

## **POLÍTICA DE CONDICIONES GENERALES DE VENTA QUERO AUTOMATION**

Versión 5: marzo 10 de 2023

Las siguientes condiciones son siempre aplicables a menos que se estipule expresamente lo contrario.

### **1. DEFINICIONES**

En las presentes condiciones generales de venta se hacen las siguientes definiciones:

a) **VENDEDOR:** La empresa QUERO GRUPO JC-ELECTRONICS SPAIN SLU, con C.I.F B-78964368., cuyo domicilio social se encuentra en la ciudad de Mostoles (Madrid). España y quien para efectos de esta política se denominará Quero Automation.

b) **COMPRADOR:** Es el destinatario de la mercancía, el emisor de la orden de compra o el destinatario de la factura de venta.

c) **MERCANCÍA:** Todos y cada uno de los productos o equipos, objeto del pedido, orden de compra o contrato, indicada y descrita en cualquier documento oficial de venta.

d) **CONTRATO:** El acuerdo entre el comprador y Quero Automation se entenderá celebrado en el domicilio de Quero Automation en la ciudad de Mostoles (Madrid) en el momento de aceptación de la orden de compra por parte de Quero Automation.

e) **ORDEN DE COMPRA:** La solicitud o pedido de la mercancía por parte del comprador.

f) **IDONEIDAD DE LA MERCANCÍA:** La aptitud para satisfacer las aplicaciones para las

cuales ha sido diseñada y producida y las condiciones bajo las cuales se debe utilizar.

g) **CALIDAD DE LA MERCANCÍA:** El conjunto total de las características, propiedades y componentes que la constituyen.

h) **GARANTÍA:** La obligación de asegurar las condiciones de calidad e idoneidad en los términos y vigencia señalados por Quero.

i) **ACEPTACIÓN O RECHAZO DE LA ORDEN DE COMPRA:** La orden de compra, podrá ser aceptada o rechazada en un término no mayor de ocho (8) días.

j) **LUGARES DE ENVÍO:** Todo el territorio nacional español y cualquier parte del mundo en el cual se puedan hacer entregas a través de operador logístico.

k) **TOL:** Tienda OnLine; Plataforma web en la cual se pueden hacer consulta, cotización y compra de productos nuevos, o re-acondicionados.

### **2. ÁMBITOS Y EFECTOS**

a) Las presentes condiciones generales de venta son aplicables a los productos, equipos o bienes que sean destinados al comprador y sean comercializados en España u otros países por Quero Automation.

b) Se considerará celebrado el contrato previa orden de compra del comprador y la aceptación por parte de Quero Automation

c) La orden de compra deberá hacerse por escrito a través del correo electrónico: pedidos@queroautomation.com cumpliendo con los siguientes requisitos:

- Nombre de la empresa e identificación
- Número de orden de compra (Si aplica)

- Referencia(s) (código del material del fabricante)
- Cantidad en unidades
- Descripción del material
- Fecha de envío de la Orden de Compra
- Precio neto
- Subtotal
- Incluir el valor del IVA
- Importe mínimo de la orden de compra: 50 euros para el territorio nacional español, 200 para Unión Europea y 400 euros para Latinoamérica
- Moneda
- Persona de contacto
- Lugar de entrega (dirección completa)
- Acepta entregas parciales (Si/No)

Observaciones: Si el material es enviado a un lugar diferente a su dirección habitual, notificar la dirección nueva y persona que recibirá el material con horario de entrega.

Condiciones de factura en TOL: Como alternativa, el cliente puede ingresar sus pedidos a través de Tienda Online de Quero Automation TOL: <https://www.queroautomation.com/tienda-repuestos-automatizacion/>

Nota: para el ingreso de pedidos por la TOL el usuario deberá haber creado y acreditado su cuenta con la información que el sistema ha requerido. Los pedidos que son ingresados por TOL son susceptibles a modificaciones y se registraran con los descuentos base grabados para el cliente. Independientemente del método de ingreso, la orden de compra se registrará por

estas mismas condiciones generales de venta. Los pedidos, modificaciones, o cancelación de pedidos para tener validez deberán solicitarse y aprobarse por escrito al correo [pedidos@queroautomation.com](mailto:pedidos@queroautomation.com). No se aceptarán cambios que no estén por escrito.

### 3. OFERTA O PROPUESTA

La oferta o propuesta salvo cualquier indicación escrita por parte de Quero Automation tendrá una validez máxima de diez (7) días a partir de la fecha de emisión.

### 4. INDIVISIBLE DE VENTA

Se entiende como lote de venta la cantidad informada por Quero Automation en el índice de referencia de la lista de precios, que es la cantidad mínima que el comprador puede ordenar. Es entendible que esta cantidad puede ser modificada unilateralmente por el vendedor en cualquier momento. Es necesario consultar la cantidad previa a la compra.

