

Los presentes términos y condiciones serán aplicables a la contratación del servicio de monitoreo remoto brindado por ARBURG, S.A. de C.V. (en lo sucesivo "ARBURG") contratado por el cliente (en lo sucesivo, el "Cliente"). Los presentes términos y condiciones regularán la prestación del servicio de monitoreo remoto de máquinas marca ARBURG realizado por ARBURG (en lo sucesivo "Servicio de Monitoreo Remoto ARBURG") y prevalecerán sobre cualquier otro acuerdo oral o por escrito llevado a cabo entre las partes. Los Términos y Condiciones Generales de venta de productos y/o Servicios marca ARBURG pueden ser aplicados de manera supletoria.

El Cliente se asegurará que las máquinas y/o el sistema en virtud del cual ARBURG prestará el Servicio de Monitoreo Remoto ARBURG cuenta con el software y/o hardware necesarios para que ARBURG pueda llevar a cabo la prestación de dicho servicio. De igual forma el Cliente se asegurará que su personal el cual usará el Servicio de Monitoreo Remoto ARBURG cuente con los conocimientos y las capacidades suficientes para ejecutar las instrucciones de asistencia que le proporcione ARBURG. ARBURG garantiza confidencialidad respecto a la información que el Cliente le revele con motivo de la prestación del Servicio de Monitoreo Remoto ARBURG.

La responsabilidad derivada de la operación de la máquina marca ARBURG y/o el sistema relacionado siempre es por parte del Cliente. El Servicio de Monitoreo Remoto ARBURG no sustituye al servicio regular de mantenimiento ni a las inspecciones de seguridad necesarios para el correcto funcionamiento de las máquinas ARBURG.

El Servicio de Monitoreo Remoto ARBURG no es un servicio estándar, en caso de que se presenten problemas que no puedan ser solucionados conforme a los acuerdos celebrados entre las partes ni utilizando los medios tecnológicos disponibles, las Partes llegarán a un común acuerdo para enmendar los acuerdos existentes o a la celebración de nuevos acuerdos para encontrar la solución necesaria al problema detectado en la máquina ARBURG.

1 Especificaciones del servicio de monitoreo remoto, costo (en caso de aplicar)

1.1 Diagnóstico remoto

El Servicio de Monitoreo Remoto ARBURG consiste en realizar una conexión de red segura al mando de la máquina ARBURG mediante una puerta de enlace con software y hardware específicos, la cual permite realizar el monitoreo, diagnóstico y asesoramiento de alguna incidencia técnica con la finalidad de que el Cliente pueda identificar desviaciones de proceso y reparar anomalías.

1.1.1 Comparación de datos / discrepancia

ARBURG analizará la información registrada y procesará las discrepancias que existan entre la situación actual de la máquina y el estado nominal de la misma.

1.1.2 Búsqueda de causas de discrepancia

ARBURG analizará las discrepancias detectadas para poder identificar las causas de las mismas.

1.1.3 Infraestructura de la red

ARBURG establecerá conexión con la máquina que recibirá el servicio de monitoreo remoto únicamente a través de la VPN del hardware proporcionado por ARBURG.

El Cliente debe asegurarse que el hardware proporcionado por ARBURG puede tener acceso a los puertos y a las páginas de internet especifica-

das en el formato denominado "Solicitud de configuración de red de puerto de enlace IloT".

La conexión no debe ser establecida por VPN distinta a la proporcionada por ARBURG.

1.2 Servicio de asesoría remota de mantenimiento y reparación

Si durante el curso del diagnóstico remoto, ARBURG detecta discrepancias que requieran de algún tipo de intervención, ARBURG asistirá orientando al Cliente con referencia a las reparaciones y mantenimiento detectado necesarios, lo anterior en la medida de lo posible utilizando las vías de telecomunicación tal y como se describe durante toda la cláusula 1.1 de los presentes términos y condiciones.

