lo antes de posible, y en cualquier caso antes de 30 días naturales, del rechazo del pedido, la falta de viabilidad técnica o la indisponibilidad de los productos. Cualquier pago anticipado ya efectuado será reembolsado por ECOCITOR.

2.7 El objeto del contrato son los productos y servicios especificados en la propuesta firmada o en la confirmación del pedido. La entrega de marcas específicas de componentes utilizados en la fabricación de un producto queda expresamente no garantizada. La selección de los componentes individuales de los productos es responsabilidad exclusiva de ECOCITOR.

2.8 ECOCITOR tiene derecho, siempre que sea con el fin de asegurar el cumplimiento del pedido, a transferir partes o la totalidad del pedido a terceros o a encargar a terceros la ejecución del pedido. No se requiere el consentimiento del cliente para ello.

3. Documentos facilitados, derechos de propiedad industrial

3.1 ECOCITOR sigue siendo titular de todos los derechos de autor y derechos de explotación sobre los planos, dibujos de diseño, presentaciones y todas las ilustraciones, dibujos, registros, esquemas de construcción y circuitos y demás documentos facilitados al cliente en el curso de la ejecución del pedido, ya sea en formato escrito o electrónico, que hayan sido elaborados por ECOCITOR. Esto incluye los documentos de marketing proporcionados por ECOCITOR.

3.2 Los documentos facilitados no podrán ponerse a disposición de terceros ni ser utilizados por el cliente sin el permiso de ECOCITOR. Los documentos de marketing proporcionados deberán utilizarse en su versión vigente. A solicitud de ECOCITOR, deberán devolverse con garantía de que no se han realizado copias.

3.3 Si ECOCITOR pone a disposición imágenes publicitarias y/o otros materiales para su descarga en sus portales en línea, estos solo podrán utilizarse con el fin de promocionar los productos de ECOCITOR. ECOCITOR es libre de revocar el uso de una imagen en cualquier momento y sin necesidad de indicar motivos.

3.4 El cliente será responsable de cualquier uso de la información y los documentos en su posesión que contravenga estas condiciones.

4. Precios, condiciones de pago, gastos de cancelación

4.1 Los precios están sujetos a cambios y son precios en euros. Los detalles sobre inclusión completa o parcial o no inclusión de embalaje, transporte o impuestos se encontrarán individualmente en cada oferta.

4.2 Los pagos deberán realizarse, excepto si se indica explícitamente lo contrario, dentro de los 30 días siguientes a la recepción de la factura. Excepto si se indica explícitamente lo contrario, ECOCITOR facturará al cliente el precio total como pago anticipado tras la confirmación del pedido. El pago íntegro deberá realizarse exclusivamente a la cuenta indicada en la factura.

4.3 Si, de forma excepcional, las circunstancias obligaran a modificar el pedido por parte de ECOCITOR una vez realizado, el cliente será informado y tendrá derecho a cancelarlo si las modificaciones lo vuelven insatisfactorio a su juicio. Las condiciones de cancelación habituales se aplicarán también en este caso. Si es el cliente quien solicita modificaciones tras el pedido, ECOCITOR se reserva el derecho a alterar el precio tras informar al cliente.

4.4 Se aplicarán las disposiciones legales relativas a las consecuencias del impago o retraso en el pago.

4.5 El cliente solo tendrá derecho a compensación si sus contrarreclamaciones han sido legalmente establecidas, son indiscutidas o han sido reconocidas por ECOCITOR. El cliente solo tendrá derecho a ejercer un derecho de retención en la medida en que su contrarreclamación se base en la misma relación contractual. ECOCITOR se reserva el derecho a reconocer compensaciones fuera de estas condiciones en base a un análisis del caso individual y siempre a su propio juicio y albedrío.

4.6 ECOCITOR tiene derecho, pese a cualesquiera disposiciones en contrario del cliente, a imputar en primer lugar los pagos a créditos más antiguos frente al cliente derivados de la relación comercial en curso. Si ya se

hubieran generado costes e intereses por mora, ECOCITOR tendrá derecho a imputar los pagos primero a los costes, después a los intereses y finalmente al principal.