### 5. PRECIOS

a) Los precios de la mercancía publicados en Tienda OnLine o el documento enviado por algún vendedor de Quero Automation, se entienden en Euros, sin embargo, puede ser expresado en Dólares, pesos o moneda de curso legal; etc según corresponda y obedecen exclusivamente al valor de los bienes y servicio. El valor cotizado será pagado a la TRM del día en el cual se emita la factura de los equipos.

b) Todos los costos diferentes a gastos de transporte (portes), seguros y otros gastos necesarios eventuales para la entrega de la mercancía, estarán a cargo y por cuenta del comprador, si no se pactan con anterioridad.

c) Quero Automation, en cualquier momento, se reserva el derecho de modificar sin aviso previo la lista de precios basado en las modificaciones directas realizadas por el fabricante o proveedor internacional.

d) Los impuestos atribuibles a las ventas no están incluidos y se legalizarán de acuerdo a la tarifa vigente en el momento de la facturación.

e) Dentro del precio está comprendido el costo de las pruebas de fábrica de la mercancía que usualmente realiza el fabricante. Cuando el comprador requiere pruebas adicionales o especiales, dichas pruebas se realizarán a su cargo, previo convenio y aceptación por parte del comprador del alcance y valor de las mismas.

f) Cualquier gasto que fuere ocasionado por demoras en el despacho de la mercancía no imputable al vendedor, será por cuenta del comprador, como por ejemplo las nacionalizaciones de mercancía.

## 6. ACEPTACIÓN DEL CONTRATO, MERCANCÍA Y FACTURA

a) El contrato se considerará celebrado y aceptado cuando Quero Automation confirme al comprador el recibo de su orden de compra y su aceptación según las condiciones establecidas en este documento.

Nota: Horario de recepción de órdenes de compra hasta las 16:00 hora local España; después este horario será procesadas con fecha del día siguiente. Después de verificada la orden será procesada y confirmada vía correo electrónico

**b) El envío de piezas por parte del cliente hacia el vendedor (Quero) supone un**

**pedido en firme por parte del cliente para piezas ofertadas.** En caso de no recibir confirmación, orden de compra, o número de pedido en un plazo de 90 días naturales, sobre confirmación de presupuesto, se procederá al achatarramiento de la pieza.

Para piezas enviadas fuera de presupuesto serán aplicados los mismos plazos señalados anteriormente; y si el cliente no acepta presupuesto, asume cargo de portes para devolución de la pieza.

c) En caso de no recibir por cualquier razón la factura de venta, el comprador deberá informarlo por escrito a Quero Automation o por medio de correo electrónico en un período no mayor de diez (10) días naturales a partir del despacho de la mercancía por parte de Quero Automation. El hecho de no recibir o de extraviarse la factura de venta, no exime al comprador de las obligaciones derivadas del contrato y conteo del tiempo.

d) Procedimiento para devoluciones y notas crédito: Quero Automation cuenta con el personal requerido para recibir y gestionar las solicitudes de Albarán de abono, factura en devolución o Notas crédito y devoluciones, a través de los siguientes medios:

Teléfono Madrid: 91-6852403 opción 5 departamento financiero y contable.  
Comercial Correo electrónico: pedidos@queroautomation.com

### 6.1 DEVOLUCIONES

A. Solicitud de Albarán de abono, factura de devolución o Nota Crédito por cambio en la factura:

1. Si la fecha de solicitud de devolución es superior a 60 días desde la entrega del material, la autorización será dada por el

vendedor después de evaluar el caso y la causa para la modificación. Quero Automation se reserva el derecho de aceptar la nota crédito o la anulación de la factura.

2. Sí la fecha de entrega es menor a 60 días: Quero Automation realizará el proceso de Nota crédito o Albarán de abono y emitirá la nueva factura en negativo en caso de ser requerida; Para esta solicitud el cliente debe devolver los documentos originales de venta.

a) Solicitud de nota crédito y/o albarán de abono por error de Quero Automation con devolución de material:

- Posterior a la comprobación del error Quero Automation tiene la obligación de recoger la mercancía. El cliente deberá entregar el material en buenas condiciones, en caja original, sin daños en el embalaje (validación por control calidad), devolver copia de los documentos de venta e incluir el formato de devolución. En caso que el embalaje se encuentre dañado Quero Automation se reserva el derecho autorizar el envío el material.

b) Solicitud de nota crédito y/o albarán de abono por error del Cliente: Quero Automation se reserva el derecho de aceptar la devolución de los equipos teniendo en cuenta la revisión y aprobación o no por parte de control calidad. Devolución del material Si al recibir la mercancía, el comprador o quien la recibe, observa errores en el envío tales como referencias cruzadas, diferencia en cantidades, documentación incompleta, embalaje y daños durante el transporte, algún defecto de calidad o pedidos duplicados, el comprador se obliga a notificar por escrito a los correos autorizados

seguimiento@queroautomation.com  
pedidos@queroautomation.com en el momento de la entrega.

c) La devolución de la mercancía **nueva** deberá hacerse dentro de los siguientes cinco 5 días; de no recibir físicamente los productos se entenderá que el proceso se cancela, y deberá registrar la solicitud de devolución nuevamente. Pasados estos cinco (5) días hábiles se entiende que el comprador acepta que recibió la mercancía indicada en la factura, completa, en buen estado y sin defectos de calidad

d) La devolución física de un producto debe cumplir con:

- El comprador debe adjuntar a la devolución del producto los documentos de venta originales o fotocopia (cuando aplique) y el correo electrónico de solicitud con todos los datos necesarios.

