

CRESTRON EMEA TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTA

Cláusula 1: Aceptación de pedidos

Todos los pedidos de productos distribuidos por Crestron se deben transmitir por fax, por correo electrónico, a través del portal de clientes en Internet, o de cualquier otra forma por escrito. Están sujetos a la aceptación y al acuse de recibo de Crestron. Los pedidos únicamente serán vinculantes a partir de la aceptación por parte de Crestron.

Cláusula 2: Entrega y Aceptación. Retrasos.

Crestron no asumirá responsabilidad alguna por retrasos en la entrega o en las prestaciones si han sido causados por (incluye, pero no está limitado a): casos fortuitos, actos del Socio comercial o del Usuario Final, actos de autoridades civiles o militares, incendios, huelgas, inundaciones, epidemias, terremotos, restricciones por cuarentenas, guerras o revueltas. En caso de un retraso de este tipo, la fecha de entrega o de prestación se retrasará por un período igual al tiempo perdido por el motivo del retraso. No se considerará que Crestron tenga que asumir responsabilidad alguna en conexión con el envío ni se interpretará que el transportista sea agente de Crestron.

Todos los riesgos asociados a la entrega serán asumidos conforme a la división de riesgos prevista en el Incoterm que haya sido acordado entre las partes.

Inspección de Productos

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

Si, en un plazo de 14 días naturales contados a partir de la fecha en que dichos Productos sean recibidos por el Socio comercial, 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 Socio avisará inmediatamente a Crestron de tal circunstancia. Dicha notificación detallará la cantidad y los números de serie correspondientes de los Productos no conformes recibidos por el Socio, y se hará referencia a los Productos correctos pedidos en la Orden de compra. 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 Socio comercial acepta expresamente que, si Crestron ofreciese algunos servicios más allá del ámbito del Incoterm acordado, 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.

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, se seguirá el procedimiento que se indica a continuación.

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

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

Quejas sobre Productos

El Socio comercial informará inmediatamente a Crestron 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 tramitará adecuadamente y con prontitud todas y cada una de las observaciones, quejas o sugerencias.

El Socio notificará inmediatamente a Crestron 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 o de los Productos.

Cláusula 3: Utilización de productos distribuidos por Crestron

El Socio comercial 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. Crestron 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.

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

El Socio 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 Socio acepta que, en caso de que Crestron pueda determinar que no se ha agotado ninguno de los otros medios de soporte técnico, se facturará al Socio 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.

Crestron 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).

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

Cláusula 4: Condiciones de facturación - Pago

Las condiciones de pago son 30 días neto a partir de la fecha de la factura tras aprobación de la línea de crédito (que podrá ser otorgada por Crestron después de la verificación financiera). A pesar de esto, Crestron se reserva el derecho a enviar los Productos mediante pago anticipado si la situación financiera o el historial crediticio del Socio así lo requiere.

Crestron se reserva el derecho a investigar la situación financiera y el historial crediticio del Socio. Las condiciones de pago y la (eventual) línea de crédito del Socio serán determinadas por Crestron en base a dicha investigación. A pesar de esto, Crestron se reserva el derecho a volver a cambiar las condiciones de pago a pago anticipado o a reducir o retirar la línea de crédito en caso de que la situación financiera y el historial de pago del Socio requiera dichas medidas. La línea de crédito podrá ser concedida o incrementada de nuevo en base a las cifras financieras actualizadas del Distribuidor.

El Socio abonará el importe total facturado por Crestron en el plazo de 30 días a partir de la fecha de la factura, salvo si se establece otra cosa en un Acuerdo de Distribuidor. El Socio pagará en la moneda especificada en la factura.

El Socio no tendrá derecho a retener el pago de ninguna cantidad debida a Crestron por causa de alguna compensación, reconVENCIÓN, rebaja o deducción similar.