4.7 Si ocurriera pedido internacional, los pagos en efectivo en euros deberán efectuarse al agente pagador especificado. Los costes que el agente pagador cargue a ECOCITOR deberán ser reembolsados por el cliente.

4.8 Si el cliente cancela un pedido que ya ha sido realizado pero, al mismo tiempo, solicita una versión diferente de los productos contractuales, deberá abonarse una tasa de cambio de reserva del 1,5 % del importe total del pedido cancelado excluyendo impuestos como penalización contractual.

4.9 Si el cliente cancela un pedido que ya ha sido realizado sin efectuar simultáneamente un nuevo pedido de otro producto contractual, deberá abonarse una tasa de cancelación del 2,5 % del importe total del pedido cancelado excluyendo impuestos como penalización contractual.

4.10 Si el cliente cancela un pedido para el cual ya se ha pagado un anticipo y/o que ya se encuentra en planificación de producción y/o en fabricación, deberá abonarse una tasa de cancelación del 5 % del valor total del pedido cancelado excluyendo impuestos como penalización contractual.

4.11 En los casos mencionados en las cláusulas 4.8 a 4.10, ECOCITOR se reserva expresamente el derecho a reclamar daños y perjuicios adicionales y asimismo el derecho a eximir al cliente de estas penalizaciones en base a un análisis del caso individual y siempre a su propio juicio y albedrío.

5. Condiciones base de plazo de entrega

5.1 Excepto cuando lo contrario se indica explícitamente (caso de compromiso de 48 horas), las fechas de entrega indicadas en el pedido son fechas estimadas no vinculantes.

5.2 El cumplimiento de las “fechas de entrega vinculantes” confirmadas por escrito está sujeto a una entrega puntual y sin defectos por parte de los proveedores.

5.3 El inicio del plazo de entrega indicado por ECOCITOR está en todo caso sujeto al cumplimiento puntual y adecuado por parte del cliente de sus obligaciones derivadas de la totalidad de la relación comercial, en particular la recepción del pago y el cumplimiento puntual de todos los actos de cooperación debidos. Se reserva la excepción de contrato no cumplido.

5.4 ECOCITOR tiene derecho a realizar entregas parciales cuando esta circunstancia pueda justificarse.

5.5 Si, pese a ejercer la diligencia razonable, ECOCITOR se ve impedida de cumplir sus obligaciones debido a fuerza mayor, en particular por la ocurrencia de circunstancias imprevisibles y extraordinarias tales como guerra, disturbios civiles, confiscación, dificultades en el suministro de energía, huelgas o cierres patronales, interrupciones operativas, una pandemia declarada por la OMS u otras circunstancias no imputables a ECOCITOR y que solo puedan subsanarse con gastos desproporcionados, incluso si estas ocurren en proveedores o subproveedores, el plazo de entrega se ampliará por un período razonable. Si en tales casos la entrega y la prestación se vuelven imposibles para ECOCITOR, esta quedará liberada de sus obligaciones de cumplimiento.

5.6 Si el cliente incurre en mora en la aceptación o incumple culpablemente otras obligaciones de cooperación, ECOCITOR tendrá derecho a exigir la indemnización de los daños ocasionados como consecuencia, incluidos los gastos adicionales. Se reservan otros derechos o reclamaciones.

5.7 ECOCITOR será responsable de conformidad con las disposiciones legales si el retraso en la entrega se debe a un incumplimiento contractual doloso o por negligencia grave imputable a ECOCITOR.

5.8 ECOCITOR también será responsable conforme a las disposiciones legales si el retraso en la entrega imputable a ECOCITOR se basa en el incumplimiento culpable de una obligación contractual esencial. No obstante, en este caso, la responsabilidad por daños y perjuicios se limitará al daño previsible y típicamente producido.

5.9 La responsabilidad de ECOCITOR en caso de retraso en la entrega se limita, excepto si se indica explícitamente lo contrario, a una indemnización a tanto alzado por cada semana completa de retraso

equivalente al 0,5 % del valor de la entrega pendiente, con un máximo del 5 % del valor de la entrega pendiente.

