

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Enero 2020

Contenido

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN	3
1. Ámbito de Aplicación:	3
2. Precio y condiciones de pago:.....	3
3. Propiedad y Riesgo:	4
4. Entrega	5
5. Aceptación de los productos.....	5
6. Modificaciones y cancelaciones	6
7. Responsabilidad	6
8. Devoluciones:.....	7
9. Garantía	10
10. Cambios técnicos o discontinuación de material	12
11. Condiciones Individuales de los materiales en caso de Cambio o Devolución.....	12
12. Autorización de devolución, cambio o reparación de mercancía (RMA).....	12
13. Política de Privacidad	15
14. Confidencialidad:	16
15. Programa de Cumplimiento	16
16. Fuerza Mayor	16
17. Cesión.....	16
18. Insolvencia.....	17
19. Varios	17
20. Legislación y Jurisdicción.....	17

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

1. **Ámbito de Aplicación:**

- 1.1. La distribución de productos (en adelante los 'Productos') a efectuar por Smarttwister o cualquiera de sus filiales (en adelante, conjunta o individualmente el "Fabricante") a un cliente (en adelante, el "Cliente"), se regirá por las presentes Condiciones Generales de Contratación, excepto en todo aquello que esté expresamente acordado de forma distinta y que constituya condiciones particulares firmadas en la apertura de ficha, presupuesto, pedido, contrato marco de colaboración, o cualquier otro tipo de documento suscrito al efecto, y siempre conforme a la normativa vigente en cada momento en cuanto a términos de pago se refiera. Por ello, carecen de valor, a todos los efectos, cualesquiera otras condiciones que no se hayan aceptado expresamente por el Fabricante con la firma de la Dirección. No sufrirán efecto Términos y Condiciones adicionales o diferentes, cuando éstos correspondan al Cliente. La aceptación de las entregas efectuadas según las presentes condiciones generales constituye su aceptación plena por parte del cliente.
- 1.2. La última versión de este documento, vigente en cada momento, se encuentra disponible en la Web de Smarttwister o bajo petición.
- 1.3. Tanto el Cliente como el Fabricante podrán ser referidos en las presentes Condiciones Generales de forma individual como "La Parte", o de forma conjunta como "Las Partes".
- 1.4. La forma de relacionarse entre el fabricante y el cliente será siempre por escrito y los documentos del cliente siempre serán confirmados por escrito por parte del fabricante mediante documentos o cartas no siendo vinculantes otros escritos como lo son opiniones o aclaraciones mediante correos electrónicos o mensajería telefónica por parte de ningún integrante de la compañía fabricante.

2. **Precio y condiciones de pago:**

A menos que el fabricante indicase por escrito otra cosa en el contrato o documento de venta, los precios ofertados son válidos durante un plazo de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de la oferta, o con anterioridad cuando se produzca la expiración de un período de validez para efectuar pedidos, según imperativo de un contrato de compraventa en relación con el cual hayan sido emitidas tales ofertas.

Los precios ofertados mantendrán su vigencia sin alteración alguna cuando den lugar, durante un período de validez antedicho, o pedidos del Cliente que requieran una fecha de entrega no posterior a los seis (6) meses, contados desde la fecha de emisión de dichos pedidos, o de sus posibles modificaciones. A no ser que el Fabricante establezca por escrito otra cosa en contrato, todos los precios incluyen cualquier gasto e impuesto que afecte según la Legislación vigente, a la entrega y comercialización de los productos que provee, salvo el transporte u otros no conocidos previamente por el fabricante.

Para determinar las condiciones del precio y su pago se regirán por las siguientes condiciones:

- 2.1. El Fabricante emitirá y enviará facturas al Cliente, por el precio de venta, que será el contenido en las tarifas vigentes del Fabricante conforme a los términos, plazos y condiciones establecidas en la ficha de apertura del Cliente, carta de encargo, pedido o en el propio albarán.
- 2.2. El precio no incluye los impuestos, tasas de gestión de residuos, portes y embalajes que serán por cuenta del Cliente, salvo exclusión expresa en la oferta o en el propio albarán de entrega.

- 2.3. El Cliente pagará las facturas emitidas por el Fabricante en los términos, plazos y condiciones establecidos en la ficha de apertura del Cliente firmada, carta de encargo, pedido o el propio albarán y, en su defecto, en el plazo de 15 días posteriores a la fecha de la emisión de este último. El pago se efectuará según sea acordado en la ficha de apertura del Cliente y en defecto de acuerdo mediante transferencia bancaria a la cuenta del Fabricante que figure en la factura o mediante otras formas de pago referenciadas en el documento de presupuesto o pedido.
- 2.4. En caso de retraso en el pago por parte del Cliente, éste deberá abonar la cantidad adeudada mediante transferencia bancaria a la cuenta del Fabricante por el importe retrasado más los intereses y/o gastos que dicho retraso hubiera originado al Fabricante, salvo acuerdo expreso de las Partes.
- 2.5. En caso de falta de pago de las facturas emitidas por el Fabricante en el plazo establecido y sin perjuicio de los derechos que la ley le otorgue, éste podrá, según su solo criterio: (i) suspender la entrega de los Productos hasta que el Cliente abone las facturas adeudadas o (ii) resolver el contrato, relación o comercial y cualquier prórroga previamente concedida por el Fabricante. En ambos casos, el Fabricante podrá reclamar adicionalmente al Cliente los daños y perjuicios ocasionados. El Cliente será el único responsable de los daños y perjuicios que dicha falta de entrega por causa de impago le ocasione a él o a terceros.
- 2.6. Cuando en la carta de encargo, presupuesto, pedido o albarán, exista más de un Cliente destinatario de los Productos, todos ellos serán solidariamente responsables del pago del precio de aquéllos, pudiendo el Fabricante dirigirse indistintamente contra todos o contra cualquiera de ellos para reclamar el pago de la totalidad de precio y gastos incurridos.
- 2.7. En el caso de que el encargo, presupuesto o pedido de un cliente se deba servir por indicación del cliente directamente a un cliente de este último, se referenciará en la solicitud de presupuesto a fin de poder calcular los costes que podrían incrementar tal solicitud. En este caso, el fabricante en caso de impago por parte del cliente podrá dirigirse indistintamente todos o contra el cliente del cliente para reclamar el pago de la totalidad de precio y gastos incurridos.
- 2.8. Los Productos entregados condicionalmente o como muestras, serán facturados por el Fabricante en el plazo máximo de dos meses, en caso de no producirse antes su devolución. Dicha devolución no será procedente y, por tanto, podrá ser rechazada por el Fabricante, si éste comprueba que los Productos objeto de la devolución han sufrido deterioro o menoscabo de su función. En todo caso, transcurrido el citado plazo de dos meses, sin que haya habido devolución de los Productos, éstos deberán ser abonados por el Cliente.
- 2.9. El Fabricante se reserva la facultad de modificar o exigir cualquiera de las condiciones de pago mencionadas, cuando a su opinión, las circunstancias financieras o el historial de pagos del Cliente así lo aconsejen. Cuando el Cliente incumpla las obligaciones de pago que contrae, y dicha situación de impago permanezca con posterioridad a los diez (10) días de haber sido requerido el pago por el Fabricante, éste se encontrará facultado para discontinuar cualquier entrega o prestación pendiente con el Cliente. En tal circunstancia el Fabricante adquiere el derecho de cargar los importes adeudados por el Cliente con el interés del 2% mensual, con las limitaciones que se encuentren previstas por la Ley, y además con aquellos gastos que tengan su origen en las actuaciones legales que sean requeridas para ultimar el cobro.

