CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y GARANTÍA

AIRFAL INTERNATIONAL, S.L.

APROBADO POR
DEPARTAMENTO DE CALIDAD

ÍNDICE

1. **Objeto y ámbito de aplicación**
2. **Condiciones generales comunes**
    - 2.1. Logística, entrega y transporte
    - 2.2. Condiciones económicas
    - 2.3. Condiciones de pago
    - 2.4. Suspensión o resolución
    - 2.5. Obligaciones generales del cliente
    - 2.6. Información técnica y modificaciones
    - 2.7. Fuerza mayor
    - 2.8. Limitación general de responsabilidad
    - 2.9. Propiedad intelectual e industrial
    - 2.10. Confidencialidad
    - 2.11. Protección de datos
3. **Condiciones específicas de PRODUCTO**
    - 3.1. Ámbito de aplicación
    - 3.2. Entrega y transporte
    - 3.3. Pedido mínimo
    - 3.4. Reclamaciones
    - 3.5. Devoluciones
    - 3.6. Personalizaciones y fabricaciones especiales
    - 3.7. Productos ATEX
    - 3.8. Cancelación o modificación de pedidos
    - 3.9. Garantía de producto
    - 3.10. Garantía de producto ATEX
4. **Condiciones específicas de TECNOLOGÍA y soluciones digitales**
    - 4.1. Ámbito de aplicación
    - 4.2. Licencia de uso
    - 4.3. Componentes de la solución
    - 4.4. Condiciones de uso
    - 4.5. Condiciones de pago en proyectos tecnológicos
    - 4.6. Actualizaciones y evolución tecnológica
    - 4.7. Disponibilidad del servicio
    - 4.8. Obligaciones del cliente
    - 4.9. Datos
    - 4.10. Ahorros energéticos y resultados
    - 4.11. Automatización y control
    - 4.12. Propiedad intelectual
    - 4.13. Ciberseguridad
    - 4.14. Limitación específica de responsabilidad tecnológica
    - 4.15. Garantía de tecnología y soluciones digitales
    - 4.16. Procedimiento de reclamación (RMA)
5. **Condiciones específicas de SERVICIOS**
    - 5.1. Ámbito de aplicación
    - 5.2. Alcance de los servicios
    - 5.3. Obligaciones del cliente
    - 5.4. Planificación, plazos y reprogramaciones
    - 5.5. Seguridad, prevención y acceso a instalaciones
    - 5.6. Servicios en entornos ATEX
    - 5.7. Aceptación de los servicios
    - 5.8. Garantía de servicio
6. **Condiciones específicas de INSTALACIONES y proyectos**
    - 6.1. Concepto de instalación / proyecto
    - 6.2. Alcance de instalación / proyecto
    - 6.3. Obligaciones del cliente previas al inicio de los trabajos
    - 6.4. Planificación y ejecución
    - 6.5. Subcontratación
    - 6.6. Condiciones de pago en proyectos, instalaciones y soluciones tecnológicas
    - 6.7. Aceptación de la instalación

- 6.8. Cambios de alcance
- 6.9. Garantía de proyecto / instalaciones
- 6.10. Garantía de logística y transporte

7. **Disposiciones generales**
   - 7.1. Actualización de condiciones
   - 7.2. Prelación de documentos
   - 7.3. Idioma
   - 7.4. Ley aplicable y jurisdicción
8. **Legislación aplicable**

1. Objeto y ámbito de aplicación

1.1. Las presentes Condiciones Generales regulan todas las relaciones comerciales entre **AIRFAL INTERNATIONAL, S.L.** (en adelante, "AIRFAL") y sus clientes profesionales, relativas al suministro de productos, la prestación de servicios y la comercialización, licencia o uso de soluciones tecnológicas, incluyendo plataformas, sistemas de monitorización, control, software, firmware, sensores y soluciones IIoT.
1.2. Estas Condiciones Generales serán de aplicación a todas las oportunidades, presupuestos, pedidos, contratos, suministros, servicios, proyectos, pilotos, pruebas de concepto y soluciones tecnológicas contratadas con AIRFAL, salvo pacto expreso y por escrito.
1.3. Queda excluida la venta directa a consumidores finales, siendo estas condiciones aplicables únicamente a relaciones comerciales con empresas, profesionales, entidades públicas u otros clientes que actúen en el marco de su actividad empresarial o profesional.
1.4. La aceptación de cualquier presupuesto, oportunidad, pedido, contrato, entrega, acceso a plataforma o inicio de prestación de servicios implicará la aceptación íntegra de las presentes Condiciones Generales.
1.5. Cualesquiera condiciones generales o particulares del cliente, incluidas las contenidas en presupuestos, pedidos, portales de compra, pliegos, comunicaciones o documentación contractual, no serán aplicables salvo aceptación expresa y por escrito por parte de AIRFAL.

2. Condiciones generales comunes

2.1 Logística, entrega y transporte

Salvo acuerdo expreso y por escrito en contrario, las entregas se realizarán bajo condiciones **Ex Works (EXW)** desde las instalaciones de AIRFAL en Villanueva de Gállego (España), conforme a los Incoterms vigentes en cada momento.

AIRFAL podrá gestionar el transporte por cuenta propia o mediante terceros operadores logísticos, sin que ello altere la transmisión del riesgo conforme al Incoterm aplicable.

Los plazos de entrega comunicados por AIRFAL tendrán carácter estimativo salvo aceptación expresa y por escrito de un plazo vinculante.

AIRFAL no será responsable de retrasos, pérdidas, daños o incidencias imputables al transportista, aduanas, autoridades competentes o circunstancias ajenas a su control razonable una vez transmitido el riesgo al cliente conforme al Incoterm aplicable.

2.2 Condiciones económicas

Los precios aplicables serán los indicados en el presupuesto emitido por AIRFAL y aceptado por el cliente.

Salvo indicación expresa en contrario, los precios no incluirán IVA, impuestos, tasas, aranceles, transporte, instalación, puesta en marcha, configuración, mantenimiento ni otros servicios adicionales.

AIRFAL podrá revisar los precios presupuestados cuando se produzcan variaciones significativas en materias primas, componentes electrónicos, costes logísticos, costes energéticos, tipos de cambio o cualquier otra circunstancia ajena a su control.

Podrán existir condiciones comerciales adicionales, descuentos por volumen o condiciones de pronto pago, que deberán ser consultadas y aprobadas expresamente por la Dirección de Ventas de AIRFAL.

Los errores tipográficos, materiales o aritméticos contenidos en presupuestos, tarifas, ofertas o confirmaciones de pedido podrán ser corregidos por AIRFAL en cualquier momento antes de la entrega, siempre que el error resulte manifiesto.

2.3 Condiciones de pago

Las condiciones de pago serán las indicadas en el correspondiente presupuesto, confirmación de pedido, contrato o factura emitida por AIRFAL.

AIRFAL podrá exigir pagos anticipados, pagos parciales, garantías financieras o condiciones especiales de pago cuando la naturaleza del suministro, servicio, proyecto o solución tecnológica así lo requiera. En caso de retraso o incumplimiento de pago, AIRFAL podrá aplicar los intereses de demora y costes de recobro legalmente aplicables.

El impago de cualquier cantidad vencida podrá facultar a AIRFAL para suspender las prestaciones afectadas, conforme a lo previsto en el apartado 2.4, así como a declarar vencidas anticipadamente todas las cantidades pendientes de pago derivadas de cualquier relación contractual existente con el cliente.

2.4 Suspensión o resolución

AIRFAL podrá suspender total o parcialmente entregas, suministros, servicios, trabajos en curso, soporte técnico, accesos tecnológicos, licencias, conectividad o funcionalidades asociadas cuando exista impago, incumplimiento contractual del cliente, riesgo para la seguridad de personas o instalaciones, uso indebido de los productos o soluciones, incumplimiento normativo o imposibilidad técnica, operativa o legal de continuar con la prestación.

La suspensión de prestaciones por cualquiera de las causas anteriores no generará derecho a indemnización, compensación o reclamación alguna a favor del cliente.

AIRFAL podrá resolver total o parcialmente la relación contractual en caso de incumplimiento grave o reiterado por parte del cliente, sin perjuicio del derecho de AIRFAL a reclamar las cantidades vencidas, daños, perjuicios, costes o gastos que pudieran corresponder.

2.5 Obligaciones generales del cliente

El cliente será responsable de definir correctamente sus necesidades, requisitos técnicos, condiciones de instalación, condiciones ambientales y uso previsto de los productos, servicios o soluciones tecnológicas contratadas.

Asimismo, deberá verificar que la solución ofertada por AIRFAL es adecuada para la aplicación prevista y compatible con la normativa aplicable en su instalación, incluyendo, en su caso, normativa eléctrica, industrial, ATEX, de seguridad y prevención de riesgos laborales y cualquiera adicional que sea de aplicación en el momento y lugar de la instalación final.