- En la parte exterior de la caja se tendrá un rótulo o pegatina con los datos completos de Quero Automation, relacionar el número de la oferta o número de pedido enviada por Quero, a la siguiente dirección: Regordoño número 13 Polígono Industrial Regordoño. NOTA: Ninguna nota crédito se tramitará sin la documentación respectiva.

- En caso de que la nota crédito sea por pérdida de la factura, el comprador deberá adjuntar el debido denuncia y la nueva factura deberá ser pagada de contado o en su defecto contará con el tiempo máximo otorgado en la factura original.

3. Una vez se proceda a la inspección del material, cantidad y estado, así como la recepción de los documentos enviaremos al comprador la nota crédito o la factura en negativo; en caso de que exista algún inconveniente con el producto o la

documentación, la nota crédito o factura en negativo por devolución podrá ser rechazada y en tal sentido el comprador recibirá igualmente un comunicado y la devolución de la mercancía enviada.

a) Las devoluciones solicitadas por el comprador estarán sujetas al cumplimiento de las siguientes condiciones requeridas por Quero Automation:

- Producto en condiciones de venta, la mercancía en devolución será rechazada o aceptada por el vendedor previa verificación y comprobación del estado en que se encuentra y de las cantidades devueltas.

- El comprador deberá adjuntar copia de la factura

- El valor del flete y seguro será asumido por el comprador

- Al valor de la mercancía devuelta se le descontará hasta el 25% en material de alta rotación o 50% material de importación nuevo y hasta el 25% para el material reacondicionado, por cargos administrativos cuando esta devolución sea solicitada por error del cliente y el fabricante acepte la devolución.

b) **Devolución material Portes Pagados** Una vez que el cliente reciba el material, la pieza averiada deberá ser enviada a las instalaciones de Quero Automation antes de la fecha indicada en la hoja 3 (7 días naturales desde la recepción).

- Todos los envíos sin excepción deberán estar debidamente documentados, en el cual se indique entre otras cosas el servicio a tramitar.

- No se admiten devoluciones trascurridos 7 días desde el envío del material.

- Todo material de que quiera ser devuelto antes de cumplir este tiempo deberá autorizarse por Quero Automation y deberá cumplir con los requisitos de integridad (conservar su embalaje original y no haber sido instalado ni manipulado).

- Cumpliendo estos requisitos la pieza se depreciará con un 25% del total del importe de la pieza el servicio de caja sellada y dicha pieza deberán venir a portes pagados.

- Adjuntando el aviso de expedición del recibido y la hoja 3.

- El envío siempre deberá realizarse a las oficinas principales de Quero Automation en Regordono 13, so pena se indique una dirección diferente.

c) **Material suministrado con servicio de Cashback:** Se realizará una depreciación sobre la pieza completa, ya sea nueva o reacondicionado, en tanto se cumpla con las condiciones anteriores de devolución y nombradas en el punto 3 del numeral b de esta sección.

- Los gastos de gestión y transporte **urgente** no podrán ser devueltos en ningún caso.

d) El material devuelto en condiciones de ser reparado debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Que no presente quemaduras diferencias de tensión, con aceite o fluidos, atacado por agentes corrosivos, oxidado, con suciedad imposible de quitar, etc,

- Que no haya sido manipulado por talleres externos o personal no cualificado.

- Dichas piezas incluida la carcasa, deberán encontrarse con todos sus componentes montados según referencia y composición

delimitada por el fabricante sin presentar defectos de rotura.

e) Una devolución o solicitud de garantía no justifica demora en el pago por parte del comprador de cualquier obligación contractual pendiente. Toda devolución por parte del comprador implica una nota crédito o una factura en negativo.

f) El comprador acepta y se obliga a no devolver la mercancía cuando el contrato ha sido aceptado por las partes, a excepción de los incumplimientos de fechas pactadas con diferencia evidente de tiempo por encima de un 20% sobre el original.

g) No se aceptan devoluciones para cancelar deudas pendientes por parte del comprador.

h) Quero Automation se reserva el derecho de aceptar devolución de equipos o bienes de importación directa para el comprador o de fabricación especial bajo pedido.

## 7. CONDICIONES DE LA VENTA

a) El volumen, extensión y ejecución del suministro de la mercancía queda definido en el contrato. Por lo tanto, cualquier producto, equipo o bien que no se encuentren incluidos en el contrato, será facturado adicionalmente y de forma separada.

b) Quero Automation se reserva el derecho de modificar o de sustituir parcial o totalmente las características de la mercancía con el propósito de obtener y suministrar otro de calidad, características y servicio equivalentes o superiores.