6. Envío, transmisión del riesgo

6.1 La responsabilidad en el transporte y los daños que puedan ocurrir en el mismo conciernen a ECOCITOR cuando ésta transporte y entregue los productos por sus propios medios (DAP). Cuando ECOCITOR use servicios de terceros para el transporte, se aplicarán las provisiones, garantías y políticas de daños de los mismos, y la responsabilidad de ECOCITOR se limitará a EXW, aunque ECOCITOR generalmente hará esfuerzos razonables para servir como intermediario con el transportista.

6.2 ECOCITOR es libre de elegir el tipo de envío y embalaje. Los materiales de embalaje, una vez hecha la entrega, deberán ser gestionados por el cliente.

6.3 El cliente deberá comprobar la entrega en el momento de su recepción por parte del transportista para detectar daños visibles. Los daños visibles deberán consignarse por escrito en el albarán del transportista. ECOCITOR deberá ser informada lo antes posible y en todo caso antes de 14 días naturales de cualquier daño detectado.

6.4 Si, debido a circunstancias imputables al cliente, el envío o la aceptación se retrasan o resultan imposibles sin culpa de ECOCITOR, el riesgo se transferirá al cliente en el momento del envío de la notificación de disponibilidad. El cliente será responsable de todos los daños y costes adicionales incurridos y que se generen en el futuro.

6.5 Una vez hecha la entrega, la responsabilidad y el riesgo sobre el producto son transferidos al cliente, excepto si se indica explícitamente lo contrario, y en tal caso exclusivamente en la medida que se indique explícitamente.

7. Almacenamiento de productos

7.1 El almacenamiento se refiere al estado en el que los módulos de batería, ya estén instalados, integrados o almacenados por separado, no estén conectados a la red eléctrica y, por lo tanto, no puedan recargarse automáticamente. El almacenamiento deberá ser realizado por personal cualificado.

7.2 Si resulta necesario almacenar una batería o un producto que contenga una batería proporcionada por ECOCITOR, el responsable del almacenamiento deberá garantizar que los módulos de batería no puedan resultar dañados por una descarga profunda.

7.3 Almacenamiento de módulos de batería

7.3.1 Los módulos de batería deberán tener un nivel de carga de al menos el 30% en el momento del almacenamiento, e idealmente 50%. Podrán almacenarse durante un máximo de seis meses. A más tardar tras seis meses, estos módulos deberán instalarse en un sistema de almacenamiento y el sistema deberá ponerse en funcionamiento. El sistema deberá realizar al menos un ciclo completo y, si es necesario, luego cargarse de nuevo hasta el nivel de almacenamiento. A modo de recomendación, este proceso deberá hacerse cada dos meses. Si este proceso de mantenimiento entra en conflicto con el descrito en el manual de usuario del producto concreto, el del manual de usuario toma preferencia.

7.3.2 La temperatura ambiente durante el almacenamiento deberá estar comprendida entre 0 °C y 40 °C. La humedad no deberá superar el 90%. La altitud máxima de instalación permitida es de 3.000 metros sobre el nivel del mar.

7.3.3 Durante el almacenamiento, el estado de las celdas deberá comprobarse en los intervalos especificados por ECOCITOR o por el fabricante del módulo en las instrucciones adjuntas, recargarse y conservarse un informe de prueba. Si este no está disponible para ECOCITOR o para el fabricante en caso de daño, no se garantiza el derecho de garantía.

7.3.4 Todas las tensiones deberán medirse y documentarse con un multímetro en intervalos no superiores a dos meses, y cualquier hallazgo significativo debe informarse a ECOCITOR.

7.3.5 A más tardar seis meses después de la última carga completa, y preferentemente cada dos meses, los módulos de batería deberán conectarse correctamente y ponerse en funcionamiento. La batería deberá conectarse a la red eléctrica durante al menos tres horas. Deberá realizarse una carga completa. Si este proceso de mantenimiento entra en conflicto con el descrito en el manual de usuario del producto concreto, el del manual de usuario toma preferencia.

7.4 El cliente tiene la responsabilidad de seguir las instrucciones de funcionamiento y de puesta en marcha suministrados por ECOCITOR con el producto.

