



Condiciones de servicio de KIRSTOFFEN para clientes B2C o consumidores (en adelante, "cliente")

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 exclusivamente a consumidores y no a negocios. El cliente garantiza que tiene la condición de consumidor y es responsable de dicha afirmación.

1.2 Las ofertas, servicios y entregas a consumidores se realizan sobre la base de estas Condiciones y el resto de acuerdos y condiciones publicados por ECOCITOR en la página web kirstoffen.com. Estas forman parte integrante de todos los contratos celebrados entre ECOCITOR y el cliente.

1.3 Todos los acuerdos celebrados entre ECOCITOR y el cliente se recogen por escrito en la confirmación del pedido, en estas Condiciones y el resto de acuerdos y condiciones publicados por ECOCITOR en la página web kirstoffen.com. No existen en principio otros acuerdos adicionales.

1.4 En las circunstancias descritas arriba, estas Condiciones 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.

2. Celebración del contrato y objeto del contrato

2.1 Las ofertas realizadas por ECOCITOR están sujetas a modificaciones y no son vinculantes. Esto se aplica en particular a las ofertas contenidas en folletos y anuncios, en medios online y en otros materiales publicitarios. Se reservan cambios técnicos dentro del marco del progreso técnico y de lo razonable. La información contenida en catálogos o en sitios web tiene carácter meramente informativo, no vinculante, y puede no estar actualizada.

2.2 Las ofertas en la tienda online de ECOCITOR o de cualquier distribuidor que ofrezca productos de ECOCITOR no constituyen ofertas contractuales vinculantes. Se trata únicamente de una invitación al cliente para que presente una oferta de compra del producto correspondiente. ECOCITOR se compromete a hacer esfuerzos razonables para cumplir los términos de estas ofertas, sin embargo, únicamente son vinculantes los documentos con valor contractual. El contrato de compraventa solo se perfecciona cuando se envía una confirmación del pedido.

2.3 Los pedidos en la tienda online de ECOCITOR pueden requerir el registro del cliente y/o la toma de sus datos del contacto. El cliente realiza un pedido vinculante de los productos incluidos en la cesta de compra. Realizar un pedido implica aceptar estas condiciones. ECOCITOR confirmará inmediatamente dentro de lo razonable la recepción del pedido del cliente. La confirmación de recepción del pedido se realizará mediante el envío por correo electrónico de una confirmación del pedido o de una factura que incluya todo el contenido contractual. La aceptación del pedido por parte de ECOCITOR está sujeta a la viabilidad técnica del proyecto en las instalaciones del cliente.

2.4 Si, durante la revisión de las condiciones técnicas o las instalaciones del cliente, las partes determinan que el pedido no puede ejecutarse en las condiciones acordadas debido a la falta de requisitos técnicos, ambas partes tendrán derecho a modificar o resolver el contrato de forma extraordinaria. Esto no afectará al derecho de desistimiento del cliente ni a las condiciones y limitaciones del mismo conforme a la cláusula 6.

2.5 La aceptación de un pedido por teléfono, fax o como parte de una promoción en la vía pública no constituye una aceptación vinculante por parte de ECOCITOR. El contrato de compraventa solo se perfecciona cuando se envía una confirmación del pedido.

2.6 El contrato se celebra sujeto a la correcta y puntual entrega a ECOCITOR por parte de sus proveedores. En caso de falta de disponibilidad o disponibilidad parcial de los productos, el cliente será informado

inmediatamente dentro de lo razonable. En caso de imposibilidad de cumplir el pedido determinada antes de comenzar los trabajos, cualquier pago anticipado realizado será reembolsado antes de 14 días.

2.7 ECOCITOR tiene derecho, siempre que sea con la finalidad de asegurar el cumplimiento del pedido, a transferir partes o incluso la totalidad del pedido a terceros, en particular a una empresa colaboradora de ECOCITOR.

2.8 Las modificaciones o ampliaciones del pedido solicitadas por el cliente después de la confirmación del pedido requieren un acuerdo independiente entre las partes.

2.9 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 y 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.

2.10 Como parte de la cooperación necesaria para ofrecer el servicio, proporcionar la información relativa a viabilidad técnica que ECOCITOR solicite será, a no ser que se indique explícitamente lo contrario, responsabilidad del cliente, y del mismo modo lo será su veracidad y precisión. Sin embargo, ECOCITOR hará esfuerzos razonables para asistir al cliente en el proceso de obtener esa información, pudiendo incluir, a discreción de ECOCITOR, asesoramiento remoto, visitas técnicas, o cualquier otro método habitual en la industria.