## 8. MODIFICACIÓN O CANCELACIÓN DE PEDIDOS

La cancelación o modificación de líneas o pedidos completos deberán solicitarse durante el día hábil siguiente al recibo del acuse del ingreso de la orden de compra por correo electrónico o por la Tienda OnLine. Quero Automation aceptará la cancelación o la modificación por ese tipo de producto, sólo si la solicitud se surte dentro de este término o en su defecto por incumplimiento en las fechas de entrega informadas en el correo de Confirmación de Pedidos de Productos nuevos o Cashback/Reparación y/o Proyectos. Para cualquier solicitud posterior Quero Automation se reserva el derecho de aceptarla o rechazarla.

Excepción: Se exceptúan el derecho de modificación o cancelación los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor claramente personalizados o a las solicitudes de envíos urgentes.

d) El envío de la orden de compra implica, sin reserva alguna el conocimiento por parte del comprador, de las presentes condiciones generales de venta. Cualquier acuerdo que no aplique a estas condiciones generales de venta, deberá hacerse por escrito, firmado y aceptado por las partes, para que adquiera valor contractual.

e) Quero Automation no acepta ni reconoce acuerdo o compromiso que no haya sido establecido por representante suyo que haya sido previa y legalmente autorizado.

f) Para algunos casos Quero Automation requiere el pago de un anticipo, lo cual se indicará en la propuesta y el contrato se entenderá celebrado solamente cuando el comprador haya cumplido el pago de este anticipo.

## 9. DESPACHO, ENTREGA Y FACTURACIÓN

a) La entrega de la mercancía se realiza en las instalaciones del cliente, donde los portes y el seguro es asumido por el comprador, en caso que no sea negociado de forma diferente. El envío y la entrega de la mercancía se harán desde el almacén de distribuidor principal de Quero Automation o desde la sede de su partner en Holanda, por medio de un sistema de transporte contratado por el vendedor. Cuando el comprador requiera un medio diferente para sus envíos, el valor de los portes y gastos ocasionados será a cargo y por cuenta del comprador. En todo caso, el comprador también podrá reclamar la mercancía en las instalaciones de Quero Automation; sin costo adicional o reducciones, previa solicitud, aprobación y coordinación con el comercial.

b) **Para servicio de Cashback**, Se procederá a facturar el importe total del equipo reacondicionado y el cliente deberá enviar el equipo con el cual aplicará al cashback a nuestras instalaciones. Posteriormente esta pieza será revisada por nuestro equipo de I+D, quienes determinarán si el equipo cumple con los requisitos para aplicar cashback. (el equipo debe ser reparable). Este importe una vez aprobado, será abonada en las mismas condiciones comerciales y tiempo que tiene cada cliente con Quero.

d) **Para reparaciones**, una vez recibida la pieza, será comprobado su estado; a lo cual se enviará un informe corto de la situación de reparación. Las piezas deberán incluir todos los componentes según referencia, montados y sin manipular.

- Las piezas compuestas por varias referencias deberán ser cotizadas de manera independientemente.

- Sólo se asume el correcto funcionamiento de la pieza reparada y no del conjunto si no es aceptada la reparación de todo el conjunto.

e) **Reparaciones NO estándar**: En todos los casos, la pieza deberá ser enviada de manera documentada y detallada con la avería, manuales, esquemas eléctricos y toda la información relacionada con el equipo.

- El plazo de entrega para presupuesto será de 2 a 4 semanas desde la recepción de la pieza.

- Si el cliente acepta el presupuesto el plazo de reparación medio se encuentra entre 10 y 12 semanas.

- Si el cliente no acepta el presupuesto, se facturarán portes y gastos de gestión en concepto de análisis de pieza y horas de taller. Este importe se facturará al cliente con el detalle correspondiente de horas y actividades en cada caso.

- El cliente se hará cargo de los gastos del transporte de dicha pieza.

- Si se contrata servicio urgente no habrá oportunidad a devolución de los gastos de tramitación urgente, ni de los gastos asociados al transporte.

- El cliente debe comprobar el correcto funcionamiento de la pieza reparada enviada en un plazo no superior a 7 días desde el envío, de lo contrario el tiempo de garantía se iniciará sin novedad.

- En el caso que la pieza reparada no funcione durante las pruebas SAT en la

instalación del cliente, se podrá solicitar garantía y revisión.

- Una vez revisada la pieza en garantía y su funcionamiento es correcto se volverá a enviar el equipo con un coste cargado en factura por un 15% del valor original del equipo; en caso de no ser funcional, se abonará el 80% del total pagado por el servicio en una Nota Crédito o factura en negativo.

f) Los retrasos que puedan presentarse en la entrega de la mercancía no imputables al vendedor, no constituyen causa de anulación del pedido por parte del comprador. Periodo de 20 días.

g) Si la totalidad de la mercancía no puede ser enviada y entregada por causas o circunstancias imputables al comprador, el comprador aceptará a su cargo todos los gastos en que haya incurrido el vendedor para la preparación y colocación de la mercancía en depósito, manejo de la misma, transporte, almacenamiento, inspecciones, seguros, etc. Estos gastos serán reembolsados por el comprador a la presentación de la factura correspondiente.

h) El comprador se obliga a través de un funcionario facultado para hacerlo, a aceptar legalmente la factura de venta. El comprador acepta que tramitará los desembolsos de los pagos con el soporte físico o digital de la factura, siendo en todo caso un documento legal la digital o la física.

i) Las obligaciones derivadas de los productos vendidos serán exigibles desde la presentación de la factura y prestarán mérito ejecutivo sin necesidad de requerimiento alguno, al cual renuncia desde ahora el comprador.

j) Cada una de las empresas que sean atendidas por Quero Automation y que utilicen las condiciones comerciales deberán firmar un pagaré como soporte del crédito aprobado y consulta en centrales de riesgo.