3. Propiedad y Riesgo:

- 3.1. El Fabricante se reserva el dominio y la propiedad de los Productos suministrados hasta el total pago de su precio por parte del Cliente, obligándose éste a dar conocimiento a terceros interesados de las presentes condiciones generales.

- 3.2. El riesgo de pérdida, deterioro y/o daño será transmitido al Cliente en el momento en que se produce la entrega de los Productos y/o la puesta a disposición de los mismos.

4. Entrega

- 4.1. En caso de resolución o suspensión de la relación comercial sin que se haya completado la entrega de la totalidad de los Productos objeto de la relación comercial, el Fabricante tendrá derecho al cobro de todos los gastos incurridos hasta la fecha de resolución o suspensión, así como del precio por los Productos entregados hasta dicho momento calculados con arreglo a lo dispuesto en el punto 2, con adición de los impuestos que correspondan según la normativa vigente que resulte de aplicación.
- 4.2. Cualesquiera que sean las condiciones pactadas en relación a los portes, siempre que se realicen pedidos por un importe inferior a 50.000 euros, los portes se pagarán íntegros por el Cliente, salvo exclusión expresa en la oferta o en el propio albarán de entrega.
- 4.3. Se entenderá por defecto, salvo que se indique lo contrario en la oferta, que las condiciones son consideradas siempre Ex Word con respecto a los Incoterm:2010
- 4.4. Las entregas quedan sujetas al plan de disponibilidad del Fabricante. Este realizará un esfuerzo razonable con el fin de efectuarlas en la fecha ofertada, sin que el fallo en su consecución le implique en responsabilidad alguna. Los plazos a contar para la entrega del material comenzarán en función de la siguiente tabla y en la oferta se determinará si la oferta es "En Stock (STK)" o "Fabricación bajo Pedido (FBP)":

Pre-Pago	STK	A partir de 10 días desde el pago
Pre-Pago	FBP	El plazo indicado en la oferta
Crédito	STK	El plazo indicado en la oferta
Crédito	FBP	El plazo indicado en la oferta

- 4.5. Las entregas dependerán únicamente de las condiciones que el fabricante pueda controlar, por tanto, todas las condiciones que afecten al mercado, a los reguladores del mercado, a los proveedores, a los transportistas, a las condiciones de fuerza mayor, a terceros no controlables por el fabricante y a otros factores que impliquen un retraso no controlado por el fabricante podrán ocasionar retrasos en la entrega del material en todos los casos independientemente de las condiciones pactadas en el pedido del cliente sin que el fabricante tenga penalización alguna ni tenga que indemnizar al cliente por los retrasos producidos.
- 4.6. El Fabricante no será responsable de los retrasos en el cumplimiento, o del incumplimiento debido a circunstancias imprevistas o a causas ajenas a su control. Caso de que el retraso por causas ajenas a su control continuara, por un período superior a los doce (12) meses, cualquiera de las partes puede cancelar el contrato por parte de productos no entregados. En este caso el fabricante podrá retener las cantidades abonadas por el cliente que crea conveniente a efectos de indemnización por daños y perjuicios o despensas satisfechas por el acopio de materiales e inicio de la fabricación en el caso de la venta ser realizada en FBP (Fabricación bajo Pedido).

5. Aceptación de los productos

- 5.1. Se conviene que la aceptación de los productos entregados será efectuada por el Cliente, cuando el Fabricante someta aquéllos a las pruebas de funcionamiento o a los programas que tiene diseñados con tal fin.
- 5.2. Si la instalación por parte del Fabricante no está incluida en el precio de los equipos, la aceptación por parte del Cliente será presumida a menos que el Cliente demuestre dentro de los

catorce (14) días después de la entrega, que los productos no cumplen con los requerimientos establecidos por el Cliente. Si la instalación está incluida dentro del precio de venta, la aceptación será a partir de la demostración al Cliente de que los equipos funcionan bien y cumplen todos los requisitos exigidos por el Cliente. Si la instalación es requerida por parte del Cliente treinta (30) días después de la entrega, el Fabricante considerará aceptados los equipos a partir del día 31 después de la entrega de los equipos, y las condiciones de pago serán las estipuladas en el apartado 2. En ningún caso la aceptación de los equipos por parte del cliente será posterior al día 31 después de su entrega, en dicho caso se considerarán aceptados pasado el plazo de 31 días después de la entrega sea este requerida la demostración por parte del Cliente o no posteriormente a este plazo.