En el caso de productos ATEX, el cliente deberá asegurarse de que cualquier requisito, configuración o característica solicitada sea compatible con la certificación y marcado EX del producto, y que esté disponible en el catálogo, ficha técnica o documentación oficial vigente de AIRFAL.

El cliente deberá utilizar los productos, servicios y soluciones conforme a las especificaciones técnicas, manuales e instrucciones facilitadas por AIRFAL, absteniéndose de realizar modificaciones, manipulaciones o usos no previstos sin autorización previa y por escrito.

Cuando la ejecución del suministro, servicio o solución requiera información, documentación, accesos, permisos o colaboración del cliente, este deberá facilitarlos en tiempo y forma. Cualquier retraso, sobrecoste o incidencia derivada del incumplimiento de dichas obligaciones será responsabilidad del cliente.

El cliente será responsable de conservar toda la documentación técnica, registros de mantenimiento e inspecciones necesarias para acreditar el correcto uso del producto.

2.6 Información técnica y modificaciones

Las características técnicas, prestaciones, dimensiones, configuraciones, certificaciones, compatibilidades y demás información relativa a los productos, servicios o soluciones tecnológicas de AIRFAL serán las indicadas

en la documentación técnica, fichas de producto, presupuestos o documentación oficial vigente en cada momento.

AIRFAL se reserva el derecho a introducir modificaciones técnicas, cambios de diseño, sustituciones de componentes, mejoras funcionales o actualizaciones derivadas de la evolución tecnológica, disponibilidad de materiales, cambios normativos o procesos de mejora continua, siempre que dichas modificaciones no alteren sustancialmente la funcionalidad esencial del producto, servicio o solución contratada.

Toda la información técnica, comercial o publicitaria facilitada por AIRFAL tendrá carácter orientativo salvo indicación expresa en contrario.

2.7 Fuerza mayor

AIRFAL no será responsable de retrasos, incumplimientos o imposibilidad de ejecución derivados de causas de fuerza mayor o circunstancias fuera de su control, incluyendo, entre otras, conflictos laborales, interrupciones logísticas, escasez o falta de disponibilidad de materias primas o componentes, incidencias de transporte, restricciones regulatorias, fallos energéticos o de telecomunicaciones, ciberataques, pandemias, conflictos bélicos, incendios, fenómenos naturales o actuaciones de autoridades públicas.

La parte afectada por la causa de fuerza mayor deberá notificarlo a la otra parte por escrito y sin demora injustificada desde que tenga conocimiento de su acaecimiento, indicando la causa, su alcance previsible y la duración estimada de la situación, así como cualquier variación relevante mientras esta persista.

En tales casos, los plazos de suministro, prestación o ejecución quedarán automáticamente prorrogados durante el tiempo necesario para superar la situación que origine la imposibilidad o retraso. La parte afectada empleará medios razonables para mitigar los efectos de la causa de fuerza mayor y reanudar el cumplimiento tan pronto como sea posible.

Si la causa de fuerza mayor se prolonga de forma ininterrumpida durante más de sesenta (60) días naturales, cualquiera de las partes podrá resolver la relación contractual afectada, total o parcialmente, mediante notificación por escrito a la otra parte y sin que dicha resolución genere derecho a indemnización, penalización o reclamación alguna entre las partes, sin perjuicio de la liquidación de las prestaciones efectivamente realizadas y de las cantidades devengadas hasta la fecha de resolución.

2.8 Limitación general de responsabilidad

AIRFAL no será responsable de incidencias derivadas de un uso inadecuado, instalación incorrecta, manipulación no autorizada, mantenimiento inadecuado, configuraciones realizadas por terceros o utilización de los productos, servicios o soluciones fuera de las condiciones previstas por AIRFAL.

Su responsabilidad máxima acumulada derivada de cualquier reclamación relacionada con la relación contractual quedará limitada, en todo caso, al importe neto facturado por AIRFAL correspondiente al suministro de producto, servicio o solución tecnológica que hubiera originado la reclamación.

AIRFAL en ningún caso responderá de:

- pérdida de producción
- pérdida de contratos
- pérdida de oportunidad
- pérdida de datos
- daños reputacionales
- pérdida de ingresos
- costes financieros
- daños indirectos

Las limitaciones y exclusiones de responsabilidad previstas en estas Condiciones Generales y en sus condiciones específicas no resultarán de aplicación a la responsabilidad que no pueda excluirse ni limitarse conforme a la legislación imperativa aplicable, incluyendo, en particular, los daños causados por dolo o negligencia grave de AIRFAL y los daños a la vida o a la integridad física de las personas.

2.9 Propiedad intelectual e industrial

Todos los derechos de propiedad intelectual e industrial relativos a productos, diseños, planos, estudios lumínicos, documentación técnica, software, firmware, configuraciones, desarrollos tecnológicos, soluciones digitales, marcas, know-how y cualquier otra información o material facilitado por AIRFAL permanecerán bajo la titularidad de AIRFAL o, en su caso, de sus respectivos titulares legítimos.

La venta de productos, prestación de servicios o acceso a soluciones tecnológicas no implicará, en ningún caso, cesión de derechos de propiedad intelectual o industrial a favor del cliente, salvo acuerdo expreso y por escrito.

El cliente no podrá copiar, reproducir, modificar, descompilar, divulgar, ceder, utilizar o explotar dicha información o materiales para fines distintos a los expresamente autorizados por AIRFAL.

2.10 Confidencialidad

Toda la información técnica, comercial, económica, contractual o estratégica facilitada por AIRFAL al cliente, incluyendo documentación, presupuestos, planos, estudios, configuraciones, especificaciones, soluciones tecnológicas o cualquier otra información no pública, tendrá carácter confidencial.

El cliente se compromete a no divulgar, reproducir ni utilizar dicha información para fines distintos de la relación comercial mantenida con AIRFAL, salvo autorización previa y por escrito.

La obligación de confidencialidad permanecerá vigente incluso tras la finalización de la relación contractual entre las partes.

2.11 Protección de datos

Las partes se comprometen a cumplir la normativa vigente en materia de protección de datos personales que resulte aplicable en cada momento, incluyendo el Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos ("RGPD") y la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales ("LOPDGDD"), así como cualquier otra normativa que pudiera resultar de aplicación.

Los datos personales facilitados en el marco de la relación comercial serán tratados con la finalidad de gestionar la relación contractual, administrativa, técnica y comercial entre las partes.

La información relativa al tratamiento de datos personales, así como al ejercicio de los derechos aplicables, se encuentra disponible en la Política de Privacidad publicada en la página web de AIRFAL.

Si durante la prestación de servicios o utilización de soluciones tecnológicas fuese necesario el acceso o tratamiento de datos personales por cuenta del cliente, las partes podrán suscribir los acuerdos específicos que resulten legalmente necesarios.

3. Condiciones específicas de PRODUCTO

3.1 Ámbito de aplicación

Las presentes condiciones específicas regulan el suministro de luminarias, accesorios, componentes, repuestos y demás equipos físicos suministrados por AIRFAL.

3.2 Entrega y transporte

ESPAÑA
Los suministros nacionales peninsulares realizados dentro del territorio español incluirán portes pagados para pedidos superiores a 900€(IVA excluido), importe mínimo establecido por AIRFAL. Para suministros fuera de la Península, dicho importe ascenderá a 1250€ netos (IVA excluido).

En los suministros en los que AIRFAL gestione o asuma el transporte, el riesgo sobre la mercancía se transmitirá al cliente desde la salida de la mercancía de las instalaciones de AIRFAL, salvo pacto expreso y por escrito que indique lo contrario.

INTERNACIONAL
En suministros internacionales o de exportación, las entregas se realizarán bajo condición Ex Works (EXW) desde las instalaciones de AIRFAL en Villanueva de Gállego (España), conforme a los Incoterms vigentes, salvo acuerdo expreso y por escrito que indique lo contrario.

El riesgo sobre la mercancía se transmitirá al cliente conforme al Incoterm aplicable indicado en el correspondiente presupuesto, confirmación de pedido o documentación contractual. En ausencia de indicación específica, el riesgo se transmitirá desde la puesta a disposición de la mercancía en las instalaciones de AIRFAL.

AIRFAL podrá repercutir costes de transporte, gestión logística, expediciones urgentes, entregas parciales o servicios especiales cuando las condiciones del suministro así lo requieran o cuando no se alcancen los importes mínimos anteriormente indicados.

3.3 Pedido mínimo

El importe mínimo de pedido será de 150€ (IVA excluido).

En caso de que el pedido no alcance dicho importe mínimo, AIRFAL podrá repercutir 50€ en concepto de gastos de gestión.