## 10. PLAZO DE ENTREGA

a) Una vez aceptada la orden de compra, el plazo de entrega para mercancía disponible en almacén de Quero Automation será:

- Para la ciudad de Madrid Dos (2) días hábiles a partir del día de confirmación del pedido para equipos **nuevos**.

- Para entregas de equipos **nuevos** en el resto del país tres (3) días hábiles, en ciudades cercanas. Para entregas en lugares especiales por su topografía, ruralidad u orden público, etc., se tomará el tiempo que las empresas de transporte requieran para realizar la entrega final.

- Para la mercancía que no se encuentre disponible en el momento de recibir Quero Automation la orden de compra, el plazo será el informado en la verificación y confirmación de pedido.

- Para mercancía **nueva** que se encuentre en la nave del fabricante la entrega en la ciudad de Madrid será de Cuatro (4) días hábiles después de enviado confirmación y verificación de pedido.

- Para mercancía que se encuentre en la nave del fabricante la entrega en el resto del país será de cinco (5) días hábiles, en ciudades cercanas. Para entregas en lugares especiales por su topografía, ruralidad u orden público, etc., se tomará el tiempo que las empresas de transporte requieran para realizar la entrega final.



- Para mercancía **nueva** con entrega en otros países diferentes a España y que se encuentre en stock el tiempo será el que determine el operador logístico y puede variar en función de los procesos de importación, pesos, medidas, aduanas y nacionalización.

b) Para mercancía de fabricación especial o ensamble local los plazos serán previamente convenidos y se inician a partir de celebrado el contrato entre las partes.

c) **Los plazos de reparación estándar** se encuentran entre las 10 y 12 semanas y reparación express en el menor tiempo posible desde la recepción de la pieza en taller (leek Holanda). Estos tiempos están sujetos a variaciones que evaluará el reparador en función de las existencias, la complejidad de la pieza y el daño que presente. Y que, en cualquier caso, se comunicará al comprador por escrito

d) Los plazos de entrega de equipo renovado y caschback, se encuentran entre los 5 y los 7 días laborables. Estos tiempos están sujetos a variaciones en función de las existencias, la complejidad de la pieza.

- Si se precisa una entrega programada ésta deberá ser solicitada con servicio de máquina parada 1er punto. (48 horas si se tramita pedido antes de las 12.00 am).

e) El plazo solicitado por el comprador debe ser indicado en la orden de compra y el plazo finalmente estipulado para el contrato será el plazo aceptado y confirmado por Quero Automation en la confirmación de la Orden de Compra colocada.

f) El comprador aceptará que el plazo de entrega pueda ser cambiado por las causas siguientes:

- Recepción tardía por parte de Quero Automation de los datos u obligaciones necesarios para la ejecución de la orden de compra.

- Tiempos de entrega modificado por parte del fabricante de los equipos.

- Modificación posterior del pedido por parte del comprador: "Quero Automation solo aceptará modificaciones hasta 1 (un) día hábil después de recibido el reconocimiento del pedido siempre y cuando no haya sido facturado. Toda modificación o anulación de un pedido solicitada por el comprador debe ser enviada por mail al correo electrónico pedidos@queroautomation.com)". Indicar la versión o indicar "modificación" para identificar la última actualización.

- En caso fortuito o de fuerza mayor (Conflicto bélico, Alteración del orden público, Huelgas, incidencia meteorológicas etc..).

g) El cliente puede reclamar el pedido en la nave de Quero Automation de lunes a viernes, en el horario de las 10:00 a.m. a 02:00 p.m.

h) En la orden de compra del cliente debe estar especificado que se recogerá el material y es absolutamente necesario que quien reciba el pedido porte sello o carta de autorización de la empresa.

## 11. CONDICIONES DE PAGO

a) Las condiciones de pago serán las que se indiquen en la factura de venta, o las indicadas en la oferta, o las acordadas en convenio particular previamente establecido entre vendedor y comprador y aprobado por el departamento financiero y aseguradora.

b) En caso de efectuarse entregas parciales, el pago deberá realizarse para cada uno de los productos, equipos o bienes entregados según las condiciones establecidas en la orden de compra e indicadas en la factura correspondiente.

c) Los plazos de pago deben cumplirse aún cuando por razones ajenas al vendedor, se demore o imposibilite la entrega, el montaje, la puesta en marcha o la recepción de la mercancía, así como por otras razones no inherentes a Quero Automation.

d) Toda factura de venta debe ser pagada a Quero Automation, directamente o con depósito en los bancos o las entidades previamente comunicadas por el vendedor.

c) Cuando el pago sea realizado con cheque y éste sea devuelto por alguna razón ajena a Quero Automation el comprador deberá pagar una sanción equivalente al máximo legal permitido sobre el importe del cheque según código de comercio y código penal aplicable.