6. Modificaciones y cancelaciones

- 6.1. Si al menos, setenta y cinco (75) días antes de la fecha de entrega, el Cliente cambiase algún pedido, originando con ello demora en su entrega, o cancelase productos, podrá incurrir en una penalización del 5%. Para calcularla, el Fabricante tomará como base el precio vigente, según lista de precios de los productos afectados por tal incidencia.
- 6.2. Alternativamente dicha penalización podrá consistir en un importe que resarza del lucro cesante y de los gastos ocasionados al Fabricante.
- 6.3. El Cliente podrá ser objeto de una penalización adicional a la anterior cuando, en cualquier momento, cancele pedidos de productos o servicios calificados como especiales por el Fabricante. El importe de ésta será propuesto y razonado por el Fabricante.
- 6.4. Todos los cambios en la fecha de entrega que proponga el Cliente, fijándola en un plazo superior a los ciento ochenta (180) días, contados desde la fecha de su pedido inicial, dará lugar a que se considere que los productos afectados son objeto de un nuevo pedido, y en consecuencia serán de aplicación los precios vigentes en tal momento, según lista de precios, sin perjuicio de lo previsto en el párrafo primero de esta cláusula.

7. Responsabilidad

- 7.1. El Fabricante no será responsable frente a reclamaciones del Cliente por pérdidas directas, daños, costes y gastos que éste sufra, como consecuencia directa del incumplimiento o ejecución indebida de las Condiciones Generales de Contratación, pedido o cualquiera de las condiciones particulares o específicas establecidas para cada Cliente por las Partes.
- 7.2. En ningún caso el Fabricante o su personal serán responsables por los daños, costes, gastos o pérdidas por bajos resultados o pérdida de oportunidades o beneficios, o por daños, gastos o pérdidas casuales, indirectos, o incidentes sufridos por el Cliente en relación con los Productos entregados, con independencia de la causa de la pérdida o daño.
- 7.3. En el caso de venta a través de canal de distribución, los condicionantes técnicos, proyectos, planos, instalaciones, condiciones de funcionamiento, manifestaciones y promesas técnicas y comerciales hacia cliente final serán responsabilidad del distribuidor exclusivamente, no siendo el fabricante responsable de ningún malfuncionamiento salvo en el caso de defectos demostrables en el producto. En el caso de no funcionamiento de los productos por instalación deficiente o inadecuada, por no tener proyecto de instalación visado por ingeniero colegiado o por no cumplir con todos y cada uno de los requisitos técnicos y de uso de cada uno de los productos que el fabricante ha publicado o ha entregado al cliente. Igualmente, la devolución de productos podrá autorizarse siempre y cuando el producto no haya estado más de 15 días expuesto en el exterior, no haya sido afectado por cortocircuitos provocados por las instalaciones del distribuidor o cliente de este último y no haya sido afectado por el desgaste del tiempo que impidan el retorno del

producto tal y como ha sido suministrado por el fabricante, en este caso no se aplicarán las políticas de devolución que se indican en este cuadro de condiciones. En caso de aplicarse la aceptación de devolución y/o cambio será con las condiciones y procedimientos indicados en este cuadro de condiciones y no otro. El fabricante no se considera obligado a indemnizar en ningún orden de cosas sobre desperfectos que el propio distribuidor y/o cliente de este haya provocado en sus instalaciones o de terceros por la mala conexión y praxis sobre otros productos y/o dispositivos, o por no seguir las normas de cada uno de ellos, manuales de instalación. En cualquier caso tampoco será responsable el fabricante sobre esperanzas de resultados en el funcionamiento de sus productos en el caso de la no existencia de proyectos técnicos homologados y debidamente visados por colegio profesional anterior a la compra efectiva del material, estos estudios debidamente visados por ingeniero colegiado son los estudios de viento con duración menor a 24 meses y la existencia de un instalador homologado y certificado por parte del distribuidor o en su caso del cliente, que certifique la instalación de los productos del fabricante con las condiciones que la norma EN 61400-2 indica previamente al envío de cualquier material por parte del fabricante al cliente y/o al distribuidor.

8. Devoluciones:

- 8.1. Todas lo referente a defectos de fabricación o fallos de funcionamiento por defectos de fabricación se estará a lo sujeto en la garantía de los Productos otorgada por el fabricante.
- 8.2. En el resto de los casos, para solicitar una devolución de Productos es imprescindible presentar el albarán de compra original, y que se encuentre todo en perfecto estado: tanto los Productos como su embalaje. El Fabricante revisará el supuesto en concreto y los Productos a devolver, para autorizar o no dicha devolución y aplicar las siguientes valoraciones:
 - 8.2.1. No se aplicará demérito si la devolución se produce en los 30 días inmediatamente posteriores a la venta y se trata de Productos de venta habitual disponible en inventario.
 - 8.2.2. Demérito del 10% si la devolución se produce transcurridos entre los 30 días y los 45 días inmediatamente posteriores a la venta y se trata de Productos de venta habitual disponible en inventario.
 - 8.2.3. Si se trata de Productos no disponible en inventario, se calculará el demérito correspondiente en función del tiempo transcurrido y los gastos ocasionados.
 - 8.2.4. No se considerará la devolución de productos si esta se reclama transcurridos los 30 días inmediatamente posteriores a la venta y se trata de Productos de venta habitual disponible en inventario.
- 8.3. Las bobinas de cable, deberán ser devueltas en perfectas condiciones
- 8.4. Los rectificadores, reguladores, controladores y otros equipamientos electrónicos que se suministren se disponen mediante lo siguiente:
 - 8.4.1. No se aceptará la devolución ni cambios de equipos cortocircuitados, que hayan sido enviados y haya supuesto por parte del cliente una negligencia por la conexión de los mismos a redes eléctricas o instalaciones mal planificadas por el propio cliente fuera de las indicaciones de los manuales de uso que el propio fabricante suministra a través de los diferentes medios.
 - 8.4.2. El fabricante no se hace cargo de los costes, gastos, daños que la conexión de los equipos pueda representar sobre la red eléctrica, instalaciones y cualquier otro elemento de terceros que se haya dañado por la conexión de los equipos del fabricante.