8. Servicios adicionales prestados por ECOCITOR

Si ECOCITOR presta servicios o realiza trabajos para el cliente de conformidad con la confirmación del pedido, el cliente deberá proporcionar la cooperación necesaria para la ejecución de los servicios de manera adecuada y puntual.

9. Solvencia

Si el pago del pedido se hace mediante cualquier tipo de préstamo o instrumento financiero, el cliente será responsable de cumplir los términos del mismo.

10. Derechos de garantía, responsabilidad, recurso

10.1 Los derechos del cliente en caso de defectos presuponen que este ha cumplido debidamente sus obligaciones de inspección y notificación de defectos y que ha notificado inmediatamente a ECOCITOR de cualquier defecto detectado.

10.2 Las modificaciones en la prestación de los servicios y otros cambios que sirvan al progreso técnico no constituyen defectos.

10.3 Si no se siguen las instrucciones de funcionamiento o mantenimiento, si se realizan modificaciones en los productos, si el cliente o terceros no autorizados y no certificados procesan o sustituyen piezas, o si el cliente o un tercero no autorizado y no certificado realiza otros trabajos en los productos, las reclamaciones por subsanación de defectos quedarán excluidas en la medida en que el defecto haya sido causado por ello. Lo mismo se aplica a los defectos causados por una sobrecarga o por una manipulación incorrecta que se aparte de las especificaciones del producto.

10.4 En caso de defecto, ECOCITOR, a su discreción, subsanará el defecto o realizará una entrega de sustitución. En caso de subsanación del defecto, ECOCITOR asumirá los costes de las piezas de repuesto y de la mano de obra. Si la reparación no fuera posible o no se realizase en el plazo de tres meses desde que ECOCITOR es informado del defecto, el cliente podrá exigir una entrega de sustitución.

10.5 Los productos y componentes defectuosos deberán ser devueltos a ECOCITOR por el cliente a solicitud de ECOCITOR y de conformidad con las instrucciones facilitadas por ECOCITOR. Para que ECOCITOR pueda recibir correctamente la mercancía devuelta, es imprescindible que el cliente siga el procedimiento especificado por ECOCITOR, en particular las etiquetas de devolución proporcionadas, y etiquete correctamente los productos/componentes. Si ECOCITOR no puede aceptar la mercancía devuelta o si ello se ve dificultado debido a que el cliente no haya etiquetado correctamente la mercancía, el cliente será el único responsable de ello. Esto incluye tanto cualquier aumento de los costes de tramitación como la posible pérdida de la mercancía devuelta en el almacén de ECOCITOR debido a la imposibilidad de asignarla.

10.6 La responsabilidad por defectos no se aplicará si el cliente no ha dado a ECOCITOR la oportunidad de subsanar el defecto o realizar una entrega de sustitución dentro de un plazo razonable.

10.7 ECOCITOR será responsable conforme a las disposiciones legales si incumple culpablemente una obligación contractual esencial. Queda excluida la responsabilidad en caso de incumplimientos por simple negligencia, excepto donde se dice explícitamente lo contrario.

10.8 En la medida en que el cliente tenga derecho a reclamar una indemnización por daños y perjuicios, la responsabilidad de ECOCITOR se limita generalmente a la indemnización por el daño previsible y típicamente producido, excepto en las circunstancias descritas por la Ley.

10.9 Las garantías de rendimiento y de producto de los fabricantes de los componentes utilizados (por ejemplo, para inversores) son proporcionadas exclusivamente por los respectivos fabricantes. Tras la expiración de los períodos de garantía, cualquier reclamación del cliente derivada de dichas garantías deberá ejercitarse contra el fabricante, si bien ECOCITOR hará generalmente esfuerzos razonables para servir como intermediario.

10.10 Queda excluida cualquier responsabilidad civil adicional excepto en los casos dispuestos por la ley, con independencia de la naturaleza jurídica de la reclamación formulada. En particular, ECOCITOR no será responsable de daños que no hayan ocurrido en los propios productos, como la pérdida de beneficios u otras pérdidas económicas.

10.11 En la medida en que la responsabilidad esté excluida o limitada, esto también se aplicará a la responsabilidad personal de los empleados, trabajadores, representantes y auxiliares ejecutivos de ECOCITOR.