#### 12. INTERESES DE MORA

El simple retardo en el pago de las obligaciones dentro de los plazos convenidos por los contratantes, faculta a Quero Automation a exigir desde el momento del vencimiento del plazo, los intereses legales a la tasa moratoria más alta permitida por la ley y concordante con los acuerdos en ficha de cliente.

#### 13. MODIFICACIONES AL CONTRATO

Toda modificación solicitada por el comprador deberá ser enviada por escrito a Quero Automation.

Los ajustes de tiempos generados por cualquier causa podrán ser informados y aceptados telefónicamente por el cliente.

Esta llamada de informe puede estar a cargo del comercial, compras o logística de la empresa.

#### 14. ESTUDIO DE CRÉDITO

El comprador deberá enviar la solicitud de crédito a Quero Automation formato FICHA DE CLIENTE, acompañado de todos los documentos solicitados como adjuntos en el mismo.

Al finalizar el estudio de crédito, Quero Automation informará el alcance de los cambios, nuevos plazos de entrega si así se presentara, ajuste de precios y demás condiciones. Se acepta que el plazo de entrega y condiciones originales serán revisadas. En ningún caso la solicitud de modificación exime al comprador de su responsabilidad originalmente contraída en el contrato, ni podrá retardar el desarrollo del mismo, aceptando si fuese necesario la entrega de la mercancía en el estado en que se encuentre si se produce una demora mayor de veinte (20) días en la definición y aceptación de las modificaciones solicitadas.

Nota: La primera compra será realizada en anticipado en tanto el estudio de crédito se apruebe. Esta restricción puede ajustarse de acuerdo al cliente por acuerdo entre las partes.

#### 15. GARANTÍA

a) Quero Automation garantiza plenamente las condiciones de calidad, seguridad e idoneidad contenidas en las características técnicas de los productos, equipos o bienes entregados, así como su buen estado y correcto funcionamiento, transferidos directamente desde el fabricante, reparador o re-acondicionador.

b) Los productos, equipos o bienes suministrados por Quero Automation, son producidos con materias primas y materiales de primera calidad conforme a las normas internacionales y nacionales aplicables para cada una y con los diseños particulares de las marcas respectivas distribuidas o ensambladas, los cuales salen de las plantas del fabricante habiendo cumplido previamente las verificaciones e inspecciones y satisfaciendo las pruebas de rutina conforme a las normas vigentes; para efectos de productos se registrará de acuerdo a las garantías y certificación por parte del fabricante y para el caso de equipos recondicionado o reparados de acuerdo a las certificaciones obtenidas por JC-Electronics.

c) Quero Automation no garantiza la mercancía contra el uso indebido, o cuando se atengan a las normas y prácticas corrientes de aplicación y reglamentos técnicos obligatorios, aplicación de magnitudes eléctricas, mecánicas, físicas o climáticas diferentes a las especificadas para cada producto, equipo o bien suministrado al comprador o usuario.

d) Quero Automation se compromete durante el período de garantía a reparar o reemplazar con carácter gratuito todas aquellas partes y componentes de la mercancía. Una vez evaluada la procedencia de la reclamación por su representante, es decir que la mercancía se encuentre dentro del plazo de veinticuatro (24) meses contados a partir de la fecha de entrega al primer comprador por el Fabricante. (Tener en cuenta que los productos reacondicionados, nuevos o reparación tienen 24 meses de garantía). Esta garantía de cambio se ajusta y traslada directamente desde el fabricante-reparador o reacondicionador.

e) Las modificaciones, el uso indebido, la instalación sin tener en cuenta las recomendaciones e instrucciones del fabricante y/o Quero Automation y las características de diseño de la mercancía, así como la reparación o la intervención no autorizada por parte del comprador o de terceros a los productos o equipos, dará lugar a la exoneración de responsabilidad del vendedor frente a la garantía.

f) Si la garantía no procede por algunas de las razones descritas en el anterior punto, la garantía será tratada como una reparación estándar con garantía nueva de 12 meses.

- Todas las piezas y reparaciones enviadas, deberán ser revisadas por el cliente a la recepción de la misma. Sobrepasado un plazo de 24 horas, no se aceptará reclamación por daños estéticos o golpes de transporte.

g) Todas las piezas nuevas, reacondicionadas y reparadas salen chequeadas 100% en banco de pruebas certificados; por lo cual, si la pieza enviada no funciona en la instalación del cliente en pruebas SAT o en planta, deberá solicitarse el servicio de Garantía, enviando la pieza a portes pagados, a la dirección de Quero Automation Regordoño 13.

- Se recomienda al cliente realizar una verificación de la periferia de su sistema para determinar que la avería no pertenece a un elemento colindante.