- 8.4.3. El fabricante no se hace responsable sobre ninguna instalación eléctrica del cliente o de terceros en donde hayan instalado los equipos del fabricante.
 - 8.4.4. El fabricante no tiene obligación de asistir técnicamente de forma gratuita al cliente ni a terceros sobre la in instalación de los productos del fabricante pudiendo generar una factura de servicios en los casos que el propio fabricante indique.
 - 8.4.5. El fabricante no será responsable por las afirmaciones o malas interpretaciones de sus clientes a terceros sobre las características técnicas de los productos del fabricante ni sobre aquellas promesas de funcionamiento de terceros de los productos del fabricante sobre instalaciones concretas o redes eléctricas.
 - 8.4.6. El fabricante no tendrá obligación de cambiar equipamientos por modelos inferiores o superiores en prestaciones por errores del cliente una vez realizado el pedido y/o servidos, en este caso y dependiendo del caso concreto el fabricante tendrá derecho a generar una factura de servicios por los gastos, costes y trámites que este cambio pueda haber supuesto para el fabricante.
 - 8.4.7. En el caso de equipos adaptados específicamente por el fabricante por indicación del cliente con una configuración específica o bien equipos realizados a medida del cliente o de un tercero por indicación del cliente con las características indicadas por el cliente o enviadas mediante planos o similares por el cliente al fabricante, el fabricante podrá facturar los gastos, costes y demás dispensas que se hayan generados al cliente directamente si el equipo encargado por el cliente no funciona como el cliente había previsto una vez puesto en funcionamiento por parte del cliente.
 - 8.4.8. El fabricante no dará garantía de los equipos en ningún caso sobre rendimientos de los equipos del fabricante e instalados por el cliente, salvo que el fabricante haya realizado el proyecto técnico firmado por ingeniero facultado para ello o haya validado por escrito un informe técnico de ingeniero facultado en el sector del fabricante. Los cálculos teóricos de rendimiento, eficiencia y rentabilidad que el fabricante pueda haber aportado al cliente son teóricos y no son vinculantes a efectos reales ni demostrativos, salvo aquellos cálculos realizados por ingenieros colegiados externos al fabricante y al cliente que previamente al suministro de cualquiera de los productos por parte del fabricante, este ingeniero haya realizado proyecto técnico visado y homologado con los datos reales mediante simulación en el túnel de viento propiedad del fabricante en sus instalaciones. En ningún caso los estudios, proyectos e informes del fabricante y/o de terceros incluye el precio del producto o productos adquiridos por el cliente, en el caso de la contratación de este tipo de servicios el fabricante podrá realizar una factura por el coste de los servicios de cálculo y/o proyecto que fueran solicitados por el cliente durante todo el periodo de contratación incluyendo la fase de presupuesto previo a la contratación.
 - 8.4.9. El fabricante podrá cambiar, modificar, alterar el producto sin notificar previamente al cliente y/o distribuidor por otros de similar condición cuando lo precise. En el caso de los equipos electrónicos también podrá derivar a terceros fabricantes en el caso de agotamiento de stocks o bien de cambio en las condiciones técnicas de los equipos en cualquier fase de la contratación o postventa.
- 8.5. Los aerogeneradores u otros dispositivos se dispondrán por lo siguiente:
- 8.5.1. No se cambiarán ni devolverán dispositivos si la devolución o cambio se produce transcurridos entre los 30 días inmediatamente posteriores a la venta.

- 8.5.2. No se cambiará la pala del aerogenerador, transcurridos los 30 días inmediatamente posteriores a la venta.
- 8.5.3. No se cambiará ni aceptará devolución alguna del motor o generador o pieza electromecánica si esta se ha cortocircuitado mediante tensión activa y/o reactiva hacia el dispositivo electromecánico o viceversa o se ha conectado de forma indebida la toma de tierra según consta en el propio manual de usuario e instalación del producto.
- 8.5.4. No se aceptará cambio o devolución del motor con marcas, golpes, oxidaciones fuera de lo común ni desperfecto en la imprimación o pintura exterior.
- 8.5.5. No se aceptará cambio, devolución y/o reparación de motores que hayan sido abiertos, desmontados en sus piezas, con cortes en los cables de conexión, reparados o intento de reparación por terceros o la indebida manipulación fuera de lo que indica el Manual de Usuario y funcionamiento.
- 8.5.6. No se cambiará el eje del aerogenerador si la velocidad de viento es superior a la máxima indicada en la especificación del producto o bien no se ha aportado un estudio de vientos previo a la contratación válido por estudio de vientos (EV) firmado por ingeniero facultado, todo ello previamente a la confección del presupuesto del fabricante al cliente.
- 8.5.7. No se cambiará ni se aceptará la devolución de ninguna de las partes metálicas del equipamiento.
- 8.5.8. Para todo aquello que tenga que ver con el rendimiento, eficiencia o rentabilidad esperada por el cliente se aplicará lo mismo que lo indicado en el punto 8.4
- 8.6. Otros productos como postes, andamios y soportes no se cambiarán ni devolverán si la devolución o cambio se produce transcurridos a partir de los 30 días posteriores a la venta.
- 8.7. No se admitirán devoluciones de unidades sueltas de Producto cuando para la venta hubiera sido necesario un embalaje completo o una expedición completa de varios productos. En el caso de que uno de los productos pudiese entrar en la modalidad de cambio en garantía el cliente asumirá los portes de envío al fabricante.
- 8.8. En el caso de promociones por las que se aplicase un descuento especial por volumen, al devolverse parte del Producto que dio derecho a ese precio extraordinario, se cargará al Cliente la diferencia de precio entre el precio en promoción y el precio correspondiente a su venta en condiciones habituales de las unidades que se vendieron y no se han devuelto más un recargo del 5%.
- 8.9. Si se devuelve un Producto o Productos cuya compra le dio derecho al Cliente a recibir un obsequio como regalo promocional, deberá devolver tanto el Producto como el obsequio en perfectas condiciones. Si el obsequio no estuviera así, y hubiera sido usado, el Fabricante podrá cargar su coste al Cliente.
- 8.10. No serán objeto de devoluciones los cortes de cables, ni Productos que hayan sido pedidos específicamente para el Cliente, así como Productos que por medidas y diseños no se trabajen en los catálogos de nuestros fabricantes. De forma extraordinaria podrían autorizarse, pero el Cliente sería informado de la depreciación aplicada que debería aceptar previamente.
- 8.11. No se dará directamente garantía de ningún tipo por los productos no fabricados por el fabricante pasando a activarse la garantía propia del fabricante de dicho equipo. En este caso, se procederá a tramitar la garantía, pero en ningún caso se asumirá la responsabilidad de la misma pudiendo ser

gestionada por el cliente o distribuidor por indicación de la fábrica indicado en el momento de la contratación.