Se cobrarán intereses por los importes de las facturas vencidas debidas por el Socio a Crestron, a un tipo de interés del dos (2 %) al año sobre el tipo base de la entidad financiera de Crestron, con un mínimo del 12 %. El periodo de cobro de intereses será desde la fecha de vencimiento del pago hasta la recepción del importe total por Crestron, ya sea antes o después de juicio. Nos reservamos el derecho a incrementar en un 10 % el importe de cualquier factura que no se haya pagado llegada la fecha de vencimiento. El importe mínimo de dicho incremento será la suma total de 50 EUR.

Retención del Título

El título de propiedad únicamente será transferido al Socio comercial en el momento de la recepción por parte de Crestron del importe total de la factura y los pagos accesorios en caso de pago atrasado.

Hasta que se haya transferido la propiedad de los Productos al Socio, éste mantendrá y almacenará dichos Productos separadamente del resto de mercancías que tenga en su posesión, de manera que sean fácilmente identificables como propiedad de Crestron, no suprimirá, desfigurará ni oscurecerá ninguna marca de identificación ni los embalajes de tales Productos o relacionados con ellos, y mantendrá los Productos en un estado satisfactorio. No obstante, el

Socio podrá revender o usar los Productos en el transcurso normal de sus operaciones. El Socio reconoce expresamente que Crestron podrá efectuar ciertas reclamaciones directas en caso de que la propiedad no haya sido transferida todavía.

Cláusula 5: Condiciones de envío

Las condiciones de envío se definen en el momento de realizar el pedido o en el Acuerdo de Distribuidor (conforme a los Incoterms 2010). Si Crestron ofreciese servicios que pareciesen salirse del ámbito del Incoterm acordado (por ejemplo, hacer de intermediario para transportistas de carga), el Socio comercial reconoce expresamente que esto no implica que se hayan de ampliar las responsabilidades y los riesgos que soporta Crestron conforme al Incoterm acordado.

En caso de que el producto se reparta «en tránsito» y sea preciso aprobar documentos de tránsito a la llegada a las instalaciones del Socio, el Socio acepta expresamente toda la responsabilidad concerniente a derechos, impuestos y demás gastos aduaneros (así como las penalizaciones y los intereses, si procede), en relación con estos documentos de tránsito. El Socio también puede especificar un transportista para el envío con el método de entrega diferente. El método de entrega (con el transportista correspondiente) seleccionado de esta manera se dará a conocer a Crestron, a más tardar en el momento de realizar el pedido por escrito.

La omisión de la información de dicho cambio a Crestron en el plazo debido confiere a Crestron el derecho a cobrar un recargo por reposición de existencias del 15 %. Todos los cargos adicionales derivados de un cambio en el método de entrega serán asumidos por el Socio y los precios se determinarán y comunicarán al Socio en el momento de realizar la reserva.

Se prohíbe expresamente la cancelación de pedidos por parte del Socio una vez puesto en marcha el envío.

Crestron tendrá derecho a cancelar cualquier pedido realizado por el Socio o a retrasar el envío correspondiente si el Socio incumple, o ha incumplido, alguna de sus obligaciones de pago. La no aceptación, la cancelación o el retraso de dichos pedidos no se interpretará como una extinción o un incumplimiento de este acuerdo por parte de Crestron.

Crestron se reserva el derecho, a su exclusiva y absoluta discreción, a cobrar un recargo por reposición de existencias del 15 %, más gastos de envío, por los pedidos realizados y después cancelados por el Socio antes del envío.

Crestron no asumirá responsabilidad alguna ante el Socio por cualquier pérdida de beneficio, pérdida de ingresos, daños incidentales, consecuenciales o especiales surgidos del presente contrato, incluidos, sin limitación, la devolución de cualquier producto por parte de un usuario final por cualquier motivo, el fallo de cualquier producto para cumplir las especificaciones, o debidos a un error o defecto de cualquier producto, o que surjan de cualquier otro modo del uso de cualquier producto para cualquier fin, independientemente del tipo de queja o forma de acción, ya sea mediante contrato, garantía, negligencia o de cualquier otro modo.