- El re-testeo de la pieza supone un cargo de un 15% del precio de venta. Si la garantía es aceptada por daños estructurales de la pieza en responsabilidad del fabricante o el reacondicionador, no será cobrado ningún porte y será enviada una nueva pieza.

- Si la garantía no es asumida porque el informe y las pruebas dictaminan que el fallo obedece a un mal manejo, instalación, sobre tensión o sub tensión; descargas atmosféricas o contacto indebido con algún agente contaminante, se procederá al cobro en concepto de testeo de pieza por un importe que vendrá determinado por el valor de la pieza y con un importe mínimo de 250 €, siendo los rangos de valoración los siguientes.

- Se facturará servicio de testeo según valor de la pieza: < 500 € = 250 €; 500 – 1.000 = 300 € ; 1.000 – 2.000 = 350 € ; 2.000 – 3.000 = 450 € ; > 3.000 consultar.

- Los servicios de backup o reload de proyectos se facturarán como testeo, en función del valor de la pieza.

h) Si el cliente desea conservar el proyecto original instalado en equipos electrónicos como PLC, HMI o IPC deberá autorizar por medio de las casillas seleccionadas o por correo electrónico; de lo contrario la unidad se enviará bajo los estándares originales de fabricante.

- En caso de solicitar servicio de parametrización, rescate y/o carga de proyecto, el cliente deberá consultar el coste en cada caso.

i) **Informe de reparación:** Para solicitar informe de reparación debe indicarse durante el correo de solicitud y con el comercial asignado en el momento de pedir la reparación; no se ofrecen **informes de reparación** para reparaciones estándar o no estándar para la cual no se haya informado con antelación. Este servicio se denomina "Servicio de peritaje" y, lleva un coste dependiendo de la reparación, por lo cual se recomienda consultar previamente.

- Se ofrece informe detallado sobre los componentes que se encuentran en fallo y para los cuales se aplica cambio, se documenta con fotografías y videos en banco de pruebas. Este servicio puede ser utilizado en caso de aseguradoras y siniestros

J) **Responsabilidad usuario:** Todos nuestros productos; SAT y reparaciones; han sido testeados en banco de pruebas bajo estándares del fabricante por lo que podemos certificar su funcionalidad 100% con sus valores nominales. Por la LOPD Ley de política de privacidad y protección de datos y dado que sólo suministramos el hardware no nos hacemos responsables de la información interna, proyectos de cliente, programación y parametrización de los repuestos, en la instalación del cliente debido a que antes de iniciar cualquiera de nuestros servicios (reparación / testeo / garantía / preventivo / venta / cashback / etc..) **Devolvemos a parámetros de fábrica todos los valores que contenga la pieza** y entregamos el repuesto restaurado con ninguna información o programas cargados. El cliente debe volver a parametrizar e ingresar los proyectos existentes en dichas piezas, para que pueda funcionar en su instalación.

- Si el cliente desea solicitar un servicio de rescate y/o carga de parámetros y proyectos, deberá indicarlo en la solicitud de presupuesto, para poder estimarlo.

- El cliente deberá revisar que el proyecto y valores que facilita sean los correctos para su repuesto, tanto en firmware como en versión.

- Quero Automation no se hace responsable de parámetros incorrectos o copias de seguridad corruptas o

inexistentes entregados por el cliente. Para cualquier caso el servicio de carga de proyecto será facturado al cliente.

#### 16. RECLAMACIONES POR CALIDAD

a) El comprador debe reclamar al vendedor dentro de los treinta (30) días siguientes a la ocurrencia de un mal funcionamiento o al descubrimiento de un defecto de calidad, so pena de caducidad de la garantía.

b) Para iniciar el reclamo por garantía el comprador o el usuario final aceptan que deben presentar a Quero Automation y el fabricante, reparador o re-acondicionador la documentación requerida, el reporte de falla del producto, equipo o bien, el formato de solicitud de garantía, queja o reclamo diligenciado, y toda información que le sea solicitada por Quero Automation y el fabricante quienes valorarán la procedencia de la reclamación.

c) La reclamación y la devolución de la mercancía debe realizarse por parte del comprador únicamente ante Quero Automation. Quero Automation no acepta reclamaciones o envío de mercancía que el comprador haga directamente a cualquiera de las direcciones de oficina o nave del fabricante, reparador o re-acondicionador so pena de ser devueltas.

d) Para la realización de las reparaciones o el suministro de mercancía en reemplazo, el comprador acepta conceder el tiempo que sea necesario y conveniente, según se trate de mercancía de importación o de fabricación especial, y la disponibilidad en los almacenes del fabricante o el re-acondicionador. Es necesario para Quero Automation y el comprador así lo acepta, un período mínimo de quince (15) días hábiles para resolver una reclamación; una vez aceptado el reclamo la solución podrá

requerir hasta sesenta (60) días hábiles según el tipo de producto, equipo o bien en reclamación.