- 8.12. Para la total conformidad de la devolución, los Productos deberán ser supervisados previamente por personal del Fabricante y deberá encontrarse en perfecto estado, tanto el embalaje como el Producto en sí.

9. Garantía

- A) LOS PRODUCTOS SMARTTWISTER ESTÁN GARANTIZADOS contra defectos en los materiales y en la mano de obra si esta ha sido facturada en la factura de forma independiente. Durante el período de garantía el Fabricante puede optar por reparar o por reemplazar LOS ELEMENTOS CUYOS DEFECTOS RESULTEN PROBADOS por el equipo técnico del fabricante.
- B) LIMITACIONES A LA GARANTÍA. La garantía en los términos antecedentes, no será de aplicación cuando surjan defectos que tengan su origen en:
1. Inadecuado o inapropiado mantenimiento, uso o instalación por parte del Cliente.
 2. Auto elaboración por el Cliente de interfaces no correctos.
 3. Modificaciones no autorizada o abuso.
 4. Operaciones ajenas a las especificaciones ambientales establecidas para el producto.
 5. Inadecuada preparación y mantenimiento del lugar de la instalación.
 6. Instalación inadecuada de los elementos en la instalación según normas del fabricante.
- C) COMIENZO DEL PERÍODO DE GARANTÍA. El período de garantía comenzará a contarse a partir de la fecha de entrega. No obstante, si el Fabricante suministrase la instalación, el período de garantía comenzará a contarse a partir de la fecha en que ésta haya sido finalizada. Si el Cliente hubiese programado o retrasase la instalación por más de treinta (30) días con posterioridad a la fecha de entrega, el período de garantía comenzará a contarse a partir del día 31 posterior a dicha entrega.
- D) PERÍODO DE GARANTÍA Y SERVICIOS DURANTE LA MISMA. El período de garantía de los productos INCLUYEN 2 AÑOS DE DURACIÓN Y EXCLUYEN LA MANO DE OBRA Y LOS DESPLAZAMIENTOS OCASIONADOS, y las prestaciones de Servicios INCLUYE 1 AÑOS DE DURACIÓN Y EXCLUYEN LA MANO DE OBRA Y LOS DESPLAZAMIENTOS OCASIONADOS, todo ello para el caso de países de la Unión Europea (UE) y para el resto de países INCLUYEN 1 AÑO DE DURACIÓN EN LOS PRODUCTOS Y EXCLUYEN LA MANO DE OBRA Y LOS DESPLAZAMIENTOS OCASIONADOS, ASÍ COMO LOS GASTOS DE TRANSPORTE E IMPUESTOS Y PEAJES.
- E) LUGAR DE PRESTACIÓN. La garantía de los productos será efectuada en las instalaciones del fabricante por lo que el Cliente deberá remitir dichos productos al fabricante en sus instalaciones mediante procedimiento RMA previo.
- F) GASTOS DE EMBARQUE, ETC. Por adelantado el Cliente se hará cargo de los gastos de embarque de aquellos productos remitidos al Fabricante con el fin de que sea cumplido el servicio de garantía que les corresponde, y el Fabricante se hará cargo de los gastos correspondientes a la devolución de dichos productos. No obstante, serán por cuenta del Cliente todos los gastos de embarque, derechos e impuestos de los productos enviados al Fabricante y que desde el fabricante deba de enviarse el producto cambiado/reparado desde un país distinto al del fabricante.
- G) No existe ningún otro compromiso de garantía que no se encuentre expreso o implícito en las condiciones mencionadas con anterioridad. Con carácter expreso, el Fabricante no garantiza la comercialidad o idoneidad a los efectos de cualquier aplicación concreta y particular.

- 9.1. La garantía quedará automáticamente ANULADA en los siguientes supuestos y/o condiciones:
- 9.1.1. Por daños causados como consecuencia de actuaciones de personal externo a la fábrica, manipulación incorrecta y desmontaje de piezas de los productos.
 - 9.1.2. Por uso indebido de los equipos o por no seguir las recomendaciones de fábrica.
 - 9.1.3. Por pérdida o manipulación de cualquier etiqueta de control del fabricante, de los intermediarios del canal de distribución y/o el fabricante.
 - 9.1.4. Cuando la causa de los daños o de la avería sea el desgaste por funcionamiento, la utilización incorrecta, la no aplicación de las instrucciones del manual que lo acompaña, así como, accidentes, malos tratos del material, golpes, roturas, siniestros o averías producidas por otras causas no atribuibles a las condiciones normales de funcionamiento.
 - 9.1.5. Cuando se trata de reparaciones de mantenimiento, ajuste, revisión o limpieza, que no han sido autorizadas expresamente por fábrica.
 - 9.1.6. El uso en ambientes no adecuados (con polvo o expuestos a la luz solar directa), con vibraciones, con temperatura extremas (inferior a 5° C y superior a 40° C), humedad fuera de límites (inferior al 10% y superior al 90%) y tomas de corriente sin protección de toma de tierra ni protección frente a sobretensiones, todo ello incluye los ambientes no adecuados indicados por el fabricante.
 - 9.1.7. La falta o manipulación de cualquier etiqueta de control, serial, modelo, sellado, etc., del fabricante o del proveedor. Los números de serie deben ser claramente visibles sin ningún tipo de roturas o raspaduras y todas las etiquetas en perfecto estado de conservación y limpieza.
 - 9.1.8. La falta de una o más patillas de los conectores, así como patillas dobladas, hundidas, rotas, etc.
 - 9.1.9. Uno o más componentes electrónicos quemados eléctricamente y físicamente, avejentados, agujereados, agrietados, eliminados, etc., así como, cualquier otro signo de deterioro físico o anomalía de cualquier otro componente o pieza del material averiado, por mínimo e insignificante que sea, aunque no sea la causa directa del mal funcionamiento de la misma.
 - 9.1.10. Anomalías en su presentación, por muy pequeñas que sean, aunque estas no sean causa directa del mal funcionamiento del mismo.
 - 9.1.11. Sobrecargas eléctricas.
 - 9.1.12. Instalación / manipulación en proceso de ensamblado no homologado según normativa vigente y manual de usuario del fabricante.
 - 9.1.13. La garantía no cubre la instalación incorrecta, manipulación, uso inadecuado, error de operación, ni el deterioro ocasionado por fuerza mayor o negligencia.
 - 9.1.14. Huellas de sobrecalentamiento (grietas, quemaduras, cambio de color, etc.)
 - 9.1.15. Cualquier componente no suministrado por el fabricante no tiene garantía alguna del fabricante.