10.12 Si la revisión de la notificación de defecto revela que no existe un derecho por defecto, el cliente deberá reembolsar a ECOCITOR los gastos incurridos en la revisión. ECOCITOR se reserva el derecho a eximir al cliente de estas penalizaciones en base a un análisis del caso individual y siempre a su propio juicio y albedrío.

10.13 El plazo de prescripción para las reclamaciones por defectos es de dos años.

10.14 Los términos concretos de garantía de cada producto específico se encontrarán en el documento de garantía asociado a dicho producto.

11. Reserva de dominio

11.1 ECOCITOR se reserva la propiedad del objeto de la entrega hasta que se hayan pagado todas las reclamaciones derivadas de la relación comercial con el cliente.

11.2 En caso de mora en el pago o colapso financiero del cliente, ECOCITOR tendrá derecho a recuperar el objeto de la entrega. La recuperación de la mercancía por parte de ECOCITOR constituye una resolución del contrato. Tras la recuperación del objeto de la entrega, ECOCITOR estará facultada para venderlo. El producto de la venta se imputará a las obligaciones del cliente (menos los costes razonables de venta).

11.3 En caso de embargos u otras intervenciones de terceros, el cliente deberá notificarlo por escrito a ECOCITOR lo antes posible y en todo caso antes de 14 días naturales.

11.4 El cliente está autorizado a revender la mercancía entregada en el curso ordinario de los negocios. No obstante, el cliente cede desde ahora a ECOCITOR todas las reclamaciones (incluido el IVA) que le correspondan frente a sus clientes o terceros como consecuencia de la reventa, independientemente de si el objeto de la entrega ha sido revendido sin transformación o después de su transformación. El cliente seguirá estando autorizado a cobrar esta reclamación incluso después de la cesión. El derecho de ECOCITOR a cobrar la reclamación por sí misma no se verá afectado por ello. Sin embargo, ECOCITOR se compromete a no cobrar la reclamación mientras el cliente cumpla con sus obligaciones de pago con los ingresos recibidos, no incurra en mora y, en particular, no se haya presentado solicitud de apertura de procedimiento concursal o de insolvencia ni se hayan suspendido pagos. No obstante, si este fuera el caso, el cliente estará obligado a informar a ECOCITOR de las reclamaciones cedidas y de sus deudores, a proporcionar toda la información necesaria para el cobro y a entregar todos los documentos.

11.5 La transformación o modificación del objeto de la entrega por parte del cliente se realizará siempre en nombre de ECOCITOR. Si el objeto de la entrega se transforma con otros objetos que no pertenezcan a ECOCITOR, ECOCITOR adquirirá la copropiedad del nuevo objeto en proporción al valor de la mercancía (importe final de la factura, incluido el IVA) respecto a los otros objetos transformados en el momento de la transformación.

11.6 Si el objeto de la entrega se mezcla de forma inseparable con otros objetos que no pertenezcan a ECOCITOR, ECOCITOR adquirirá la copropiedad del nuevo objeto en proporción al valor de la mercancía (importe final de la factura, incluido el IVA) respecto a los otros objetos mezclados en el momento de la mezcla. Si la mezcla se realiza de tal manera que el objeto del cliente deba considerarse como el objeto principal, se acuerda que el cliente transferirá a ECOCITOR la copropiedad proporcional. El cliente custodiará la propiedad exclusiva o la copropiedad en nombre de ECOCITOR.

12. Uso del software

12.1 En relación con el software incluido en el alcance del suministro y cualquier actualización, mejora y ampliación suministrada para el mismo, se concede al cliente un derecho de uso no exclusivo e intransferible del software entregado, incluida su documentación, en la medida necesaria para el correcto funcionamiento del respectivo producto conforme a las disposiciones del manual e instrucciones facilitados.

12.2 El derecho de uso se aplica exclusivamente al objeto de la entrega con el que se suministra el software. El cliente no está en principio autorizado a utilizar el software de forma independiente ni en combinación con otros dispositivos o productos, a no ser que lo contrario se indique explícitamente.

12.3 El cliente no está autorizado a utilizar el software de ninguna otra forma, en particular a modificarlo, editarlo, reproducirlo o traducirlo, ni a convertir el código objeto en código fuente.