#### 17. RESPONSABILIDAD

a) Queda excluida cualquier responsabilidad civil de Quero Automation que pueda generarse ante terceros con ocasión de la venta de la mercancía.

b) Los riesgos pasarán al comprador en el momento en que salga la mercancía de cualquiera de las oficinas de Quero Automation, almacén, o lugar de despacho en caso que se encuentre cubierto por el mismo.

c) En cualquier caso, la responsabilidad de Quero Automation está limitada hasta el precio total del contrato establecido por las partes antes de IVA.

d) Todo tipo de daños indirectos o inmateriales serán excluidos de responsabilidad, así como toda pérdida financiera o económica, pérdida de ganancia, de producción, de contrato, entre otras.

#### 18. RESERVA DE DOMINIO

El vendedor se reserva el derecho del dominio del producto o servicio vendido hasta que el comprador haya pagado la totalidad del precio convenido, o en caso de incumplimiento del comprador en el pago de las facturas de venta.

#### 19. CESIÓN

Ninguna de las partes podrá ceder o transferir sus derechos y obligaciones contractuales sin la aceptación previa y escrita de la otra parte.

## 20. JURISDICCIÓN

Salvo las diferencias de orden técnico, las demás dudas y controversias de cualquier naturaleza que puedan suscitarse y que no puedan ser resueltas satisfactoriamente por ambas partes, se someterán expresamente a la jurisdicción arbitral de la Cámara de Comercio de Móstoles de conformidad con las leyes españolas. Quero Automation no autoriza a persona o empresa alguna a ofrecer ni a aceptar ninguna obligación o responsabilidad con productos, equipos o bienes adquiridos fuera de las condiciones generales de venta, o en relación con productos copiados o plagiados o fabricados por terceros, que hayan sido entregados a un comprador o usuario final por empresas o personas naturales, de manera ilegal. En caso de reclamaciones, el reclamante está obligado a demostrar con documentos y facturas originales el origen de la mercancía, las cuales a través de Quero Automation presentará al fabricante o evaluará personalmente si es el caso de manufactura y se reserva el derecho de constatar lo genuino y original de la mercancía en reclamación.

Las presentes condiciones generales de venta anulan y sustituyen todas las publicadas anteriormente, reservándose el vendedor el derecho y facultad de modificar su contenido en cualquier momento.

## 21. FUERZA MAYOR

Quero Automation no será considerado como responsable en caso de retrasos o demora en la entrega de los productos debido a razones o eventos que él no pueda controlar. En estos casos de fuerza mayor el contrato se verá suspendido durante todo el tiempo en que tal evento permanezca, después de una notificación escrita enviada

por Quero Automation al comprador. En el caso en que la suspensión durará más de sesenta 60 días, el vendedor tendrá el derecho de terminar el contrato.

## 22. LEY APLICABLE

El presente contrato está regido por las Leyes Españolas.

## 23. LENGUA

La lengua de este contrato es el español.

#### 24. ACEPTACIÓN DE POLÍTICAS

Se consideran aceptadas las condiciones comerciales anteriormente citadas, salvo manifiesto en contrario.

En caso de incumplimiento de alguna de las anteriores condiciones, el comprador ASUMIRÁ FACTURA POR IMPORTE DE MATERIAL nuevo, así como devolución del material averiado a portes DEBIDOS.

Este documento debe ser firmado y devuelto por e-mail o aceptado por medio de correo ordinario por parte del cliente. De no hacerse, a la hora de enviar la Orden de Compra o de Servicios sin ningún reparo, se darán por aceptadas las políticas generales de venta de Quero Automation contenidas en este documento.

## ANEXO 1: RESUMEN POR SERVICIO

### NUEVO:

- Equipo directo del fabricante
- Embalaje original
- Garantía de 12 meses, salvo indicación expresa en la oferta.

### REMANUFACTURADO:

- Equipo testado en banco de pruebas
- Embalaje no original
- Garantía 24 meses, salvo indicación expresa en la oferta.

### CASHBACK:

- Recibimos tu pieza averiada y emitimos en concepto de cashback un importe.
- Garantía 24 meses, salvo indicación expresa en la oferta.

Nota 1: La aceptación de este servicio, está sujeto a que su pieza averiada ofrecida para el cashback sea reparable.

Nota 2: Que la referencia que se ha entregado, sea exactamente igual a la suministrada.

Nota 3: Se procederá a facturar el importe total del equipo renovado y una vez nuestro equipo de I+D determine que la pieza cumple con los requisitos de cashback, le enviaremos la aceptación y con la información del importe a abonar..

### REPARACIÓN:

- Reparamos su equipo averiado
  - Garantía de 24 meses, salvo indicación expresa en la oferta.
- Nota 1: Si su equipo no es reparable no se facturará el servicio

### TESTEOS:

- Testeamos su pieza y le comunicamos si es funcional o no

### RESCATE DE PROYECTOS:

- Ofrecemos el servicio de rescate y cargue de proyectos en todos los servicios.  
(Consultar para cada caso)

\* El transporte del servicio de reparación urgente son 150 € por cada desplazamiento (ida y vuelta), para un total de 300 €

\*\* La oferta que usted reciba, prevalece sobre estas condiciones generales