10. Cambios técnicos o discontinuación de material

- 10.1. El Fabricante se reserva el derecho a efectuar en cualquier momento cambios en el diseño o en las especificaciones de los productos a los que se refiere el presente, en el bien entendido de que tales cambios no afectarán perjudicialmente el funcionamiento de dichos productos.
- 10.2. Algunos de los cambios producidos podrían tener como discontinuación el material o producto solicitado por parte de un Cliente en el transcurso de un proceso de fabricación específico para el Cliente. En este caso el Fabricante propondrá al Cliente un cambio o modificación que podría derivar un precio distinto en el pedido realizado por el Cliente. En el caso de que el cambio o modificación suponga un mayor precio para el Cliente, este tendrá opción de aceptar o no dicho cambio, abonando la parte diferencial o cancelando el pedido mediante el proceso de cancelación por parte del cliente abonando los gastos e indemnizaciones ocasionadas por dicha cancelación. En el caso de que el cambio o modificación suponga un precio menor para el Cliente, el fabricante devolverá al Cliente la parte correspondiente de la diferencia una vez se produzca la aceptación por escrito por parte del Cliente aceptando los cambios.

11. Condiciones Individuales de los materiales en caso de Cambio o Devolución

- 11.1. Equipos Aerogeneradores y dispositivos de generación: El aspa y el generador debe devolverse en perfecto estado, con todos sus elementos incluyendo los rodamientos, armazones y platinas.
- 11.2. Daños físicos en el aspa y el generador (raspaduras en la superficie, bordes, esquinas, etc.)
- 11.3. Los cables conectados no podrán ser reemplazados ni desconectados en ningún momento, inclusive no se aceptarán con cableado cortado o reducido.
- 11.4. El generador no podrá haber sido desmontado ni abierto en ningún momento
- 11.5. El aspa no podrá haber sido desmontada y montada en ningún caso.
- 11.6. El rectificador y/o regulador no deberá ser abierto en ningún caso, manipulado ni conectado a redes eléctricas que hayan podido causar desperfectos al mismo.
- 11.7. No se podrán realizar cambios de material de ninguna clase por materiales distintos de los que ha adquirido el cliente, en caso de solicitudes de cambio por alguno de los productos del fabricante distintos a los adquiridos deberá ser autorizado por el departamento comercial y el coste y dispensa que este cambio pueda producir facturado al cliente y abonado por este para el que el cambio se pueda producir. El equipo a cambiar deberá ser devuelto al fabricante previo al envío de una nueva entrega de mercancía al cliente.

12. Autorización de devolución, cambio o reparación de mercancía (RMA)

El RMA es la herramienta por el cual un cliente comunica una devolución, un cambio o una reparación al fabricante, están exentas y por tanto no entrarán en el proceso de RMA todas las acciones que no tengan que ver con devolución, cambio o reparación producto, no siendo este procedimiento acto para garantía de servicios.

12.1. Procedimiento de inicio del RMA ante una solicitud de revisión de problema de funcionamiento:

PASO 1 - Comprobación del material

- 12.1.1. Antes de enviar cualquier material de RMA, debe de remitir fotos y/o videos del equipo averiado, o memoria del motivo del equipo a cambiar o a devolver, así como la comprobación

de dicho material con otros componentes para asegurar por parte del fabricante que esta averiado y que esta pueda aceptar la devolución o cambio.

- 12.1.2. En caso que el material no este averiado, se facturará por la comprobación y revisión del mismo la cantidad de 80 €/hora de revisión. A estos efectos se realizará la factura correspondiente en caso de que posterior a la revisión de la documentación o de los equipos este no sea posible admitirlo en devolución y cambio a través de la garantía.

PASO 2 - Aceptación de las condiciones de la garantía y RMA.

- 12.1.3. El envío de la plantilla de RMA, significará que se acepta y se entienden las condiciones de la garantía, y que el cliente acepta la reparación del producto o el cambio del mismo por uno de características exactas y similares en el caso de no existir el modelo aceptado en garantía.
- 12.1.4. Las piezas sustituidas a título de garantía no tienen ninguna garantía específica adicional y en ningún caso pueden prolongar el plazo de garantía del material sustituido, por lo que las piezas reparadas y/o devueltas tendrán el mismo plazo de garantía que el producto original no aumentando el periodo de garantía del producto así cuantas veces se haya cambiado o reparado por parte de fábrica.
- 12.1.5. El fabricante no se hace responsable de la instalación del equipo nuevo, cambiado o reparado con otros componentes y fuera de lo que indica el manual de instalación.

PASO 3 - Solicitud de número de RMA

- 12.1.6. El cliente deberá describir el fallo lo más claramente posible y utilizar solo un bloque por artículo a devolver o cambiar, anexando fotos, esquemas, videos, detalles de los productos con una resolución que permita a los técnicos del fabricante evaluar el problema para poder estudiar su devolución o cambio en garantía.
- Ejemplos de descripciones validas son: No arranca, no gira, fallo alternador, etc.
 - No se aceptará: No funciona, no trabaja, defectuoso, etc.
- 12.1.7. No se tramitará ningún material que se haya incluido en el envío y no esté en la solicitud original, a la que se le ha asignado el número de RMA.
- 12.1.8. No se aceptará ningún formulario de RMA que no estén todos los datos correctamente rellenos.
- 12.1.9. Una vez relleno el formulario de RMA se enviará este formulario exclusivamente por correo electrónico a: tecnico@smarttwister.org quedando a la espera de recibir el formulario de respuesta con el número de RMA asignado (de 48 a 120 horas laborables en el lugar del fabricante), en este plazo se podrá por parte del fabricante realizar solicitud al cliente y/o distribuidor de más documentación antes de emitir la resolución de aceptación pudiendo aumentar el tiempo de espera para la aceptación y/o rechazo del RMA.