Estos importes podrán ser revisados por AIRFAL en función de la evolución de costes administrativos, logísticos o de gestión.

3.4 Reclamaciones

Las reclamaciones derivadas de daños ocasionados durante el transporte o faltas de mercancía, siempre que sea AIRFAL el que gestione dicho transporte, deberán notificarse por escrito en un plazo máximo de 24 horas desde la recepción del material, acompañadas de la documentación justificativa correspondiente.

No se admitirán reclamaciones fuera de dicho plazo.

La mercancía deberá conservarse en el mismo estado en que se recibió hasta su inspección, en su caso, por AIRFAL.

3.5 Devoluciones

No se admitirán devoluciones sin autorización previa y por escrito de AIRFAL.

Las solicitudes de devolución deberán realizarse dentro del plazo máximo de 15 días desde la recepción del material.

Los productos deberán devolverse en condiciones aptas para su revisión técnica y correctamente embalados.

AIRFAL se reserva el derecho a rechazar devoluciones o aplicar depreciaciones (mínimo 25%) en función del estado, uso, manipulación o acondicionamiento del material devuelto.

Los gastos derivados de la devolución serán a cargo del cliente salvo aceptación expresa por parte de AIRFAL.

No se admitirán devoluciones de productos fabricados bajo pedido, personalizados o fuera de catálogo.
En caso de aceptación de la devolución, el abono se aplicará en la siguiente factura de compra del cliente.

Si el cliente solicita la devolución del importe abonado mediante transferencia bancaria u otro sistema de reembolso, AIRFAL se reserva el derecho de aceptar o rechazar dicha petición.

3.6 Personalizaciones y fabricaciones especiales

Se considerarán personalizaciones, fabricaciones especiales o adaptaciones fuera de catálogo a todas aquellas modificaciones, desarrollos, configuraciones o variaciones técnicas solicitadas por el cliente que no formen parte del producto estándar definido en el catálogo.

Toda personalización, fabricación especial o adaptación fuera de catálogo estará sujeta a validación técnica y comercial previa por parte de AIRFAL, y llevará asociado un cargo adicional por servicio de ingeniería, desarrollo, adaptación o gestión técnica.

El importe correspondiente a dicho servicio, así como el importe del producto personalizado o fabricado especialmente para el cliente, deberán abonarse por adelantado, salvo pacto expreso y por escrito que indique lo contrario.

3.7 Productos ATEX

El cliente será responsable de verificar, con carácter previo a la adquisición, instalación y puesta en servicio del producto, la adecuación a la clasificación, zona y requisitos específicos de la instalación donde vaya a ser utilizado.

La selección final del producto corresponderá al cliente conforme a la evaluación de riesgos de su instalación, el documento de protección contra explosiones que resulte aplicable, el marcado EX, la certificación, la ficha técnica y la documentación oficial vigente facilitada por AIRFAL.

AIRFAL no será responsable de selecciones incorrectas, usos indebidos, modificaciones no autorizadas o instalaciones realizadas fuera de las condiciones previstas para el producto.

3.8 Cancelación o modificación de pedidos

Los pedidos confirmados no podrán ser cancelados o modificados sin aceptación previa y por escrito de AIRFAL.

No se admitirán cancelaciones de pedidos una vez transcurridos 3 días naturales desde la confirmación del pedido, salvo aceptación expresa y por escrito por parte de AIRFAL.

En cualquier caso, AIRFAL se reserva el derecho a rechazar la cancelación o modificación del pedido, o a repercutir al cliente los costes derivados de fabricación, aprovisionamiento, ingeniería, personalización, gestión o cualquier otro coste ya incurrido en el momento de la solicitud.

No se admitirán cancelaciones de productos personalizados, fabricados bajo pedido, modificados, fuera de catálogo o asociados a proyectos especiales, salvo aceptación expresa y por escrito por parte de AIRFAL.

3.9 Garantía de PRODUCTO

3.9.1 Qué garantizamos

Las presentes condiciones de garantía regulan el alcance, duración y condiciones aplicables a los productos suministrados por AIRFAL.

AIRFAL garantiza que sus productos son expedidos de fábrica libres de defectos de material y de fabricación y aptos para su correcto funcionamiento en condiciones normales de uso.

La presente garantía no constituye una garantía comercial ampliada, sino el compromiso básico asumido por AIRFAL como fabricante respecto de los productos que distribuye en el mercado.

Esta garantía complementa, y en ningún caso sustituye, la responsabilidad legal del fabricante establecida en la normativa vigente.

3.9.2. Plazos

Los plazos de garantía y disponibilidad aplicables a los productos AIRFAL serán los siguientes:

- **Dos (2) años** desde la fecha del albarán o factura, aplicable al conjunto de la gama de productos de AIRFAL.

- **Cinco (5) años** para módulos LED y drivers cuya vida media certificada por el fabricante del componente sea igual o superior a **100.000 horas o 5 años.** AIRFAL revisará la referencia comercial del producto para verificar el cumplimiento de este requisito.

- **Dos (2) años** de disponibilidad de repuestos y soporte técnico desde que el producto deja de fabricarse. Si la pieza original ya no existe en el mercado, AIRFAL la sustituirá por la equivalente disponible en ese momento.

3.9.3. Condiciones de validez

La garantía será aplicable siempre que el producto haya sido instalado, utilizado y mantenido de forma adecuada y conforme a las condiciones previstas por AIRFAL.

Concretamente, deberán cumplirse las siguientes condiciones:

- El producto deberá haber sido instalado y utilizado conforme a la ficha técnica, las instrucciones de instalación y las de mantenimiento. A estos efectos, AIRFAL podrá solicitar registros documentales de mantenimiento.

- El producto deberá haber funcionado dentro de los rangos ambientales: temperatura, humedad, clasificación IP y altitud.

- Las operaciones de limpieza deberán haberse realizado según nuestras instrucciones (EN 60598-1 y/o EN 60079-17 según el producto).

- El producto no deberá haber sufrido golpes, caídas u otras cargas mecánicas fuera de lo previsto.

- El producto no deberá haber sido abierto, reparado ni modificado por el cliente o por terceros sin la autorización expresa de AIRFAL.

- El producto deberá ser devuelto correctamente embalado, con el correspondiente número RMA emitido por AIRFAL, dentro del plazo máximo de treinta (30) días desde la asignación de dicho número.

- Asimismo, el cliente deberá encontrarse al corriente de sus obligaciones de pago con AIRFAL. En caso de existir cantidades vencidas y pendientes de pago, AIRFAL podrá suspender la tramitación de la garantía mientras persista dicha situación. Esta suspensión no implicará la extinción del derecho de garantía, que quedará en espera hasta la regularización de la deuda.

- AIRFAL puede exigir una visita técnica presencial a la instalación para validar posibles condicionantes descritos anteriormente y evaluar el estado real de utilización como condición obligatoria previa a la aceptación de la reclamación.

3.9.4. Exclusiones

AIRFAL no responderá de aquellos defectos, daños o fallos que no sean imputables a la fabricación del producto. En particular, quedan expresamente excluidos de la garantía:

- Instalación, uso o mantenimiento contrarios a las instrucciones del fabricante.
- Daños por causas externas: descargas atmosféricas, sobrecargas de red, fenómenos naturales o averías en la instalación eléctrica del cliente.
- Instalación en ambientes químicamente agresivos cuando dicha circunstancia no haya sido comunicada previamente y por escrito a AIRFAL antes de su instalación, indicando expresamente el agente químico presente, su concentración y el producto afectado.
- Perturbaciones eléctricas en la red de suministro. AIRFAL no cubrirá la garantía de los equipos electrónicos instalados en redes eléctricas con una distorsión armónica total de tensión (THD-V) superior al 8%, conforme a la norma EN 50160.
- Equipos conectados a interruptores que corten fase y neutro a la vez. Solo debe interrumpirse la fase.
- Accesorios o componentes de terceros incorporados al producto posterior a la entrega (módulos LED no incluidos).
- Cualquier intervención no autorizada sobre el producto.

3.9.5. Alcance de la Reparación

Una vez aceptada la garantía, AIRFAL procederá a reparar o sustituir el producto defectuoso —a su criterio— por uno igual o equivalente. La responsabilidad de AIRFAL quedará limitada al coste directo de dicha reparación o sustitución. En consecuencia, AIRFAL no asumirá costes de desmontaje, reinstalación, desplazamientos, lucro cesante, paradas de producción ni cualesquiera otros daños, pérdidas o perjuicios directos o indirectos derivados del fallo del producto. El producto sustituido pasará a ser propiedad de AIRFAL.

La sustitución del producto no supondrá el inicio de un nuevo plazo de garantía sino únicamente la continuación del plazo pendiente.