12.4 En caso de que el software incluido en un producto pertenezca a un tercero y no a ECOCITOR, las mismas restricciones se aplican, en adición a las que imponga el fabricante original, con la única diferencia del dueño de la propiedad intelectual.

13. Protección de datos

13.1 En la medida en que las partes se faciliten mutuamente datos personales en el marco de la ejecución de un contrato, dichos datos se transmitirán y tratarán de conformidad con la normativa de protección de datos aplicable, en particular las disposiciones del RGPD. La base jurídica para el tratamiento de datos es el artículo 6, apartado 1, letra b) del RGPD.

13.2 Cada parte será responsable del tratamiento respecto a los datos personales que proporcione.

13.3 Si el cliente tiene su sede en un país fuera del Espacio Económico Europeo, es decir, en un tercer país que no garantice un nivel adecuado de protección de datos conforme al Reglamento (UE) 2016/679, las cláusulas contractuales tipo conforme al anexo de la Decisión de la Comisión Europea 2004/915/CE, incluidas las disposiciones sobre tratamiento de datos del Anexo A, formarán parte del contrato.

13.4 Los datos necesarios para la tramitación del pedido y facilitados por el cliente serán almacenados por ECOCITOR y, en caso necesario, transmitidos a auxiliares ejecutivos en el marco de la ejecución del pedido. Además, ECOCITOR se reserva el derecho de utilizar los datos facilitados para sus propios fines publicitarios (por ejemplo, envío de material informativo) dentro del marco de las disposiciones legales aplicables o de los consentimientos otorgados.

13.5 El cliente tiene derecho a oponerse en cualquier momento frente a ECOCITOR al uso, tratamiento o transmisión de sus datos con fines de marketing. Tras la recepción de la revocación, ECOCITOR cesará inmediatamente el uso de los datos para tales fines.

13.6 De conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (RGPD), y con la normativa española vigente en materia de protección de datos, las partes informan que los datos personales facilitados en el marco de la relación contractual serán tratados por ECOCITOR SOCIEDAD LIMITADA, con CIF B44681310, domicilio en Residencial Alameda, 1, Villasequilla (45740), Toledo, correo electrónico de contacto info@ecocitor.com, en calidad de Responsable del Tratamiento.

Los datos serán tratados con la finalidad de gestionar la relación contractual y comercial, tramitar pedidos, facturación y cobros, prestar servicios técnicos, mantenimiento, diagnóstico remoto y actualizaciones de producto, atender consultas o reclamaciones, cumplir obligaciones legales, desarrollar productos y servicios

futuros y, cuando exista base legal suficiente, remitir comunicaciones comerciales relacionadas con productos y servicios propios. La base jurídica del tratamiento será la ejecución del contrato (art. 6.1.b RGPD), el cumplimiento de obligaciones legales (art. 6.1.c RGPD), el interés legítimo del responsable (art. 6.1.f RGPD) y, cuando proceda, el consentimiento del interesado (art. 6.1.a RGPD).

Podrán tratarse datos identificativos, profesionales y de contacto, así como datos técnicos asociados al funcionamiento, monitorización o diagnóstico de los productos suministrados. Los datos podrán comunicarse a entidades financieras, proveedores tecnológicos, empresas de transporte, servicios técnicos autorizados y administraciones públicas cuando sea legalmente exigible, actuando en su caso los proveedores como encargados del tratamiento conforme al artículo 28 RGPD.

En caso de transferencias internacionales de datos fuera del Espacio Económico Europeo, estas se realizarán sobre la base de una decisión de adecuación de la Comisión Europea o mediante la suscripción de Cláusulas Contractuales Tipo conforme a la Decisión de Ejecución (UE) 2021/914 u otro mecanismo válido conforme al RGPD.

Los datos se conservarán durante la vigencia de la relación contractual y, posteriormente, durante los plazos legalmente exigidos para atender posibles responsabilidades. Los datos tratados con fines comerciales se conservarán hasta que el interesado se oponga o retire su consentimiento.

El interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición mediante comunicación dirigida a info@ecocitor.com, y tendrá derecho a presentar reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es).