PASO 4 - Preparación del material

- 12.1.10. Para la reparación, cambio o devolución del material defectuoso, será obligatorio el envío de la plantilla RMA con el nº de RMA y una copia de la factura de compra y el albarán de suministro de cada material enviado.
- 12.1.11. Se deben adjuntar los cables, manuales, accesorios, embalaje y todos los accesorios originales de los productos defectuosos, en caso contrario el material sustituido será enviado en iguales

condiciones o bien será facturado al cliente y/o distribuidor las piezas no suministradas al precio de la tarifa de precios del fabricante.

- 12.1.12. No se aceptará ningún material con elementos no originales, incluyendo las adaptaciones que se hayan producido en cuyo caso tiene que venir en perfectas condiciones de limpieza.
- 12.1.13. Cualquier material en mal estado (roto, incompleto, palas con patillas rotas o dobladas, etc.) deberá ser devuelto dentro de los primeros 30 días hábiles a partir de la fecha de factura. Una vez pasado dicho plazo el componente será considerado "fuera de garantía" al ser un material que está por lo general a la intemperie.

PASO 5 - Envío de mercancía

Una vez que el cliente reciba el número de RMA aceptando por parte de fábrica la devolución y/o reparación o cambio, se procederá por parte de fábrica al envío de la mercancía, teniendo en cuenta lo siguiente:

- 12.1.14. El cliente enviará el material a portes pagados.
- 12.1.15. No se aceptará ninguna mercancía que no refleje en su exterior del embalaje claramente el número de RMA.
- 12.1.16. Las mercancías viajan siempre por cuenta y riesgo del cliente.
- 12.1.17. La mercancía se enviará a la siguiente dirección:

SMARTTWISTER
A la Atención de SERVICIO TÉCNICO - RMA (Indicar nº RMA)
Calle Carriarico N.º 25 Bajo
32002 Ourense

- 12.1.18. Una vez que el fabricante recepcione correctamente el material, se tramitará lo más rápido posible, enviando un mail de confirmación a la finalización del RMA incluyendo las acciones realizadas.

Las siguientes condiciones pueden retrasar la entrega y/o tramitación del RMA:

- 12.1.19. El material no esté perfectamente embalado para enviarlo por transporte, ya que puede venir dañado.
- 12.1.20. El material no esté completo con todos los accesorios y embalajes originales del producto.
- 12.1.21. El material enviado no corresponda con lo que indica el cliente en el formulario.
- 12.1.22. No se ha incluido la información correctamente en el formulario.
- 12.1.23. La aceptación del material para tramitar el RMA no significa que dicho material este en garantía.
- 12.1.24. La tramitación de materiales con garantía directa del fabricante lleva un coste de un mínimo de 1 (una) hora de mano de obra que será facturado al cliente.

Los siguientes materiales se cubren por medio del RMA previamente a cualquier decisión y se tramitan directamente con el fabricante:

- GENERADORES
- PALAS
- RODAMIENTOS
- EJES
- ACCESORIOS SUMINISTRADOS POR SMARTTWISTER

13. Política de Privacidad

13.1. Identidad y datos de contacto del responsable. De conformidad con el artículo 13 del Reglamento (UE) 2016/679, general de protección de datos (en adelante, "RGPD"), Smarttwister (en adelante, "ST"), con NIF B27793900 y domicilio social en el la calle Roseira Nº 23, Urb. Tapada de Bouzas, 32793, Pereiro de Aguiar (Ourense), le informa de que los datos personales facilitados a través de este documento, así como los que en un futuro pueda proporcionar, serán incorporados a un registro de actividades del tratamiento del que El Fabricante es Responsable. Por otra parte, El Fabricante le informa que en cualquier momento podrá modificar sus datos personales con el fin de que la información contenida en sus ficheros esté en todo momento actualizada y no contenga errores.

13.2. Si tiene dudas acerca de cualquier cuestión en materia de protección de datos, puede contactar con el responsable de Privacidad del Fabricante a través de la dirección de correo electrónico info@smarttwister.org

13.3. Finalidad y base jurídica del tratamiento. Usted como interesado consiente que El Fabricante trate sus datos personales para desarrollar relaciones comerciales con Usted o con su empresa a través de Usted, por lo que el tratamiento de sus datos personales se considera legítimo de conformidad con el artículo 6.1 a) del RGPD. En particular, ST tratará sus datos personales para mantener relaciones comerciales y, en su caso, gestionar las colaboraciones con su empresa. Asimismo, consiente recibir comunicaciones promocionales a través de correo electrónico sobre productos o servicios. En caso de que nos otorgue su consentimiento expreso, también recibirá noticias, invitaciones a eventos, concursos y/o sorteos, campañas, acceso a foros, promociones y ofertas basadas en su perfil, publicaciones u otro tipo de correspondencia acerca de ST.

13.4. Sus datos personales serán conservados mientras Usted siga actuando como interlocutor de su empresa en las relaciones comerciales que mantenga con Smarttwister. En el momento en que finalice el periodo anterior, ST mantendrá sus datos debidamente bloqueados con el único fin de atender las responsabilidades de cualquier índole que pudieran surgir durante un periodo de 5 años. Una vez prescriban tales responsabilidades, sus datos personales serán suprimidos.

13.5. Medidas de seguridad. ST tratará sus datos personales de manera absolutamente confidencial. Asimismo, ha implantado medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la seguridad de sus datos personales y evitar su destrucción, pérdida, acceso ilícito o alteración ilícita. A la hora de determinar estas medidas, se han tenido en cuenta criterios como el alcance, el contexto y los fines del tratamiento; el estado de la técnica y los riesgos existentes.

13.6. Destinatarios de los datos personales. Los Datos Personales no serán cedidos a otras personas o empresas para ser utilizados para sus propios fines. No obstante, algunas entidades subcontratadas por el Fabricante podrían acceder a los Datos Personales e información como Encargados o Sub-encargados del tratamiento para ayudar en la gestión de los datos personales. El Fabricante se asegura de que todas estas entidades cumplan con la normativa de protección de datos, que también les resulta directamente aplicable.