3.10 Garantía DE PRODUCTO ATEX

3.10.1. Marco normativo

Todos nuestros productos ATEX se fabrican y certifican conforme a la Directiva 2014/34/UE y a las normas armonizadas aplicables según su categoría y grupo de equipos. Cada unidad se entrega con su declaración de conformidad y el certificado correspondiente (de tipo o de control de producción).

3.10.2. Plazo y condiciones específicas

El plazo de garantía aplicable será el mismo que el establecido para el producto estándar en el apartado 3.9.2.

No obstante, en el caso de equipos destinados a atmósferas potencialmente explosivas, las condiciones de instalación, uso y mantenimiento deberán cumplirse de forma estricta. Cualquier desviación respecto de las instrucciones técnicas aplicables podrá afectar no solo a la garantía del producto, sino también a la seguridad de la instalación.

Por ello, AIRFAL exigirá el cumplimiento íntegro de las condiciones establecidas, sin que puedan admitirse excepciones.

Además de las condiciones del apartado 3.9.3, para productos ATEX se requiere:

- ✓ Instalación por personal con la formación y habilitación requeridas para trabajos en zonas clasificadas (art. 6 del RD 681/2003 y norma IEC/EN 60079-14).
- ✓ Respeto íntegro de la clasificación de zona, el grupo de gas y la categoría del equipo indicados en la placa de características y en el certificado ATEX.
- ✓ Inspecciones periódicas realizadas conforme a EN 60079-17, en los plazos establecidos, por personal competente y con registro documental disponible.
- ✓ Garantizar que el equipo no ha sido abierto ni sometido a ninguna intervención que afecte a su integridad como equipo antideflagrante o de seguridad intrínseca.
- ✓ No realizar ninguna modificación sobre el producto. Una modificación menor anula la certificación ATEX y con ella la garantía, sin excepción.
- ✓ El ambiente de instalación es compatible con la clase de temperatura (T) y el grupo de gas o polvo indicados en el certificado.

3.10.3. Reclamación bajo garantía ATEX

Además del formulario RMA *(Return Merchandise Authorization o Autorización de Devolución de Mercancía)* habitual, una reclamación de producto ATEX requiere la siguiente documentación:

- ➢ Certificado o informe de la última inspección periódica realizada conforme a EN 60079-17.
- ➢ Documentación de la clasificación de zona donde estaba instalado el equipo: plano de zonas y estudio ATEX de la instalación.
- ➢ Identificación del instalador y acreditación de su formación para trabajos en atmósferas potencialmente explosivas.
- ➢ Declaración de que el equipo no ha sido modificado desde su puesta en servicio.

Cuando la naturaleza del fallo lo justifique, AIRFAL puede exigir una visita técnica presencial a la instalación para validar posibles condicionantes descritos anteriormente y evaluar el estado real de utilización como condición obligatoria previa a la aceptación de la reclamación.

3.10.4. Exclusiones específicas ATEX

- – Uso en zonas con grupo de gas, temperatura de ignición o categoría incompatibles con los indicados en el certificado.
- – Cualquier modificación que altere las características que determinaron la certificación: juntas, cables de entrada, prensaestopas o cierres sustituidos por referencias no homologadas.
- – Instalación o mantenimiento por personal sin la habilitación requerida.
- – Ausencia de registros de inspección periódica.

3.10.5. Responsabilidad

Adicionalmente, AIRFAL no asumirá responsabilidad alguna por daños derivados del uso del equipo en condiciones incompatibles con su certificación, con independencia de si la garantía del producto en sí fuera aplicable o no.

4. Condiciones específicas de TECNOLOGÍA y SOLUCIONES DIGITALES

4.1. Ámbito de aplicación

Las presentes condiciones específicas serán de aplicación a las soluciones tecnológicas, plataformas digitales, sistemas IIoT, dispositivos conectados, software, firmware, sensores, concentradores de datos (gateways),

nodos, infraestructura de comunicaciones, servicios de monitorización, control y demás funcionalidades tecnológicas suministradas por AIRFAL, incluyendo la solución Atenea.

La solución contratada será la descrita en el correspondiente presupuesto, contrato, propuesta técnica o documentación contractual aplicable.

4.2. Licencia de uso

Las soluciones tecnológicas de AIRFAL se conceden al cliente como una licencia de uso limitada, no exclusiva, no transferible y revocable, durante el periodo contratado y en los términos establecidos en el contrato, presupuesto o documentación aplicable.

La licencia autoriza al cliente a utilizar la solución exclusivamente para sus fines internos y en relación con la instalación o proyecto contratado.

La licencia quedará automáticamente suspendida o extinguida en caso de impago, finalización del contrato, uso indebido de la solución o incumplimiento de las presentes condiciones.

Asimismo, el cliente no podrá realizar ingeniería inversa, desensamblar, descompilar o analizar el funcionamiento de los dispositivos hardware suministrados por AIRFAL, salvo en los supuestos expresamente permitidos por norma imperativa.

4.3. Componentes de la solución

La solución Atenea podrá incluir, según la configuración contratada:

- plataforma software
- dispositivos electrónicos, tales como nodos, sensores o gateways/concentradores de datos
- infraestructura de comunicaciones
- servicios asociados de monitorización, control, configuración, soporte o mantenimiento
- y cualesquiera otros elementos tecnológicos definidos en el presupuesto o documentación técnica correspondiente

El correcto funcionamiento de la solución podrá depender de la adecuada integración entre los dispositivos físicos, la infraestructura de comunicaciones, la instalación eléctrica, la configuración del sistema y las condiciones operativas del cliente.

4.4. Condiciones de uso

El cliente utilizará la plataforma y las soluciones tecnológicas conforme a las instrucciones técnicas, manuales, recomendaciones de uso y documentación facilitada por AIRFAL.
El cliente no podrá utilizar la solución para fines distintos a los contratados, ni ceder, sublicenciar, explotar comercialmente, manipular, alterar o permitir el acceso a terceros no autorizados sin consentimiento previo y por escrito de AIRFAL.

4.5. Condiciones de pago en proyectos tecnológicos

Las condiciones económicas y de pago aplicables a soluciones tecnológicas, licencias, servicios digitales, soporte, mantenimiento, configuración, monitorización o funcionalidades asociadas serán las indicadas en el correspondiente presupuesto, contrato o documentación contractual aplicable.
Cuando la solución tecnológica forme parte de un proyecto, instalación, piloto o despliegue con hitos de ejecución, serán de aplicación las condiciones de pago previstas para proyectos, instalaciones y soluciones tecnológicas, salvo pacto expreso distinto en el correspondiente presupuesto o contrato.

4.6. Actualizaciones y evolución tecnológica

AIRFAL podrá actualizar, modificar, evolucionar o mejorar la plataforma, software, firmware, funcionalidades, interfaces, dispositivos o elementos tecnológicos asociados a la solución.

Dichas actualizaciones podrán tener por objeto introducir mejoras funcionales, correcciones, ajustes técnicos, medidas de seguridad, adaptaciones normativas o evoluciones derivadas del desarrollo tecnológico de la solución.

AIRFAL podrá sustituir proveedores tecnológicos, plataformas cloud, servicios de alojamiento, librerías de software, APIs o componentes de terceros cuando ello resulte necesario por razones técnicas, de seguridad, obsolescencia o disponibilidad, siempre que ello no suponga una reducción sustancial de las funcionalidades contratadas.

4.7. Disponibilidad del servicio

AIRFAL gestionará la solución contratada conforme a los estándares técnicos aplicables al servicio, procurando mantener su disponibilidad, continuidad operativa y correcto funcionamiento dentro del alcance contratado.

No obstante, el funcionamiento de la solución podrá depender de redes de comunicaciones, infraestructuras del cliente, suministro eléctrico, cobertura, servicios cloud, operadores de telecomunicaciones, servicios de terceros o elementos ajenos al control directo de AIRFAL.

AIRFAL no garantiza la disponibilidad continua, permanente o ininterrumpida del servicio. Podrán producirse interrupciones por causas técnicas, mantenimiento, actualizaciones, incidencias de conectividad, ciberseguridad, actuaciones de terceros o circunstancias externas.

4.8. Obligaciones del cliente

El cliente será responsable de disponer de la infraestructura técnica necesaria para el correcto funcionamiento de la solución, incluyendo, cuando proceda, red de comunicaciones, alimentación eléctrica, cobertura, conectividad, permisos de acceso, infraestructura IT/OT y condiciones adecuadas de instalación.

Asimismo, el cliente será responsable de gestionar correctamente los usuarios, permisos, credenciales y accesos a la plataforma, así como de aplicar buenas prácticas de seguridad en el uso de la solución.
Cualquier incidencia derivada de la infraestructura del cliente, de terceros proveedores, de un uso inadecuado, de configuraciones no autorizadas o de la falta de colaboración del cliente no será imputable a AIRFAL.