1.3 Otras medidas / otros servicios

1.3.1 Otras medidas de mantenimiento y de reparaciones

En caso de que ARBURG identifique que no es posible llevar a cabo la reparación mediante asesoría a través de las vías de telecomunicación como se describe en la cláusula 1.2 de los presentes términos y condiciones, ARBURG informará de esta situación al Cliente.

Como consecuencia de lo anterior, ARBURG sugerirá al Cliente las medidas correspondientes de mantenimiento y reparación para restablecer el correcto funcionamiento de la máquina monitoreada y asistirá al Cliente en la aplicación de estas medidas. En caso de que el Cliente opte por la aplicación de medidas para la reparación de la máquina ARBURG las partes pueden celebrar un contrato por separado en el cual se especifique lo anterior. Si las partes ya cuentan con un contrato de prestación de servicios vigente que cubra los servicios necesarios para la reparación o mantenimiento de la máquina monitoreada, será aplicable lo establecido en este contrato.

1.3.2 Otros servicios

Si el Cliente solicita otros servicios no contemplados en los presentes términos y condiciones, ni en algún contrato vigente entre las partes, las partes deberán firmar un contrato por separado en el cual se especifiquen dichos servicios.

1.4 Delimitación del servicio de monitoreo remoto

1.4.1 Exclusión de las prestaciones

Si al amparo del Servicio de Monitoreo Remoto ARBURG, ARBURG encuentra que las discrepancias se derivan de una fuerza externa a la máquina monitoreada, o de un evento imprevisible, del mal uso de la máquina o de negligencia al momento de su instalación o derivado de que la máquina haya sido instalada en un ambiente no favorable para la operación de la misma, ARBURG no se encuentra obligado a dar asesoramiento al Cliente respecto a la reparación o mantenimiento necesarios para la máquina conforme se establece en la cláusula 1.2 de los presentes términos y condiciones ni a brindar otras medidas contempladas en la cláusula 1.3 de los presentes términos y condiciones. Lo anterior de igual forma es aplicable en el escenario en el que el Cliente modifique el Software o las condiciones del mismo, así como si el Cliente realiza modificaciones al Hardware en virtud de los cuales ARBURG presta el Servicio de Monitoreo Remoto ARBURG. En cualquiera de los dos escenarios anteriores las partes llegarán a un acuerdo común para beneficiarse mutuamente y procederán a las medidas necesarias.

1.4.2 Diferenciación con la garantía de las máquinas ARBURG

ARBURG asume las obligaciones que se establecen en los presentes términos y condiciones. La Prestación del Servicio de Monitoreo Remoto ARBURG no garantiza que todos los daños y/o fallas puedan ser diagnosticados y rectificados conforme a la asesoría contemplada en los presentes términos y condiciones, de igual forma, los presentes términos y condiciones no implican garantía alguna para la máquina la cual es objeto del Servicio de Monitoreo Remoto ARBURG.



1.5 Costos

Durante el período de garantía de la máquina respectiva, el ARBURG Remote Service es gratuito para el cliente. La línea directa de servicio (service hotline), como parte del servicio remoto de ARBURG, es gratuita para el cliente incluso después de la expiración del período de garantía. Los futuros servicios y servicios de asesoramiento proporcionados a través de ARBURG Remote Service después del período de garantía serán facturados por ARBURG de acuerdo con un acuerdo previo entre las partes.

2 Transmisión de la Información

2.1 Equipo

Cada una de las partes es responsable de la operación y mantenimiento de sus equipos. El Servicio de Monitoreo Remoto ARBURG está basado en la transmisión de información a través de medios electrónicos, particularmente la transmisión de información mediante los métodos existentes al momento de celebración del respectivo contrato o de la compra de la máquina ARBURG por parte del Cliente.

Si es necesario que el Servicio de Monitoreo Remoto ARBURG se adapte al progreso técnico, el cargo correspondiente deberá ser cubierto por el Cliente a menos que únicamente ARBURG resultara ser la parte beneficiada, en este caso, ARBURG cubrirá el cargo correspondiente.