El Responsable aplicará las medidas técnicas y organizativas apropiadas conforme al artículo 32 RGPD para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, incluyendo controles de acceso, medidas de confidencialidad y mecanismos de protección frente a accesos no autorizados. En caso de que los productos incluyan funcionalidades de monitorización, actualización o diagnóstico remoto, el tratamiento de datos se limitará estrictamente a garantizar el correcto funcionamiento, seguridad y mejora del producto, sin destinarse a finalidades distintas sin base jurídica adecuada.

14. Asistencia en diseño, instalación, legalización y puesta en marcha

14.1 A petición del cliente, ECOCITOR hará esfuerzos razonables por asistir en el diseño, instalación, legalización y puesta en marcha del sistema de almacenamiento energético, extendiéndose si es necesario más allá de los productos proporcionados por la propia ECOCITOR dentro de lo razonable. Esta asistencia por lo general se limitará a nivel informativo, aunque ECOCITOR se reserva el derecho a actuaciones de otro tipo a su discreción.

15. Seguimiento y servicio post-venta

15.1 ECOCITOR hará esfuerzos razonables por, regularmente, interesarse por el grado de satisfacción del cliente y ofrecerse proactivamente a mejorar la experiencia o solucionar cualquier problema que pueda haber surgido, tanto en el caso del cliente comercial como del usuario final.

15.2 ECOCITOR se reserva el derecho a actualizar el producto de forma remota o presencial, especialmente, pero no exclusivamente, en lo referido al software. De la misma forma, ECOCITOR se reserva el derecho a realizar diagnósticos y evaluaciones remotos o presenciales exclusivamente con las finalidades de asegurar el buen funcionamiento del producto en cuestión y de mejorar sus productos y servicios en el futuro. En caso de requerir la cooperación del cliente o de que cualquiera de estas situaciones involucre sus datos personales, éste será debidamente informado previamente a la actuación.

16. Servicio técnico

16.1 Tanto el cliente comercial como el usuario final adquieren junto con el producto el derecho a contactar al servicio técnico de ECOCITOR.

16.2 ECOCITOR se compromete a dar respuesta a cualquier contacto con el servicio técnico que contenga un problema, preocupación, duda o queja específica, legítima y de buena fe en menos de 12 horas desde su recepción. Esta respuesta no podrá ser meramente un mensaje genérico automático, y deberá contener una respuesta directa y personalizada, aunque no necesariamente definitiva, a lo planteado en el mensaje de contacto. Por "no necesariamente definitiva" se entiende que la respuesta podrá incluir la petición de más información para aclarar la situación, o informar de la necesidad de recurrir a otro experto que pueda no encontrarse inmediatamente disponible, o cualquier otro contenido que, aún atajando el tema en cuestión, pueda no suponer una solución en sí mismo y que, de ofrecer una posible solución, está podrá ser corregida por otra solución más apropiada más adelante a discreción de ECOCITOR. En cualquier caso, ECOCITOR hará esfuerzos razonables por solucionar la situación lo antes posible.

16.3 De faltar ECOCITOR a su compromiso de plazo de respuesta o de esfuerzo razonable por encontrar solución, el cliente o el usuario, dependiendo de quién sea el afectado, tendrá derecho a una compensación equivalente al 3% del valor de los productos proporcionados por ECOCITOR a los que se refiera la consulta, que podrá reclamarse en términos monetarios o en crédito para futuras compras y servicios. Reclamar esta compensación equivale a renunciar a otros daños y perjuicios que el afectado pudiera en principio tener derecho a reclamar. Este derecho se aplicará a un máximo de dos contactos con el servicio técnico en una misma semana, tres en un mismo mes y diez en un mismo año, siempre que todos sean sobre la misma unidad de producto.

16.4 Ante un uso abusivo de estos términos, ECOCITOR se reserva el derecho a calificar al cliente como conflictivo, cesar la relación comercial con él y retener cualquier compensación.

16.5 ECOCITOR se reserva el derecho a recurrir a terceros para la ejecución del servicio técnico, siempre que cumplan los compromisos de calidad de ECOCITOR con el cliente.