El cliente será responsable de facilitar el acceso a la infraestructura desplegada en la instalación cuando sea preciso por razones de puesta en marcha, instalación, mantenimiento, seguimiento o retirada de la solución contratada.

El cliente será igualmente responsable de realizar copias de seguridad de toda la información que considere crítica para su actividad, exonerando a AIRFAL de cualquier responsabilidad derivada de su pérdida cuando ésta no sea imputable directamente a AIRFAL.

4.9. Datos

El cliente será titular de todos los datos generados en su instalación.
El cliente será responsable de la veracidad, calidad, legalidad y adecuación de los datos introducidos, gestionados o derivados del uso de la plataforma, así como de las decisiones que adopte sobre la base de dichos datos.
AIRFAL podrá utilizar datos anonimizados y agregados con fines técnicos, estadísticos, analíticos, de mantenimiento, mejora del producto, desarrollo de nuevas funcionalidades, ciberseguridad y optimización de sus soluciones, sin identificar al cliente ni revelar información confidencial.

AIRFAL no será responsable de decisiones operativas, técnicas, productivas o económicas adoptadas por el cliente sobre la base de los datos, informes, alertas o información facilitada por la solución.

4.10. Ahorros energéticos y resultados

Las estimaciones de ahorro energético, mejora operativa, reducción de consumos, optimización de mantenimiento o cualquier otro beneficio derivado del uso de la solución tendrán carácter orientativo, salvo compromiso expreso y por escrito.

Los resultados reales dependerán de múltiples factores ajenos al control exclusivo de AIRFAL, incluyendo patrones de uso, horarios de operación, configuración de la instalación, comportamiento del cliente, condiciones ambientales, estado previo de la instalación, mantenimiento y utilización efectiva de la solución.

AIRFAL no garantiza resultados específicos, porcentajes de ahorro, retornos económicos ni mejoras operativas concretas salvo que se pacte expresamente por escrito.

4.11. Automatización y control

Cuando la solución tecnológica incorpore funcionalidades de control, automatización, programación, alertas o actuación sobre dispositivos, el cliente será responsable de validar las configuraciones aplicadas y comprobar que resultan adecuadas para su instalación y operación.

AIRFAL no será responsable de consecuencias derivadas de configuraciones definidas, aceptadas o modificadas por el cliente, ni de actuaciones automáticas basadas en parámetros, horarios, condiciones de uso o decisiones operativas del cliente.

4.12. Propiedad intelectual

Todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre Atenea, la plataforma, software, firmware, interfaces, configuraciones, arquitectura, algoritmos, documentación técnica, desarrollos tecnológicos y demás soluciones digitales de AIRFAL permanecerán bajo titularidad de AIRFAL o, en su caso, de sus legítimos titulares.

El cliente no podrá copiar, modificar, adaptar, descompilar, realizar ingeniería inversa, reproducir, sublicenciar, ceder o explotar comercialmente la solución, salvo autorización expresa y por escrito de AIRFAL.

El cliente tampoco podrá utilizar la solución para desarrollar productos competidores ni para entrenar sistemas de inteligencia artificial o modelos de aprendizaje automático sin autorización expresa y escrita de AIRFAL.

4.13. Ciberseguridad

AIRFAL implementará las medidas de seguridad técnica y organizativa necesarias para proteger la solución tecnológica dentro del alcance contratado. No obstante, AIRFAL no garantiza la invulnerabilidad absoluta de la plataforma, dispositivos, comunicaciones o sistemas asociados.

El cliente será responsable de proteger sus accesos, gestionar usuarios autorizados, custodiar credenciales, mantener sus sistemas actualizados y aplicar buenas prácticas de seguridad informática.

AIRFAL no será responsable de ciberataques, accesos no autorizados, malware, pérdida o corrupción de datos, interrupciones de servicio o vulnerabilidades derivadas de sistemas, redes, dispositivos, usuarios o infraestructuras ajenas al control directo de AIRFAL.

4.14. Limitación específica de responsabilidad tecnológica

La responsabilidad de AIRFAL en relación con soluciones tecnológicas quedará limitada a la corrección razonable de incidencias imputables directamente a AIRFAL dentro del alcance contratado.

En ningún caso AIRFAL será responsable de pérdida de datos, pérdida de producción, lucro cesante, pérdida de beneficio, pérdida de contratos, pérdida de oportunidad, pérdida de ingresos, daños reputacionales, costes financieros, interrupción de actividad, decisiones operativas del cliente, indisponibilidad de terceros, fallos de conectividad o daños indirectos derivados del uso o imposibilidad de uso de la solución tecnológica.

4.15. Garantía de TECNOLOGÍA Y SOLUCIONES DIGITALES

4.15.1. Ámbito

La presente sección cubre las soluciones tecnológicas que suministra AIRFAL: sistemas de control de iluminación, plataformas de gestión energética, firmware de los equipos, aplicaciones de monitorización e interfaces de integración con sistemas de terceros (BMS, SCADA, DALI y similares).

4.15.2. Qué garantizamos

AIRFAL garantiza que la solución tecnológica suministrada funcionará conforme a las especificaciones técnicas documentadas vigentes en el momento de la entrega. Esto incluye las funcionalidades descritas en la documentación técnica o en el contrato, la integración con los protocolos y sistemas especificados en el alcance, y la corrección de errores de software que impidan ese funcionamiento conforme y que se detecten durante el período de garantía.

4.15.3. Plazo

El plazo de garantía será de doce (12) meses desde la puesta en marcha de la solución, acreditada mediante la correspondiente acta o informe de puesta en marcha. En ausencia de dicha documentación, el plazo de garantía comenzará a computarse desde la fecha de entrega del software o de la licencia correspondiente.

4.15.4. Actualizaciones de firmware y software

Durante la garantía, las actualizaciones que corrijan errores o vulnerabilidades de seguridad son gratuitas. Las que añadan funcionalidades nuevas o mejoras fuera del alcance original tendrán un coste adicional.

El cliente será responsable de aplicar las actualizaciones de seguridad notificadas por AIRFAL dentro del plazo recomendado en cada caso. La falta de aplicación de una actualización crítica podrá eximir a AIRFAL de responsabilidad respecto de aquellos incidentes, fallos o daños derivados de vulnerabilidades previamente identificadas y corregidas mediante dicha actualización.

4.15.5. Conectividad y disponibilidad

AIRFAL no garantiza la disponibilidad continua de los componentes de conectividad o servicios en la nube que dependan de infraestructuras de terceros, incluyendo operadores de telecomunicaciones, proveedores cloud o la propia red del cliente.

AIRFAL garantiza exclusivamente que sus equipos y software funcionarán conforme a sus especificaciones técnicas cuando dicha conectividad se encuentre disponible y operativa.

Si se ha acordado un nivel de servicio (SLA) específico para una plataforma gestionada por AIRFAL, ese acuerdo prevalece sobre este apartado.

4.15.6. Ciberseguridad

AIRFAL diseña sus soluciones tecnológicas aplicando criterios de seguridad desde las fases iniciales de desarrollo y conforme al estado del arte existente en cada momento. No obstante, el entorno de ciberseguridad evoluciona de forma constante, por lo que AIRFAL no puede garantizar la ausencia absoluta de vulnerabilidades futuras.

El compromiso de AIRFAL en esta materia se concreta en los siguientes términos:

- ✓ Notificar al cliente las vulnerabilidades conocidas que afecten a sus productos en un plazo razonable desde su identificación.
- ✓ Proporcionar parches o actualizaciones para vulnerabilidades críticas durante el período de garantía y durante los cinco (5) años posteriores a la comercialización del producto.

La seguridad de la red en la que se integren las soluciones de AIRFAL, el control de acceso físico y lógico a los equipos, así como el cumplimiento de las recomendaciones de seguridad contenidas en la documentación técnica, serán responsabilidad del cliente.

4.15.7. Datos

Los datos generados o procesados por la solución serán titularidad del cliente. AIRFAL no accederá a dichos datos sin autorización expresa del cliente, salvo cuando resulte estrictamente necesario para la prestación del servicio técnico y únicamente durante el tiempo imprescindible para ello. AIRFAL no venderá, cederá ni comunicará dichos datos a terceros, salvo obligación legal o autorización expresa del cliente.

4.15.8. Integración con sistemas de terceros

AIRFAL garantiza la integración de la solución con los protocolos y sistemas expresamente especificados en el contrato. Queda excluida de la garantía la compatibilidad con sistemas, plataformas, aplicaciones o versiones de software de terceros que no estuvieran incluidos en el alcance acordado.

En caso de que el cliente actualice, modifique o sustituya sus sistemas y dicha actuación pueda afectar a la integración, deberá comunicarlo a AIRFAL con antelación suficiente para su evaluación técnica.