Cláusula 6: DEVOLUCIONES DE MERCANCÍA/SERVICIO DE REPARACIÓN

No se admitirán devoluciones de mercancías a cambio de su valor monetario, o de otro producto o servicio, sin la autorización previa de Crestron. Para recibir un servicio en garantía para productos Crestron, es preciso contactar con un distribuidor autorizado de Crestron. Solo los distribuidores autorizados de Crestron pueden solicitar un número de RMA (autorización de devolución de mercancía), poniéndose en contacto con el centro de soporte técnico de Crestron de su zona. Se deberá incluir una nota especificando la naturaleza del problema, el nombre y el número de teléfono de la persona de contacto, el número de RMA y la dirección de respuesta.

Se admiten devoluciones de productos a cambio de su valor monetario, o de otro producto o servicio, con un número de RMA de Crestron. Las devoluciones autorizadas se deben enviar con flete pagado al centro de servicio de Crestron, o a sus filiales autorizadas, con el número de RMA marcado claramente en el exterior de todas las cajas. Los envíos que lleguen con el flete debido o sin número de RMA podrán ser rechazados. Crestron se reserva el derecho, a su exclusiva y absoluta discreción, a cobrar un recargo por reposición de existencias del 15 %, más gastos de envío, por los productos devueltos sin RMA.

Para los productos devueltos con o sin RMA, los gastos del flete de devolución tras la reparación de artículos en garantía serán abonados por Crestron. En caso de que las reparaciones no estén cubiertas por la garantía, los gastos del flete de devolución serán pagados por el Socio.

Cláusula 7: REEMBOLSOS

Crestron tiene derecho a rechazar las solicitudes de reembolso.



Los productos devueltos a cambio de su valor monetario en un plazo inferior a 30 días desde la fecha de envío no están sujetos al recargo por reposición de existencias siempre que el producto esté en su embalaje original, contenga todos los accesorios y vaya acompañado de un número de RMA.

Para los productos devueltos a cambio de su valor monetario en un plazo entre 31 y 60 días desde la fecha de envío, se requiere la emisión de una nueva orden de compra por un valor igual o mayor para evitar el recargo por reposición de existencias. Los productos también se deben devolver en su embalaje original, con todos los accesorios y con un número de RMA.

Para los productos devueltos a cambio de su valor monetario en un plazo entre 61 y 90 días desde la fecha de envío, se requiere la emisión de una nueva orden de compra por un valor igual o mayor y están sujetos a un recargo por reposición de existencias del 15 %. Los productos también se deben devolver en su embalaje original, con todos los accesorios y con un número de RMA.

No se admiten las solicitudes de devolución y reembolso de productos a los 90 o más días de la fecha de envío original.

Para los productos devueltos con o sin RMA, los gastos del flete de devolución tras el reembolso serán abonados por el comprador.

Cláusula 8: REPOSICIONES PREMATURAS

Se pueden enviar reposiciones prematuras si se solicitan en algún momento durante 1 año a partir de la fecha de envío original, y deben estar validadas por el servicio de soporte técnico de Crestron.

Pasado un año desde la fecha de envío, los productos se pueden devolver para reparar según las condiciones de servicio estándar, pero no se ofrecerán reposiciones prematuras.

Las devoluciones para reposición prematura (productos originales con defectos) recibidas después de 60 días contados a partir de la fecha de autorización de la devolución de mercancías (RMA) estarán sujetas al recargo por reposición de existencias del 15 %.

Cláusula 9: CONDICIONES DE GARANTÍA

Crestron garantiza que sus productos están exentos de defectos de fabricación en los materiales y la calidad del trabajo en condiciones de uso y servicio normales, como se establece en sus documentos de garantía, que se pueden consultar en: www.crestron.eu/legal.

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

Crestron EMEA