

# **CRESTRON EMEA**

## **INSPECCIÓN DE PRODUCTOS. APOYO EN LA IMPLEMENTACIÓN**

### **1. Inspección de Productos:**

1.1. A la llegada de los Productos al destino especificado por el Distribuidor, éste tendrá derecho a inspeccionar, o a designar a un tercero para que inspeccione, los Productos entregados por Crestron EMEA.

1.2. Si, en un plazo de 14 días naturales contados a partir de la fecha en que dichos Productos sean recibidos por el Distribuidor, éste encontrase que alguno de los Productos no es conforme con la Orden de compra, o si alguno de los Productos sufriese daños o no fuese apto para el uso, el Distribuidor avisará inmediatamente a Crestron EMEA de tal circunstancia.

1.3. Dicha notificación detallará la cantidad y los números de serie correspondientes de los Productos no conformes recibidos por el Distribuidor, y se hará referencia a los Productos correctos pedidos en la Orden de compra.

1.4. Toda responsabilidad en caso de no conformidad que emane claramente del proceso de transporte del pedido se determinará mediante el Incoterm que haya sido acordado para ese envío específico. El Distribuidor acepta expresamente que, si Crestron EMEA ofreciese algunos servicios más allá del ámbito de los Incoterms acordados, estos servicios no modificarán de ninguna manera los riesgos y costes acordados en función del Incoterm y, por lo tanto, esto no ampliará en absoluto la responsabilidad de Crestron EMEA.

1.5. Si se establece claramente que la falta de conformidad no está relacionada con el proceso de transporte del pedido (por ejemplo, sin limitarse a ello, por un fallo después de desembalarlo, porque falten productos sin que se observen daños visibles en el embalaje, etc.), y en los casos en los que esté relacionada con el proceso de transporte del pedido y el Incoterm aplicable asigne la responsabilidad a Crestron EMEA, se seguirá el procedimiento que se indica a continuación.

1.6. Si el Distribuidor remite un aviso a Crestron EMEA según se ha establecido, Crestron EMEA sustituirá por completo, sin ningún coste ni gasto adicional para el Distribuidor, todos los Productos no conformes por los Productos correctos pedidos por el Distribuidor según se hubiera previsto en la respectiva Orden de compra.

1.7. Si el Distribuidor, a su exclusiva discreción, decidiese conservar alguno de los Productos no conformes, el Distribuidor informará de ello por escrito a Crestron EMEA. A continuación, las Partes determinarán las diferencias de costes entre el precio de los Productos que había pedido el Distribuidor y los Productos no conformes recibidos por el Distribuidor. Una vez realizada esta determinación, y si procede, la Parte deudora reembolsará a la Parte acreedora la diferencia del precio de dichos Productos.

### **2. Quejas sobre Productos:**

2.1. El Distribuidor informará inmediatamente a Crestron EMEA de todas las observaciones, quejas o sugerencias razonables y justificadas recibidas de clientes de su Territorio de ventas en relación con los Productos. Si es necesario, Crestron EMEA tramitará adecuadamente y con prontitud todas y cada una de las observaciones, quejas o sugerencias.

2.2. El Distribuidor notificará inmediatamente a Crestron EMEA todos los incidentes que puedan producirse en relación con los Productos y que puedan afectar negativamente al nombre de la marca, o a la imagen de Crestron EMEA o de los Productos.

### **3. Utilización de productos distribuidos por Crestron EMEA:**

3.1. El Distribuidor se compromete a distribuir los Productos conforme al nivel estándar de atención debida y con la diligencia requerida de un profesional que realiza servicios parecidos o idénticos.

3.2. Crestron EMEA se compromete a ofrecer a sus distribuidores e instaladores amplio soporte gratuito, incluyendo:

- manuales de los productos;
- prácticas recomendadas para la instalación;
- actualizaciones en boletines informativos;
- soporte técnico de niveles uno y dos, por teléfono y por correo electrónico;
- intervenciones in situ de ingenieros de soporte técnico de Crestron EMEA.

3.3. En caso de ausencia de un manual o de una guía de prácticas recomendadas para un producto determinado, el Distribuidor siempre puede consultar al servicio de soporte técnico de nivel uno.

3.4. El Distribuidor acepta la organización por niveles del soporte gratuito y se compromete a agotar primero todos los demás medios de soporte técnico, antes de solicitar una intervención in situ.

El Distribuidor acepta que, en caso de que Crestron EMEA pueda determinar que no se ha agotado ninguno de los otros medios de soporte técnico, se facturará al Distribuidor una tarifa de consultoría de 750 € (IVA no incluido) por día laborable, así como los gastos de viaje y alojamiento. La unidad de facturación mínima es un día laborable.

3.5. Crestron EMEA podrá emplear los siguientes indicadores para determinar si la tarifa de consultoría es aplicable:

- verificación de contactos previos por teléfono o por correo electrónico con el servicio de soporte técnico de nivel uno o de nivel dos;
- estadísticas del sitio web crestron.com u otros sitios web relacionados, y portal de clientes;
- inspección de la instalación (en particular, el cableado, la infraestructura, la programación).

3.6. Si Crestron EMEA determina en repetidas ocasiones que el Distribuidor no ha operado con la atención y la diligencia debidas, se reserva el derecho a revocar las certificaciones que hubieran sido otorgadas al Distribuidor.

3.7 Crestron EMEA se reserva el derecho a modificar cualesquiera de los términos y condiciones mencionados anteriormente sin previo aviso.

Crestron EMEA