4.15.9. Exclusiones

- Fallos derivados de configuraciones realizadas por el cliente o terceros sin autorización de AIRFAL.
- Incompatibilidades con actualizaciones de los sistemas del cliente no comunicadas previamente.
- Pérdidas o daños de datos derivados de incidentes de ciberseguridad en la red del cliente.
- Interrupciones por infraestructura de telecomunicaciones o servicios cloud de terceros.
- Fallos por uso del software fuera de los requisitos de sistema especificados: hardware incompatible, sistema operativo no soportado, etc.
- Incidencias derivadas de modificaciones introducidas por terceros en APIs, protocolos de comunicación o servicios externos integrados con la solución de AIRFAL.

4.15.10. Limitación de responsabilidad

La responsabilidad de AIRFAL por defectos en soluciones tecnológicas está limitada al valor del contrato de la solución afectada. Pérdida de datos, interrupción del negocio, lucro cesante y daños indirectos o consecuenciales quedan fuera, salvo dolo o negligencia grave imputable a AIRFAL.

4.16 Procedimiento de reclamación (RMA)

4.16.1. Cómo iniciar una reclamación

Toda reclamación debe tramitarse a través del formulario RMA que será facilitado por AIRFAL.

Para ello, el cliente deberá aportar:

- Albarán y/o factura de compra.
- Descripción clara de la incidencia.
- Fotografías o documentación técnica que ayuden al diagnóstico.
- La documentación adicional específica de cada tipo de garantía, según las secciones anteriores.

La aportación completa de la información desde el inicio permitirá agilizar la gestión de la reclamación y reducir los tiempos de resolución de la incidencia. En la mayoría de los casos el diagnóstico remoto será suficiente. No obstante, AIRFAL podrá solicitar información adicional, el envío del producto o realizar una inspección presencial de la instalación cuando lo considere necesario para verificar la incidencia o determinar su origen. En estos casos, el cliente deberá facilitar el acceso a las instalaciones y a los equipos afectados, así como la colaboración necesaria para llevar a cabo las comprobaciones técnicas correspondientes.

4.16.2. Gastos de envío

El envío inicial del producto presuntamente defectuoso a las instalaciones de AIRFAL será por cuenta del cliente. En caso de que la garantía sea aceptada, AIRFAL asumirá los costes del envío de devolución del producto. Si la reclamación no prospera, el producto será devuelto al cliente a portes debidos.

5. Condiciones específicas de SERVICIOS

5.1 Ámbito de aplicación

AIRFAL podrá prestar servicios técnicos, tecnológicos, documentales, consultivos, formativos, de soporte o de acompañamiento al cliente en las distintas fases del proyecto.

Las presentes condiciones específicas serán de aplicación a los servicios disponibles en cada momento, incluyendo, entre otros, consultoría ATEX y atención a consultas técnicas, pilotos y demostraciones, estudios de eficiencia energética, cálculo de huella de carbono, consultoría de digitalización industrial e IoT, estudios lumínicos, estudios de zonificación ATEX y documentación técnica asociada, gestión completa de proyecto, inventariado y planos, personalización de producto y gestión de certificaciones, software Atenea y servicios asociados, desarrollos tecnológicos a medida, instalación cuando no forme parte de un proyecto regulado específicamente en el apartado correspondiente, despliegue y configuración inicial de tecnología, certificados de ahorro energético y cálculo de CAEs, analítica de datos e inteligencia artificial, formación ATEX, mantenimiento Atenea y soporte tecnológico, servicio postventa al cliente y cualquier otro servicio que AIRFAL pueda prestar en el futuro tanto por su parte como a través de terceros.

5.2 Alcance de los servicios

El alcance, contenido, entregables, plazos estimados, medios y condiciones de ejecución de los servicios serán los indicados en el presupuesto o documentación contractual correspondiente, y podrán estar sujetos a cambios según planificación del servicio si su naturaleza así lo requiere.

Cualquier trabajo, prestación, desplazamiento, medio auxiliar, suministro, modificación, ampliación o actuación no incluida expresamente en el presupuesto se considerará excluida y podrá ser objeto de valoración económica adicional.

AIRFAL podrá prestar los servicios directamente o mediante colaboradores, instaladores, técnicos o subcontratistas cualificados, manteniendo la coordinación y responsabilidad de los trabajos dentro del alcance contratado.

5.3 Obligaciones del cliente

El cliente deberá facilitar a AIRFAL, en tiempo y forma, toda la información, documentación, permisos, accesos, condiciones de seguridad, disponibilidad de instalaciones, interlocutores técnicos y colaboración necesaria para la correcta prestación de los servicios, especialmente cuando se trate de servicios prestados en instalaciones ATEX.

El cliente será responsable de la veracidad, suficiencia y actualización de la información facilitada a AIRFAL, así como de garantizar que sus instalaciones cumplen con la normativa aplicable y reúnen las condiciones necesarias para la prestación del servicio.

Cualquier retraso, sobrecoste, reprogramación o imposibilidad de ejecución derivada de falta de información, permisos, accesos, disponibilidad de instalaciones o colaboración del cliente no será imputable a AIRFAL y podrá generar costes adicionales.

5.4. Planificación, plazos y reprogramaciones

Los plazos de ejecución de los servicios tendrán carácter estimativo, salvo que se pacte expresamente un plazo vinculante por escrito.

AIRFAL podrá reprogramar la prestación de los servicios por causas técnicas, logísticas, productivas, climatológicas, regulatorias, de seguridad, de disponibilidad de personal o por circunstancias ajenas a su control razonable.

Cuando la reprogramación, espera o paralización sea imputable al cliente, AIRFAL podrá repercutir los costes de desplazamiento, espera, inactividad, replanificación o cualquier otro coste razonablemente incurrido.

5.5. Seguridad, prevención y acceso a instalaciones

Cuando los servicios deban prestarse en instalaciones del cliente, este será responsable de garantizar condiciones adecuadas de acceso, seguridad, prevención de riesgos laborales, coordinación de actividades empresariales y cumplimiento normativo.

El cliente deberá informar previamente a AIRFAL de los riesgos existentes en la instalación, normas internas de seguridad, requisitos de acceso, permisos de trabajo, documentación obligatoria, equipos de protección requeridos y cualquier otra condición necesaria para la prestación segura del servicio.

AIRFAL podrá suspender o rechazar la prestación del servicio cuando considere que no existen condiciones adecuadas de seguridad, acceso, información o cumplimiento normativo, sin que ello genere derecho a indemnización a favor del cliente.

5.6. Servicios en entornos ATEX

Cuando los servicios deban prestarse en zonas clasificadas ATEX o estén relacionados con equipos destinados a dichas zonas, el cliente será responsable de informar a AIRFAL de la clasificación de la zona, riesgos existentes, procedimientos de acceso, permisos de trabajo, requisitos de seguridad y cualquier limitación operativa aplicable.

AIRFAL prestará los servicios conforme al alcance contratado y a la información facilitada por el cliente, sin asumir responsabilidad por clasificaciones incorrectas, incompletas o no actualizadas de las zonas de trabajo.

Cualquier modificación del alcance derivada de requisitos ATEX no comunicados previamente podrá suponer revisión de plazos, medios y condiciones económicas.

5.7. Aceptación de los servicios

Los servicios se considerarán correctamente prestados una vez ejecutados conforme al alcance contratado. Salvo que se establezca un procedimiento específico de aceptación, el cliente deberá comunicar por escrito cualquier incidencia, disconformidad o defecto apreciable en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la finalización del servicio.

Transcurrido dicho plazo sin comunicación escrita del cliente, el servicio se considerará aceptado.

5.8 Garantía de SERVICIO

5.8.1. Ámbito

Esta sección regula la garantía de los trabajos técnicos que realiza AIRFAL o sus subcontratistas autorizados: informes lumínicos, DPCE, instalación, puesta en marcha, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, diagnóstico y asistencia técnica, tanto presencial como remota. *Si durante un trabajo de mantenimiento se detecta un fallo del producto cubierto por garantía, se tramita por el proceso RMA.*

5.8.2. Qué garantizamos

Que el servicio se ha ejecutado bien y conforme al alcance acordado. Esta garantía cubre los defectos de ejecución directamente relacionados con el trabajo del personal de AIRFAL o sus subcontratistas, exclusivamente.

5.8.3. Plazo

Seis (6) meses desde la fecha de finalización del servicio, acreditada por albarán de servicio o acta de cierre firmada por ambas partes. Este plazo cubre defectos de ejecución, no el desgaste posterior de los componentes instalados o sustituidos.

