

# Términos y condiciones generales para contratos STILL Full-Service / Full Service Smart

## 1. **Ámbito de validez**

Las condiciones de este contrato son válidas y prioritarias para todos los contratos que contienen prestaciones de Full Service y Full Service Smart.

## 2. **Análisis de trabajo**

- 2.1. STILL efectuará, antes de la firma del contrato, un análisis de utilización (en adelante, "Análisis de trabajo") de las máquinas objeto del mismo. El Análisis de trabajo describe las condiciones de utilización indicadas por el cliente para las máquinas y constituye una base fundamental para la determinación de la cuota a satisfacer por el cliente. El Análisis de trabajo será parte integrante del contrato Full-Service.
- 2.2. Si durante la vigencia del contrato las condiciones de trabajo reales se desvían de las inicialmente fijadas, se realizará un nuevo análisis de trabajo. Esta circunstancia autoriza a STILL a una razonable adaptación del precio, aplicable a partir del momento de la desviación del análisis de utilización.

## 3. **Volumen de la prestación**

### 3.1 **Full Service:**

- 3.1.1. El volumen de prestaciones contiene todos los trabajos de mantenimiento necesarios de acuerdo a las Instrucciones de Mantenimiento facilitadas por STILL válidas para la máquina y las reparaciones necesarias, inclusive piezas de repuestos y recambios, en tanto no intervienen las exclusiones del párrafo siguiente. La periodicidad de los mantenimientos la fija STILL según instrucciones de fabricante.
- 3.1.2. Los siguientes servicios únicamente están incluidos en el volumen de las prestaciones si se indica expresamente en las condiciones particulares del contrato Full Service: trabajos o sustituciones de baterías, neumáticos, rodillos, ruedas, accesorios, terminales (p.e. de radiofrecuencia), scanners, sistemas de administración de almacenes, hardware y software del Fleetmanager y sistemas de protección para personas, así como otros accesorios y servicios. No se encuentran incluidas todas aquellas prestaciones o servicios relacionados con daños en las máquinas, que han sido causados por golpes, negligencias,

incumplimientos del contrato o todo comportamiento negligente del cliente o alguno de sus empleados o asistentes en la ejecución, actuación de terceros ajenos a STILL, influencias ambientales, fuerza mayor, entre otras, ya se hubieran ejecutado dentro del horario habitual de trabajo de STILL (de lunes a viernes, 7.00 hasta las 17.00 horas) o fuera de éste.

### 3.2 **Full Service Smart:**

- 3.2.1. Las reparaciones relacionadas con los contratos Full Service Smart cubren los servicios y la sustitución de bujías, correas dentadas, aceite hidráulico de motor y de transmisión, líquido de frenos y refrigerante, limpiaparabrisas. Otros servicios y piezas/componentes no listados expresamente no están incluidos.

### 3.3 **Servicio cobertura de daños propios:**

- 3.3.1 La franquicia será de quinientos euros (500.-€) a cargo del cliente. La contratación de esta cobertura es obligatoria para el cliente y cubre todos los daños materiales directos sufridos por causa accidental. Así, quedan excluidos todos aquellos daños causados por golpes, negligencias, incumplimientos del contrato o todo comportamiento negligente del cliente o alguno de sus empleados o colaboradores o por fuerza mayor.
- 3.3.2 Si el cliente desea contratar una cobertura de daños propios adicional o distinta a la indicada, deberá realizarlo por su propia cuenta y riesgo. La eventual obligación de seguros adicionales por otros acuerdos contractuales se mantiene invariables.
- 3.3.3 Si las prestaciones opcionales pasan a ser objeto del contrato Full-Service, les será de aplicación lo siguiente:
  - a) Neumáticos/rodillos/ruedas: Está incluido un cambio gratuito de las ruedas, condicionado únicamente al desgaste total de la banda de rodadura, con un límite de un juego por año. El rallado de las ruedas no es parte integrante del contrato de Full Service. Asimismo, queda excluido el cambio gratuito de neumáticos, ruedas y rodillos si estos son dañados o destruidos en el ámbito de utilización de la máquina, por causa de material de embalaje o flejes/cintas de embalaje.

b) Horquillas: Se incluye un cambio gratuito que sólo se efectuará por un desgaste normal. El tiempo útil de las horquillas debe ser de 4.000 horas de trabajo para que se considere que se ha realizado una utilización correcta sobre éstas. Esto igualmente es válido para horquillas que se encuentran unidas de forma fija a un accesorio.

c) Baterías: STILL garantiza la capacidad de funcionamiento de baterías nuevas en trabajo de un único turno a un período máximo de 60 meses. Para las baterías de plomo-ácido se garantizan 6.000 horas de funcionamiento o 1.500 ciclos de carga. Para las baterías de litio, se garantiza 2.000 ciclos de carga completos.