2.2 Métodos de transmisión de la información

El Cliente debe poner a disposición de ARBURG una conexión a internet sobre la cual tenga los derechos de titularidad con la finalidad de que los servicios contemplados en los presentes términos y condiciones sean llevados a cabo. Todo costo derivado de la conexión de internet que se utilice para brindar los Servicios de Monitoreo Remoto ARBURG debe ser pagado por el Cliente, así como cualquier costo extra que se genere al respecto.

Si la línea telefónica o la conexión a internet llega a fallar o a ser interrumpida de tal forma que ARBURG no puede recibir información de la máquina del Cliente o la información recibida es insuficiente, ARBURG no se encuentra sujeto al cabal cumplimiento de las obligaciones contempladas en los presentes términos y condiciones. Esto también aplica en los casos en los que ARBURG no pueda brindar el Servicio de Monitoreo Remoto ARBURG derivado a que la calidad de la información recibida no es óptima para brindar dicho servicio. En cualquiera de los casos anteriores, ARBURG debe avisar al Cliente respecto a las situaciones anteriores.

2.3 Modo de inicialización

Cuando sea requerido, el Cliente deberá activar el Servicio de Monitoreo Remoto ARBURG accionando el interruptor correspondiente de la máquina para brindar el Servicio de Monitoreo Remoto.

El Cliente deberá comunicar a ARBURG en cuanto el sistema para brindar el Servicio de Monitoreo Remoto ARBURG se encuentra activado. A partir de esto, ARBURG establecerá la conexión correspondiente con la máquina ARBURG del Cliente.

3 Confidencialidad y seguridad de la información

3.1 Garantía de tratamiento de confidencialidad a la información del Cliente

Las Partes aceptan que toda la información del Cliente intercambiada con la finalidad de la prestación del Servicio de Monitoreo Remoto ARBURG y toda la información del Cliente referente a procesos de producción, productos relevantes, etc., será usada por ARBURG conforme a lo establecido en los presentes términos y condiciones.

No se permite la comercialización de la información ni la transferencia a terceros de la misma.

ARBURG impondrá obligaciones de confidencialidad a todos los empleados que presten el Servicio de Monitoreo Remoto ARBURG.

Una vez prestado el Servicio de Monitoreo Remoto ARBURG, ARBURG está obligada a eliminar toda la información del Cliente.

La obligación de confidencialidad se encontrará vigente durante un período de dos años posterior a la conclusión de la prestación del Servicio de Monitoreo Remoto ARBURG, lo anterior a menos que cualquier acuerdo de confidencialidad separado celebrado entre las partes u otras disposiciones legales dispongan lo contrario.

3.2 Protección contra malware

Las partes deberán tomar las medidas correspondientes y más innovadoras para proteger al Software del Cliente de cualquier malware o virus dañino.

Sin embargo, si una de las partes contratantes encuentra un malware que pueda perjudicar el desempeño del Servicio de Monitoreo Remoto ARBURG o si se detecta que dicho virus o malware puede ser transferido al software de la otra parte, la parte que se encuentra libre de este virus o malware deberá ser informada inmediatamente por escrito.

En caso de presencia de malware, cualquier reclamación por daños y perjuicios derivada de esta situación queda excluida, la exclusión anterior es aplicable siempre y cuando la parte que detectó al virus o malware haya aplicado las medidas pertinentes para aminorar el daño y siempre y cuando no se presenten daños y perjuicios derivados de incumplimiento contractual de las obligaciones contenidas en los presentes términos y condiciones.

4 Obligaciones por parte del Cliente

4.1 Obligaciones de mantener en buen estado las instalaciones

Las instalaciones técnicas especificadas por el Cliente deben ser mantenidas en condiciones de funcionamiento óptimo por el Cliente de la misma manera que las conexiones de comunicación necesarias.

4.2 Obligación de proporcionar información sobre las modificaciones técnicas

Cualquier modificación del entorno técnico a las instalaciones por parte del Cliente, que pueda tener un efecto secundario en el Servicio de Monitoreo Remoto ARBURG, se comunicará y coordinará de antemano entre las partes.