5.8.4. Condiciones de validez

La validez de la garantía de servicios quedará condicionada al cumplimiento de los siguientes requisitos:

- El defecto de ejecución ha sido notificado por escrito en el plazo establecido en el apartado 5.8.6.
- No deberán haberse realizado intervenciones posteriores sobre los trabajos ejecutados por AIRFAL sin comunicación previa y autorización expresa y por escrito de AIRFAL.
- El equipo o instalación intervenido deberá haber continuado operando en las condiciones previstas, sin modificaciones que puedan afectar al trabajo realizado.
- El cliente deberá encontrarse al corriente de pago del servicio facturado.
- El cliente deberá facilitar a AIRFAL el acceso a las instalaciones y prestar toda la colaboración razonablemente necesaria para verificar la incidencia y ejecutar, en su caso, los trabajos de garantía.

5.8.5. Exclusiones

Quedan excluidos de la garantía aplicable a los servicios prestados por AIRFAL:

- Defectos derivados del uso incorrecto del equipo después de la prestación del servicio.
- Fallos que no tengan relación causal con el trabajo realizado.
- Daños causados por terceros o por modificaciones no autorizadas posteriores al servicio.
- Desgaste de componentes cuya vida útil se haya agotado, con independencia de la intervención realizada.
- Trabajos realizados fuera del alcance pactado a petición verbal del cliente, sin orden de trabajo escrita.
- Defectos o incidencias derivados de información, planos, instrucciones o especificaciones facilitadas por el cliente que resulten incompletos, incorrectos o inexactos.

5.8.6. Cómo reclamar

El defecto deberá ser notificado por escrito a AIRFAL en un plazo máximo de treinta (30) días desde su detección, indicando de forma clara la incidencia observada y su relación con el servicio prestado. En caso de que la reclamación sea aceptada por AIRFAL, esta llevará a cabo las acciones correctoras que resulten procedentes, sin coste adicional para el cliente.

5.8.7. Limitación de responsabilidad

Si el defecto de ejecución es confirmado, AIRFAL repetirá el trabajo afectado o, a su criterio, reembolsará el importe facturado por la parte defectuosa del servicio. Los costes de lucro cesante, paradas de producción y daños indirectos no están cubiertos.

6. Condiciones específicas de INSTALACIONES / PROYECTOS

6.1 Concepto de instalación / proyecto

A efectos de las presentes condiciones, se entenderá por instalación o proyecto aquel suministro contratado con AIRFAL que incluya, además de la entrega de productos, la prestación de servicios específicos de instalación y montaje, conexión, configuración, puesta en marcha, supervisión o coordinación técnica.

La instalación o proyecto podrá incluir, según lo indicado en el correspondiente presupuesto, productos de iluminación, equipos ATEX, soluciones tecnológicas, servicios de instalación, configuración inicial, soporte, formación o cualquier otro servicio asociado.

6.2 Alcance de instalación / proyecto

El alcance concreto de la instalación será exclusivamente el descrito en el correspondiente presupuesto, contrato, memoria técnica, planificación de obra o documentación contractual aplicable.

Cualquier trabajo, prestación, suministro, medio auxiliar, modificación, ampliación, adecuación, legalización, gestión documental o actuación no incluida expresamente en dicha documentación se considerará excluida del alcance contratado y, en su caso, podrá ser objeto de valoración económica adicional, no eximiendo este hecho de la responsabilidad que la propiedad tiene sobre sus propias instalaciones según la normativa vigente.

La ejecución de la instalación quedará condicionada a la disponibilidad de los productos, medios técnicos, accesos, permisos, información y condiciones operativas necesarias para su correcta realización.

Cualquier variación del alcance inicialmente previsto deberá ser aceptada expresamente por AIRFAL y podrá implicar la revisión de precios, plazos, planificación, medios asignados y condiciones de pago.

6.3 Obligaciones del cliente previas al inicio de los trabajos

El cliente deberá garantizar, antes del inicio de los trabajos, la disponibilidad de la instalación, los accesos autorizados, los permisos de trabajo necesarios, la documentación en materia de prevención de riesgos laborales, la coordinación de actividades empresariales, la información sobre los riesgos existentes, la clasificación ATEX de las zonas cuando resulte aplicable, la disponibilidad de suministro eléctrico, las condiciones adecuadas de seguridad y la designación de un interlocutor responsable del proyecto.

La falta, insuficiencia o retraso en cualquiera de estos elementos podrá dar lugar a la reprogramación de los trabajos, revisión de plazos y repercusión de los costes adicionales que pudieran derivarse.

Cuando la imposibilidad de iniciar o continuar los trabajos sea imputable al cliente durante un período superior a treinta (30) días naturales, AIRFAL podrá facturar los trabajos ejecutados, los materiales acopiados, los costes de almacenamiento y los gastos razonablemente incurridos hasta ese momento.

6.4. Planificación y ejecución

La planificación de la instalación será acordada entre las partes en función de la disponibilidad de materiales, equipos, personal técnico, subcontratistas, accesos a planta y condiciones operativas del cliente.

Los plazos de instalación tendrán carácter estimativo salvo compromiso expreso y por escrito.

AIRFAL podrá modificar la planificación por causas técnicas, logísticas, climatológicas, de seguridad, de disponibilidad de medios o por cualquier circunstancia ajena a su control razonable.

Las suspensiones o reprogramaciones imputables al cliente podrán dar lugar a la revisión del calendario de ejecución y a la repercusión de los costes de desmovilización, nueva movilización, almacenamiento o reserva de recursos.

6.5. Subcontratación

AIRFAL podrá ejecutar la instalación directamente o mediante empresas instaladoras, técnicos o subcontratistas cualificados.

El cliente acepta que AIRFAL pueda apoyarse en terceros para la ejecución total o parcial de los trabajos, manteniendo AIRFAL la coordinación y responsabilidad del proyecto dentro del alcance contratado.

6.6. Condiciones de pago en proyectos, instalaciones y soluciones tecnológicas

Cuando el proyecto incluya suministro de productos, instalación, configuración, puesta en marcha o validación operativa, AIRFAL podrá establecer condiciones de pago por hitos, que serán detalladas en el correspondiente presupuesto o contrato.

Salvo pacto expreso y por escrito de lo contrario, dichas condiciones podrán estructurarse conforme al siguiente esquema:

- 30% a la aceptación del presupuesto o emisión de la orden de compra, destinado a cubrir costes iniciales de fabricación, compra de materiales, logística, planificación y reserva de recursos.
- 40% a la entrega de los productos, inicio de instalación o avance significativo de los trabajos, según se defina en el presupuesto.
- 30% a la finalización de la instalación, puesta en marcha o entrega operativa del proyecto.

El inicio de los trabajos, la compra de materiales, la fabricación, la planificación de recursos o la reserva de equipos podrá quedar condicionado a la recepción del primer pago.

En caso de retraso en cualquiera de los pagos previstos, AIRFAL podrá suspender la ejecución del proyecto, sin que ello genere derecho a indemnización a favor del cliente.

Cuando la ejecución del proyecto resulte suspendida por causa imputable al cliente, los hitos económicos asociados a trabajos ya ejecutados, materiales fabricados, adquiridos o reservados podrán ser facturados aunque el proyecto no haya alcanzado el siguiente hito inicialmente previsto.

6.7. Aceptación de la instalación

La instalación se considerará finalizada cuando se haya ejecutado el alcance contratado y, en su caso, se haya realizado la puesta en marcha o comprobación funcional prevista.

Salvo que se acuerde un acta de recepción específica, el cliente deberá comunicar por escrito cualquier incidencia o disconformidad en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la finalización de los trabajos.

Transcurrido dicho plazo sin comunicación escrita, la instalación se considerará aceptada.

La utilización efectiva de la instalación por parte del cliente supondrá aceptación tácita de la misma. Asimismo, la puesta en servicio o utilización parcial de la instalación constituirá aceptación tácita respecto de los elementos efectivamente utilizados.

6.8. Cambios de alcance

Cualquier modificación, ampliación, trabajo adicional, cambio de ubicación, cambio de configuración o actuación no prevista en el alcance inicial deberá ser valorada y aceptada por AIRFAL.

Los cambios de alcance podrán implicar revisión de precios, plazos, medios, planificación y condiciones de pago.

6.9 Garantías de PROYECTO / INSTALACIONES

6.9.1. Ámbito

La presente sección será aplicable a aquellos proyectos en los que AIRFAL asume la responsabilidad integral del suministro, diseño de la solución de iluminación, instalación, integración de sistemas y puesta en marcha.

En estos casos, el alcance contratado tendrá por objeto la entrega al cliente de una instalación operativa.

6.9.2. Inicio del plazo de garantía

El plazo de garantía comenzará a computarse desde la fecha de firma del Acta de Recepción Provisional por ambas partes. En caso de que el cliente no formalice la aceptación dentro del plazo pactado y no comunique objeciones por escrito, el proyecto se considerará tácitamente aceptado transcurridos quince (15) días desde la notificación de finalización realizada por AIRFAL.