3. Precios y condiciones de pago

3.1 Los precios están sujetos a cambios. Los precios indicados al cliente son precios brutos en euros. Excepto cuando se indique explícitamente lo contrario, los precios se entienden EXW.

3.2 Salvo que se indique explícitamente lo contrario, los servicios se prestarán exclusivamente contra pago anticipado.

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

3.4 ECOCITOR tendrá derecho, pese a cualesquiera disposiciones contrarias del cliente, a imputar los pagos en primer lugar a las deudas más antiguas derivadas de la relación comercial existente con el cliente. 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.

3.5 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. Envío

4.1 ECOCITOR es libre de elegir el tipo de envío y el embalaje. Los materiales de embalaje deberán ser gestionados por el cliente.

4.2 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 en que se envíe la notificación de disponibilidad para el envío o la recepción. El cliente será responsable de todos los daños y costes adicionales que se deriven de ello.

4.3 La responsabilidad y el riesgo se transmiten al cliente cuando este toma posesión del producto o si este contrata servicios de transporte por su cuenta. Cuando ECOCITOR use servicios de terceros para el transporte,

se aplicarán las provisiones, garantías y políticas de daños de los mismos, si bien ECOCITOR actuará de intermediario ante el cliente.

5. Plazos de entrega

5.1 Excepto si se indica explícitamente lo contrario, las fechas de entrega indicadas en el pedido y en la confirmación del pedido son fechas estimadas no vinculantes. Cualquier retraso en la entrega será comunicado por ECOCITOR.

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 todos los casos, sujeto al cumplimiento puntual y adecuado por parte del cliente de sus obligaciones derivadas de toda la relación comercial, así como a la aclaración de todas las cuestiones técnicas y al cumplimiento de todas las obligaciones de cooperación existentes. Se reserva la excepción de contrato no cumplido.

5.4 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, actos de terrorismo, confiscación u otras medidas adoptadas por autoridades públicas, huelgas, cierres patronales u otros conflictos laborales, escasez general de materias primas, consumibles o suministros, daños o averías en maquinaria u otras interrupciones operativas, fenómenos naturales 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.

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

5.6 ECOCITOR será responsable del retraso en la entrega conforme a las disposiciones legales si dicho retraso se debe a un incumplimiento contractual doloso o por negligencia grave imputable a ECOCITOR. Cualquier culpa por parte de sus representantes o auxiliares ejecutivos se imputará a ECOCITOR. Si el retraso en la entrega se debe a un incumplimiento contractual por negligencia grave imputable a ECOCITOR, la responsabilidad por daños y perjuicios se limitará al daño previsible y típicamente producido.

5.7 ECOCITOR será responsable conforme a las disposiciones legales si el retraso en la entrega imputable a ECOCITOR se debe al incumplimiento culpable de una obligación contractual esencial. En este caso, la responsabilidad por daños y perjuicios se limitará igualmente al daño previsible y típicamente producido.

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

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 2% del valor de la entrega pendiente, con un máximo del 20% del valor de la entrega pendiente.

5.10 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.

6. Política de desistimiento y cancelación

6.1 Derecho de desistimiento

El cliente puede desistir de este contrato en un plazo de 14 días indicando el motivo que crea conveniente o sin indicar motivo. Para cumplir el plazo, deberá enviar a ECOCITOR una declaración clara (por ejemplo, por escrito mediante carta o fax, por correo electrónico o por teléfono) indicando su decisión de desistir del contrato y en su caso el motivo de tal decisión.

El plazo de desistimiento es de 14 días a partir del día en que el cliente, o un tercero designado por el cliente, que no sea el transportista, haya tomado posesión de los bienes tangibles que formen parte del producto (o del último bien, del último envío parcial o de la última pieza en caso de un contrato que incluya varios bienes en un mismo pedido o entregas parciales).

En la medida en que los bienes hayan sido fabricados conforme a sus requisitos y especificaciones particulares, se remite expresamente a la cláusula 6.3. Si se cumplen las condiciones allí indicadas, el derecho de desistimiento queda excluido.

El envío dentro del plazo del desistimiento será suficiente para cumplir dicho plazo.