13.7. Derechos. Usted puede ejercitar los derechos que se indican a continuación ante ST. Para ello, simplemente deberá remitir un escrito, acompañado de copia de su DNI o documento equivalente, a la dirección de correo electrónico info@smarttwister.org. Si su solicitud no reúne los requisitos

necesarios, ST podrá requerir su subsanación. Si considera que su solicitud no ha sido atendida correctamente, puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

Los derechos de que dispone en materia de protección de datos son los siguientes:

- 13.7.1. Derecho: ¿En qué consiste?
- 13.7.2. Derecho de acceso: Consultar qué datos personales trata ST
- 13.7.3. Derecho de rectificación: Modificar los datos personales que trata ST cuando sean inexactos
- 13.7.4. Derecho de oposición: Solicitar que ST no trate sus datos personales para algunas finalidades concretas
- 13.7.5. Derecho de supresión: Solicitar que ST elimine sus datos personales
- 13.7.6. Derecho de limitación: Solicitar que ST limite el tratamiento de sus datos personales
- 13.7.7. Derecho a presentar una reclamación ante la autoridad competente

14. Confidencialidad:

- 14.1. Las Partes deberán tratar confidencialmente todos los documentos, datos, materiales e información proporcionada por una de ellas a la otra y no revelarlos a ningún tercero, ni usarlos para fin distinto al de su relación comercial, a menos que se haya producido el consentimiento previo por la otra Parte.

15. Programa de Cumplimiento

- 15.1. El Fabricante tiene establecido un Programa de Cumplimiento, en el que se recogen los principios y directrices que marcan su actividad empresarial, y al que se someten todos aquellos que forman parte de su grupo de sociedades.
- 15.2. El Fabricante espera del Cliente que, además de dar cumplimiento a la Ley, tenga un claro compromiso frente a las directrices incluidas en su Programa de Cumplimiento y principalmente se comprometa a dar cumplimiento a aquellos extremos que sean de aplicación a la defensa y respeto del Medio Ambiente, la Lucha contra el Fraude, la prevención del Blanqueo de Capitales y la Protección de la Ley de Defensa de la Competencia.
- 15.3. En la página web del Fabricante se encuentra disponible el contenido íntegro del Programa de Cumplimiento.

16. Fuerza Mayor

- 16.1. Ninguna de las Partes será responsable por el incumplimiento de las obligaciones contraídas cuando tal incumplimiento haya sido producido por causa de Fuerza Mayor de conformidad con lo establecido en el artículo 1.105 del Código Civil, incluyendo, pero sin limitarse a ellos: actos de autoridades civiles o militares, guerra tanto declarada como no declarada, disturbios civiles, insurrección o revueltas, sabotaje, incendios, inclemencias atmosféricas, terremotos, inundaciones, huelgas, cierres patronales u otros problemas laborales o embargos, ordenes de autoridades de contenido sanitario que imposibiliten el trabajo habitual, los transportes y todo aquello relacionado con la fabricación y la expedición de mercancías, cualquier otro inconveniente que afecte a la producción y expedición de mercancías que sea imposible de prever y resolver por parte de la compañía. En caso de que estas circunstancias se prorroguen por un plazo superior a 12 meses, ambas Partes tienen derecho de rescisión.

17. Cesión

- 17.1. No será necesario el consentimiento del Cliente para la cesión, por el Fabricante, a cualquier sociedad de su grupo o a cualquier filial de ésta, de las obligaciones de cumplimiento de los pedidos aceptados.
- 17.2. La cesión por el Cliente de cualquiera de los derechos y/u obligaciones que deriven del pedido requerirá el consentimiento expreso del Fabricante.

18. Insolvencia

- 18.1. En el caso de que cualquiera de las Partes resulte afectado por Expediente de Suspensión de Pagos o de Quiebra, sea ésta voluntario o necesario, o en el caso de que se adopte cualquier acuerdo para ceder bienes a favor de terceros acreedores, la otra Parte podrá dar por cancelado los contratos en vigor. En tales circunstancias y en orden a la Reserva de dominio estipulada, el Fabricante optará por la separación de la cosa vendida retomando a la masa patrimonial del Cliente los pagos parciales recibidos, una vez deducido su monto total correspondiente a los daños y perjuicios que se determinen de acuerdo con los usos o leyes vigentes.
- 18.2. Excepcionalmente el Fabricante no hará uso del pacto de Reserva de Dominio, cuando los titulares de la Administración o gestión del patrimonio del Cliente, en las circunstancias susodichas, se subroguen en las obligaciones de pago pendientes.

19. Varios

- 19.1. Las presentes Condiciones Generales de Contratación prevalecerán sobre cualquier condición general de compra o contratación que tenga establecida el Cliente. En caso de discrepancia las partes acuerdan que será este documento el que establece expresamente las condiciones a las que se someterían las Partes. Cualquier anulación o inaplicación prevista en el pedido, sólo podrá ser aceptada si hubiera sido objeto de acuerdo o conformidad por escrito por parte del Fabricante.
- 19.2. El hecho de que una de las Condiciones Generales de Contratación o de las particulares establecidas entre las Partes pase a ser nula o inválida, no afectará a la validez del resto de las establecidas.
- 19.3. Las Partes están obligadas a sustituir de buena fe, dentro de los límites aceptables, la condición inválida por otra que pueda tener el mismo resultado técnico y económico que la original, sin que ello conlleve ningún cambio sustancial o material en el resto de la relación establecida entre las Partes.
- 19.4. Los clientes y/o distribuidores aceptan mediante la aceptación del material enviado por el fabricante todas y cada una de las condiciones en este documento establecidas y declaran conocer todos los términos indicados en este documento previamente a la recepción de cualquier producto, mercancía o servicio del fabricante

20. Legislación y Jurisdicción

- 20.1. La relación existente entre las Partes estará sujeta a lo dispuesto por el ordenamiento jurídico español.
- 20.2. En caso de litigio ambas Partes se someterán a la competencia de los tribunales de la ciudad donde se encuentren las oficinas centrales del Fabricante, haciendo renuncia expresa al fuero que pudiera corresponderles.

20.3. En caso de litigio ambas Partes también pueden someterse si así lo decide el fabricante únicamente a la competencia de los tribunales de arbitraje que indique el fabricante, haciendo renuncia expresa el cliente al fuero que pudiera corresponderle.