6.9.3. Plazos

Los plazos de garantía aplicables a los proyectos serán los siguientes:

- Garantía del conjunto de la instalación: dos (2) años desde el Acta de Recepción Provisional.
- Garantía de los productos instalados: los plazos del apartado 3.9.2, contados desde la misma fecha.
- Garantía de ejecución de los trabajos de instalación: doce (12) meses desde el Acta de Recepción Provisional.
- Disponibilidad de repuestos: lo establecido en el apartado 3.9.2.

6.9.4. Qué cubre

La garantía aplicable a los proyectos cubrirá exclusivamente los siguientes supuestos:

- Defectos de diseño atribuibles a AIRFAL: incumplimientos de los parámetros fotométricos, eléctricos o de seguridad acordados en el contrato.
- Defectos de ejecución de los trabajos de instalación.
- Defectos de fabricación de los productos suministrados, según la Sección 7.1.
- Fallos de integración entre componentes del sistema directamente atribuibles al diseño de AIRFAL.

6.9.5. Condiciones específicas

La garantía aplicable a los proyectos quedará sujeta, además, a las siguientes condiciones específicas:

- El cliente debe facilitar acceso a la instalación para inspecciones, diagnósticos y trabajos de garantía en horarios razonablemente acordados.
- Las modificaciones realizadas por el cliente o terceros sin autorización escrita de AIRFAL liberan a AIRFAL de responsabilidad sobre los elementos afectados.
- El mantenimiento ordinario de la instalación es responsabilidad del cliente.
- Cambios de uso de los espacios, ampliaciones o reformas que alteren las condiciones del diseño original no están cubiertos por esta garantía.
- El cliente deberá comunicar cualquier defecto cubierto por la presente garantía tan pronto como tenga conocimiento del mismo y adoptar las medidas razonables para evitar su agravamiento.

6.9.6. Subcontratistas

AIRFAL responderá frente al cliente de los trabajos realizados por sus subcontratistas como si hubieran sido ejecutados directamente por AIRFAL.

Cualquier reclamación relacionada con dichos trabajos deberá tramitarse siempre a través de AIRFAL, sin que el cliente deba dirigirse directamente al subcontratista.

6.9.7. Documentación entregada en la recepción

Con el Acta de Recepción Provisional, AIRFAL entregará la documentación siguiente. Su ausencia no invalida la garantía, pero el cliente tiene derecho a reclamarla:

- Planos as-built de la instalación, siempre que se especifique en el alcance del proyecto.
- Certificados de los productos instalados, incluidos certificados ATEX si procede.
- Declaraciones de conformidad CE de los equipos suministrados.

6.9.8. Limitación de responsabilidad

La responsabilidad máxima de AIRFAL por la garantía de proyecto está limitada al valor del contrato. Quedan fuera: lucro cesante, paradas de actividad, daños a terceros derivados del funcionamiento de la instalación, pérdida de contratos, pérdida de oportunidad, pérdida de ingresos, daños reputacionales, costes financieros derivados de la ejecución del proyecto y cualquier daño indirecto o consecuencial. Esta limitación no aplica en casos de dolo o negligencia grave imputable a AIRFAL.

6.10 Garantías de LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

6.10.1. Transferencia de riesgo

El riesgo sobre la mercancía se transfiere conforme al Incoterm pactado en el contrato o pedido.

Cuando el transporte sea asumido por AIRFAL, esta responderá del riesgo asociado al envío hasta la entrega efectiva del producto.

Cuando el transporte sea gestionado o asumido por el cliente, AIRFAL no responderá de los riesgos, daños, pérdidas o cualquier incidencia que pudieran producirse durante el envío.

6.10.2. Obligación de inspeccionar la mercancía al recibirla

El cliente estará obligado a revisar la mercancía en el momento de su recepción. La falta de dicha inspección impedirá la tramitación de reclamaciones relativas a daños producidos durante el transporte o a discrepancias en el suministro. La revisión deberá incluir:

- ✓ Estado externo del embalaje antes de firmar el albarán del transportista.
- ✓ Referencias y cantidades recibidas frente al albarán de AIRFAL.
- ✓ Apertura de embalajes y revisión visual de los productos, en un plazo no superior a cuarenta y ocho (48) horas desde la recepción.

6.10.3. Plazos de reclamación por daños o discrepancias

Daños visibles en embalaje o mercancía

Los daños, incidencias o reservas deberán hacerse constar expresamente en el albarán del transportista en el momento de la entrega y notificarse por escrito a AIRFAL en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas desde la recepción. En ausencia de dicha reserva en el albarán, no se podrá realizar la reclamación frente al transportista.

Daños ocultos

Los defectos que no resulten detectables en la inspección realizada en el momento de la recepción y que sean advertidos con posterioridad deberán notificarse por escrito a AIRFAL en un plazo máximo de siete (7) días naturales desde su detección y, en todo caso, dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción de la mercancía.

Discrepancias en referencias o cantidades

Las discrepancias relativas a referencias o cantidades deberán notificarse por escrito a AIRFAL en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas desde la recepción de la mercancía. Pasado ese plazo, la mercancía recibida se considera conforme al pedido. En todos los casos, la notificación deberá incluir fotografías del embalaje y del producto afectado, número de albarán de AIRFAL y número de expedición del transportista. Sin dicha documentación, no será posible tramitar adecuadamente la reclamación frente al seguro ni ante el transportista.

6.10.4. Embalaje

El embalaje utilizado por AIRFAL será adecuado para el tipo de transporte previsto en condiciones estándar. Cuando el cliente retire la mercancía en las instalaciones de AIRFAL o contrate su propio transportista, el riesgo de daños durante el transporte será asumido por el cliente desde el momento de la carga.

6.10.5. Plazos de entrega

Los plazos de entrega comunicados por AIRFAL tendrán carácter estimativo, salvo que se haya pactado expresamente lo contrario por escrito. Los retrasos derivados de causas ajenas al control razonable de AIRFAL, incluyendo, entre otras, escasez de componentes, incidencias en el transporte, errores del transportista o supuestos de fuerza mayor, no darán derecho al cliente a reclamar indemnización, compensación o penalización alguna, salvo pacto expreso en contrario por escrito.

6.10.6. Limitación de responsabilidad logística

Cuando el daño sea imputable al transporte, la responsabilidad de AIRFAL quedará limitada al valor de la mercancía afectada, conforme al precio indicado en la factura correspondiente.

Quedan expresamente excluidas las paradas de obra, retrasos en proyectos, lucro cesante y cualesquiera otros daños indirectos o perjuicios derivados de la demora o del daño producido durante la entrega.

Quedan igualmente excluidos los costese sustitución de equipos de terceros, alquiler de maquinaria, penalizaciones contractuales asumidas por el cliente frente a terceros y cualesquiera otros costes indirectos derivados del retraso en la entrega.

7. DISPOSICIONES GENERALES

7.1. Actualización de condiciones

AIRFAL podrá revisar y actualizar las presentes condiciones cuando lo considere necesario. Las modificaciones únicamente serán aplicables a los pedidos y contratos formalizados con posterioridad a la fecha de entrada en vigor de la nueva versión. Los pedidos o contratos ya formalizados se regirán por las condiciones vigentes en el momento de su firma, aceptación o confirmación.

7.2. Prelación de documentos

En caso de existir un contrato de proyecto, acuerdo marco u otro documento contractual firmado por ambas partes que establezca condiciones específicas distintas a las previstas en el presente documento, prevalecerá lo dispuesto en dicho contrato o acuerdo. El presente documento será de aplicación en ausencia de pacto específico entre las partes.

7.3. Idioma

El presente documento podrá estar disponible en distintos idiomas. En caso de discrepancia, contradicción o diferencia de interpretación entre versiones, prevalecerá la versión redactada en castellano.

7.4. Reserva de dominio.

La propiedad de los productos suministrados permanecerá en AIRFAL hasta el pago íntegro del precio, intereses, gastos y cualesquiera otras cantidades adeudadas por el cliente. Hasta ese momento, el cliente se obliga a conservar los productos debidamente identificados, a no pignorarlos, gravarlos ni transmitir su propiedad fuera del curso ordinario de su actividad y a comunicar inmediatamente a AIRFAL cualquier embargo, procedimiento de ejecución o reclamación de terceros que pudiera afectarles. En caso de impago, AIRFAL podrá ejercitar las acciones que legalmente procedan para recuperar los productos, sin perjuicio de cualesquiera otros derechos que le correspondan.

8. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Estas condiciones se rigen por la ley española, con exclusión de la Convención de las Naciones Unidas sobre Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías (CISG). Cualquier disputa se somete a la jurisdicción exclusiva de los Juzgados y Tribunales de Zaragoza, con renuncia expresa de las partes a cualquier otro fuero.