La declaración deberá enviarse a: info@ecocitor.com

6.2 Consecuencias del desistimiento

Si el cliente desiste de este contrato, ECOCITOR reembolsará todos los pagos que se hayan recibido, excluidos los gastos, en sus respectivos casos y sólo cuando la legalidad lo permita, de transporte e instalación, incluyendo, en sus respectivos casos, estudios o visitas previas, a más tardar en un plazo de 14 días a partir del día en que se reciba la notificación de desistimiento.

Se utilizará el mismo medio de pago que se empleó para la transacción inicial, salvo que se haya acordado expresamente lo contrario.

ECOCITOR podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes de vuelta o hasta que se haya presentado una prueba de su devolución, según qué condición se cumpla primero.

El cliente deberá devolver los bienes a más tardar en un plazo de 14 días desde la fecha en que se comunique a ECOCITOR su desistimiento del contrato. El plazo se considerará cumplido si envía los bienes antes de que finalice el periodo de 14 días.

El cliente deberá asumir los costes ordinarios de devolución de los bienes si los bienes entregados corresponden a los pedidos, si bien ECOCITOR hará, a petición del cliente, esfuerzos razonables para gestionar, en su caso, la desinstalación y recogida de los mismos. Si los bienes recibidos son erróneos respecto a los pedidos, la devolución será gratuita.

El cliente deberá responder por la pérdida de valor de los bienes si dicha pérdida se debe a una manipulación de los bienes que no sea necesaria para comprobar su naturaleza, características y funcionamiento.

6.3 Exclusión y extinción del derecho de desistimiento

El derecho de desistimiento anteriormente descrito no se aplicará si los bienes solicitados no son prefabricados y su fabricación se ha realizado sobre la base de su selección o especificación individual, o si los bienes están claramente adaptados a sus necesidades personales.

El derecho de desistimiento expira si el contrato ha sido completamente ejecutado por ambas partes a petición del cliente antes de que el cliente haya ejercido su derecho de desistimiento.

7. Reclamaciones por defectos, responsabilidad

7.1 Existe un defecto material si los bienes presentan daños físicos, no corresponden con los acordados contractualmente, no funcionan o no son en absoluto adecuados ni adaptables para el uso previsto según el contrato.

7.2 Las modificaciones en el rendimiento de los servicios y otros cambios que sirvan al progreso técnico no constituyen defectos.

7.3 Salvo acuerdo expreso o encargo específico, las recomendaciones y mediciones de cantidades y dimensiones proporcionadas por ECOCITOR se facilitan generalmente con carácter no vinculante.

7.4 ECOCITOR será responsable conforme a las disposiciones legales si incurre en un incumplimiento culpable de una obligación contractual esencial. Queda excluida la responsabilidad en caso de incumplimientos contractuales por simple negligencia relativos a obligaciones no esenciales.

7.5 En la medida en que el cliente tenga derecho a reclamar indemnización por daños y perjuicios en lugar del cumplimiento, la responsabilidad de ECOCITOR se limitará generalmente al daño previsible y típicamente producido. Lo mismo se aplicará cuando el cliente tenga derecho a reclamar daños y perjuicios en lugar de la prestación.

7.6 ECOCITOR solo asumirá una garantía sobre la calidad del producto o sobre el mantenimiento de determinadas características durante un período determinado que vaya más allá de los derechos legales de subsanación de defectos si ello se ha acordado expresamente por escrito.

7.7 Excepto en lo referente a la responsabilidad inherente del vendedor, las garantías de rendimiento y de producto de los fabricantes de los componentes utilizados son otorgadas exclusivamente por los respectivos fabricantes, salvo acuerdo escrito en contrario. Una vez expirados los períodos de garantía, cualquier reclamación derivada de dichas garantías deberá dirigirse al fabricante correspondiente.

7.8 ECOCITOR no será responsable de daños que no se hayan producido en los propios bienes, como la pérdida de beneficios u otras pérdidas económicas.

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

7.10 Los derechos de garantía se limitan a los recogidos en el documento de garantía de cada producto.

7.11 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/o no certificados procesan o sustituyen piezas, o si el cliente o un tercero no autorizado y/o 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.

7.12 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.

7.13 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.

7.14 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.

7.15 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.

7.16 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 excepto si se dice explícitamente lo contrario. 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.

7.17 Queda excluida cualquier responsabilidad civil adicional excepto en los casos dispuestos por la ley. 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.

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

8. Reserva de dominio

8.1 Los bienes entregados seguirán siendo propiedad de ECOCITOR hasta que se hayan satisfecho íntegramente todas las reclamaciones derivadas de la relación contractual. Si el cliente incumple el contrato, en particular si incurre en mora en el pago de la remuneración debida, ECOCITOR tendrá derecho a recuperar los bienes sujetos a reserva de dominio después de haber concedido un plazo razonable para el cumplimiento.