4.3 Asistencia en caso de errores

El Cliente deberá contar con personal que cuente con los conocimientos técnicos y lingüísticos adecuados para el Servicio de Monitoreo Remoto ARBURG. En caso de que la máquina ARBURG muestre mensajes de error o ARBURG cuente con dudas al respecto, ARBURG podrá solicitar al Cliente más información y documentos.

4.4 Deber de cuidado y de seguridad

En aquellos casos en los que derivados de las circunstancias de las instalaciones del Cliente la prestación del Servicio de Monitoreo Remoto ARBURG pueda poner en riesgo a personas y/o a bienes, el Cliente deberá informar a ARBURG las medidas de seguridad que prevé tomar para evitar este riesgo. En caso de no ser posible tomar medidas de seguridad con referencia a la máquina ARBURG, el Cliente deberá tomar medidas de seguridad para evitar daños al personal o a los bienes que se encuentren en peligro.

El Cliente debe asegurar que ninguna persona relacionada con la prestación del Servicio de Monitoreo Remoto ARBURG se encuentre en peligro mientras estén dentro de sus instalaciones.

5 Horario de prestación del servicio de asesoramiento

ARBURG se encargará de proveer el Servicio de Monitoreo Remoto ARBURG en los días y horarios que se presentan a continuación:

- Lunes a viernes
- De 8:00am a 5:00pm
- Teléfono: 442-209-5326
- Email: mexico@arburg.com

Si el Cliente se comunica fuera de los días y horarios aquí establecidos, podrá dejar mensaje en el correo de voz.

Fuera de estos horarios y en los días festivos oficiales, se puede contactar con ARBURG a través de los medios tradicionales previamente señalados.

6 Responsabilidad

6.1 Límites máximos y exclusión de responsabilidad

ARBURG rectificará gratuitamente todos los daños que ARBURG o el personal que actúe en su nombre causen a las máquinas objeto del Servicio de Monitoreo Remoto. La obligación de indemnizar se limita a los daños directos probados, ARBURG no será responsable por daños indirectos, daños punitivos ni daños consecuenciales.

Las demás reclamaciones del Cliente sólo serán válidas en los siguientes casos:

- a) en caso de dolo,
- b) en caso de negligencia,
- c) en caso de lesiones graves que pongan en riesgo la vida, al cuerpo y a la salud,
- d) en caso de defectos que hayan sido ocultados o cuya ausencia haya sido garantizada expresamente,
- e) en los casos en que exista responsabilidad en virtud de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En caso de negligencia ARBURG responde por daños directos teniendo como límite el monto de la negociación de la cual dependen los presentes términos y condiciones.

ARBURG es responsable ante el Cliente por daños directos probados, excluyendo a daños indirectos, punitivos o consecuenciales, lo anterior es aplicable en especial en el caso de daños derivados por pérdida o mal uso de información.

6.2 Prescripción de responsabilidad

Todas las reclamaciones del Cliente, por cualquier medio legal, prescribirán atendiendo a la legislación correspondiente aplicable. Las presentes disposiciones establecidas en la cláusula 6 se aplicarán a todas las reclamaciones, en especial a las establecidas en el número 6.1 apartado 2 a)-e).

7 Transmisión de derechos, contratación de tercero por parte de ARBURG

ARBURG no puede ceder los derechos y obligaciones derivados de la negociación a la cual corresponden a los presentes términos y condiciones a terceras partes sin el consentimiento del Cliente.

Los proveedores de componentes suministrados a ARBURG no se consideran terceros en el sentido del término recién mencionado.

8 Terminaciones

El Servicio Remoto de ARBURG funcionará durante el período de garantía de la máquina respectiva y, a menos que se acuerde lo contrario por escrito, se extenderá automáticamente por un año en cada caso mientras la máquina / sistema respectivo esté en funcionamiento en el lugar del pedido. El Servicio Remoto de ARBURG puede ser rescindido por la parte que realiza el pedido o ARBURG después de la expiración del período de garantía, avisando con 30 días naturales de anticipación. La rescisión por una buena causa no se verá afectada. Cualquier rescisión requiere la forma escrita.