17. Retirada y final de vida

17.1 Bajo la Responsabilidad Ampliada del Productor, ECOCITOR se hará cargo de la retirada y gestión de los productos que hayan sido fabricados o importados por la misma al final de su vida, a su propio coste.

18. Ley aplicable y fuero legal

18.1 Las presentes Condiciones Generales y cualquier relación contractual entre ECOCITOR y el cliente se regirán e interpretarán de conformidad con la legislación española, así como con la normativa de la Unión Europea que resulte de aplicación.

18.2 Para la resolución de cualquier disputa, controversia, discrepancia o reclamación derivada de la interpretación, ejecución o validez del contrato, las partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten a la jurisdicción exclusiva de los Juzgados y Tribunales del domicilio social de ECOCITOR, salvo que la normativa imperativa disponga otra cosa.

19. Confidencialidad

19.1 Se entiende por "Información Confidencial" cualquier información revelada por ECOCITOR ya sea por escrito, oralmente, en forma de muestras, modelos, programas informáticos o en cualquier formato legible por máquina o cualquier otra forma sobre datos técnicos, secretos comerciales, procedimientos de fabricación o de otro tipo (know-how), con independencia de que hubiera sido revelada con anterioridad a la fecha del pedido o con posterioridad a la misma, incluyendo, de forma meramente enunciativa, la información relacionada con los clientes, finanzas, planes de negocio, prácticas comerciales o de negocio, planos, prototipos, fotografías, productos o servicios, previsiones financieras, patentes, marcas, modelos de utilidad y cualesquiera otros derechos de propiedad intelectual o industrial y/o solicitudes de los mismos (se hallen registrados o no), contraseñas informáticas y/o códigos fuente de las mismas, invenciones, procesos, diseños, sean o no gráficos, ingeniería, publicidad o finanzas, respecto de los que conste carácter confidencial o exclusivo o que pudiera ser considerado como tal por una persona media, teniendo en cuenta las circunstancias concurrentes. No se incluye dentro del concepto de Información Confidencial la que sea de dominio público o deba ser revelada por obligación legal.

19.2 El suministro de los productos e incluso la revelación de Información Confidencial no implican la cesión de propiedad intelectual alguna. Se prohíbe expresamente el uso de cualquier Información Confidencial por parte del cliente para sus propios fines sin conocimiento de ECOCITOR.

19.3 Se prohíbe expresamente cualquier tipo de ingeniería inversa o investigación destructiva sobre el producto por parte del cliente. Esto incluye desensamblar, desmontar, analizar, decodificar o realizar ingeniería inversa de los productos suministrados, intentar acceder al código fuente del software o firmware incorporado, analizar o replicar algoritmos, lógicas de control, arquitectura electrónica o sistemas de gestión de batería (BMS), reproducir total o parcialmente los productos, sus componentes críticos o su arquitectura técnica con fines de desarrollo, fabricación o comercialización de productos propios o de terceros y permitir o facilitar que terceros realicen cualquiera de las actividades anteriores. El cliente reconoce que los productos incorporan secretos empresariales y know-how protegido de ECOCITOR y/o de sus proveedores.

19.4 La prohibición anterior no impedirá las operaciones necesarias para la instalación, integración y mantenimiento ordinario conforme a los manuales oficiales, las actividades expresamente autorizadas por ECOCITOR por escrito ni los actos permitidos por la legislación imperativa en materia de interoperabilidad de software, siempre que el cliente haya solicitado previamente por escrito la información necesaria a ECOCITOR y esta no haya sido facilitada en un plazo razonable.

19.5 Las obligaciones asumidas en este apartado permanecerán en vigor mientras exista una relación comercial entre las partes, y en su caso, durante y con posterioridad a su finalización por un período de diez años.

19.6 El incumplimiento del presente apartado facultará a ECOCITOR para resolver inmediatamente la relación contractual, implicará la pérdida automática de cualquier derecho de garantía o soporte técnico, dará derecho a ECOCITOR a reclamar los daños y perjuicios causados, incluyendo el lucro cesante y el enriquecimiento injusto obtenido por el infractor y podrá dar lugar al ejercicio de acciones conforme a la normativa sobre secretos empresariales y propiedad industrial.