8.2 Si ECOCITOR recupera los bienes sujetos a reserva de dominio, ello constituirá una resolución del contrato. El cliente asumirá los costes de transporte derivados de la devolución.

8.3 La incautación de los bienes sujetos a reserva de dominio por parte de ECOCITOR también constituirá una resolución del contrato. Los bienes recuperados podrán ser vendidos por ECOCITOR. El producto de la venta se imputará a las cantidades adeudadas por el cliente una vez deducidos los costes razonables de la venta.

8.4 El cliente deberá tratar con cuidado los bienes sujetos a reserva de dominio. Deberá asegurarlos adecuadamente, a su propio coste excepto si se indica explícitamente lo contrario, contra daños por incendio, agua y robo, por su valor de reposición.

8.5 En caso de embargo por parte de terceros, el cliente deberá indicar que los bienes son propiedad de ECOCITOR y notificarlo inmediatamente a ECOCITOR, para que esta pueda hacer valer sus derechos de propiedad. Si el tercero no pudiera reembolsar a ECOCITOR los costes judiciales y extrajudiciales derivados de esta situación, el cliente será responsable de dichos costes.

9. Derechos de propiedad industrial, uso del software

9.1 ECOCITOR seguirá 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, así como sobre cualquier otro documento, ya sea en formato escrito o electrónico, que hayan sido elaborados por ECOCITOR y facilitados al cliente en el curso de la ejecución del pedido. Dichos documentos no podrán ponerse a disposición de terceros ni ser utilizados por el cliente sin la autorización de ECOCITOR. A solicitud de ECOCITOR, deberán devolverse con garantía de que no se han realizado copias. El cliente será responsable de cualquier uso de la información en su posesión que contravenga estas condiciones.

9.2 En relación con el software incluido en el alcance del suministro, así como con cualquier actualización, mejora o 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 de los productos de ECOCITOR, conforme a lo dispuesto en el manual y las instrucciones proporcionadas.

9.3 El derecho de uso se aplica exclusivamente al producto entregado con el que se suministra el software. El cliente no está autorizado a utilizar el software de forma independiente.

9.4 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.

9.5 La restricción de uso también incluye el acceso del cliente a nivel de sistema con el fin de modificar parámetros, funciones o restricciones de uso establecidos de fábrica, salvo en la medida en que dichas restricciones afecten a las propiedades garantizadas de los productos de ECOCITOR según lo acordado.

10. Transferencia de obligaciones a terceros

10.1 Si el cliente transfiere derechos y obligaciones derivados de este contrato a terceros, deberá notificarlo a ECOCITOR lo antes posible y en todo caso antes de 14 días naturales. Cualquier retraso en la prestación de los servicios debido a una notificación tardía correrá por cuenta del cliente.

11. Almacenamiento de productos.

11.1 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 o con la asistencia profesional del mismo.

11.2 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.

11.3 Condiciones de almacenamiento

11.3.1 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.

11.3.2 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.

11.3.3 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.

11.3.4 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.

11.3.5 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.

11.3.6 El cliente podrá contactar a ECOCITOR para solicitar instrucciones o aclaraciones sobre el almacenamiento.

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

12. 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.

13. 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.

14. Protección de datos

14.1 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.

14.2 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.

14.3 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.

14.4 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.

14.5 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.

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

15.1 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. Únicamente en los productos en cuya información oficial se afirme que ECOCITOR gestionará cualquiera de estas actividades será la misma reclamable a ECOCITOR, y únicamente si dicho compromiso se confirma en la factura y/o confirmación del pedido.

16. Seguimiento y servicio post-venta

16.1 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.

16.2 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.

17. Servicio técnico

17.1 El usuario adquiere junto con el producto el derecho a contactar al servicio técnico de ECOCITOR.

17.2 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.

17.3 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.

17.4 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. Esta calificación será comunicada al cliente, precedida de advertencia y acompañada de justificación y documentación probante de actos de mala fe.

17.5 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.

18. Retirada y final de vida

18.1 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.

19. Ley aplicable y fuero legal

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

19.2 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 o del consumidor, salvo que la normativa imperativa disponga otra cosa.

20. Confidencialidad

20.1 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.

20.2 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.

20.3 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.

20.4 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.

20.5 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.

20.6 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.