La garantía mencionada anteriormente para todas las baterías se aplica exclusivamente a fallos de funcionamiento o daños relacionados con el desgaste normal. El requisito previo para ello es garantizar por parte del cliente un uso adecuado de éstas, el cumplimiento de las instrucciones de funcionamiento y asegurarse de que la batería se cargue de acuerdo con las instrucciones del fabricante. El no cumplimiento de las Instrucciones de Manejo o las de Mantenimiento o la utilización inapropiada de la batería hará que las reparaciones corran a cargo del cliente. STILL puede encargar a una empresa especializada el cuidado técnico de las baterías y los cargadores.

### **3.4 Máquinas con más de 12.000 horas de trabajo o de más de 10 años de antigüedad:**

En caso de fallo total por desgaste de los grupos de construcción que se indican a continuación, el cliente participará en los gastos de reparación en un 50%. No obstante, antes del inicio de la reparación, STILL y el cliente llegarán a un acuerdo sobre la ejecución de la misma: Mástil (inclusive porta-horquillas y accesorio). Máquinas eléctricas (motores de tracción y bomba, generadores). Ejes de accionamiento, transmisiones. Motores de combustión interna. Ejes de dirección. Equipos electrónicos de tracción y bomba.

## **4. Full-Service para máquinas usadas**

4.1. Las máquinas utilizadas en Full Service serán revisadas y reacondicionadas antes de que sean objeto del contrato a firmar con el cliente.

4.2. Los gastos generados por estos trabajos de mantenimiento y reacondicionamiento serán facturados al cliente de forma separada. Sin embargo, antes de la realización de ninguna reparación, STILL informará al cliente sobre ello y llegará a un acuerdo por escrito con éste.

## **5. Obligaciones del cliente**

5.1. El cliente debe garantizar que las máquinas sean operadas únicamente por conductores instruidos, conforme a la legislación vigente, y que se utilicen exclusivamente para la actividad especificada.

5.2. El cliente se compromete a seguir las Instrucciones de Manejo y las de Mantenimiento y efectuar el cuidado normal de la máquina en su trabajo diario y asumirlo como gasto propio. El cuidado normal incluye en especial el:

- Aparcamiento correcto y la limpieza exterior de la máquina

- Control diario de la máquina al inicio de cada turno de acuerdo con la Instrucción de Manejo y control diario del nivel de aceite en el carter del motor y el agua en el sistema de refrigeración, así como la presión de aire de los neumáticos y el nivel de agua de las baterías de arranque, en tanto corresponda.

- Suministro a la máquina de todos los combustibles necesarios (gasolina, diesel, gas o corriente), aceite y agua de batería con gasto propio; esto también es válido para la adición de aceite y agua de refrigeración entre los intervalos de mantenimiento.

- Eliminación de cuerpos extraños de las ruedas y rodillos etc., enganchados durante la conducción.

5.3. Si durante el trabajo de la máquina se observaran consumos o muestras de desgastes inusuales, STILL debe ser informado de inmediato, para que puedan ser evitados daños mayores.

5.4. La reparación de daños producidos por incumplimiento de las obligaciones según apartado 5.2., serán facturados por STILL, según el tiempo y los materiales empleados en cada caso.

5.5. El cliente pondrá a disposición de STILL un espacio apropiado, de forma gratuita, en sus propias instalaciones, para que los técnicos o encargados de STILL puedan efectuar el mantenimiento o la reparación de las máquinas. Este espacio debe contar con iluminación suficiente, calefacción y ventilación. Los técnicos o encargados de STILL tendrán acceso sin restricciones a este espacio para efectuar las prestaciones acordadas. El cliente se encargará de proteger este espacio contra el acceso de personas extrañas durante la ejecución de las prestaciones. Si durante la ejecución del trabajo fuera necesario utilizar algunos elementos del cliente (por ej. corriente, agua) o una ayuda técnica o formación de acceso a las instalaciones del cliente, el mismo cliente lo pondrá a disposición sin costo y por el tiempo necesario.

5.6. Si el cliente estuviera facultado contractualmente para ceder temporalmente la máquina a terceros, deberá notificar previamente de su cesión por escrito a STILL. En todo caso, salvo acuerdo en contrario, el cliente seguirá siendo el tomador del contrato con STILL y la máquina continua afectada por las obligaciones del contrato, entre ellas las del párrafo 5.5.

## **6. Tiempos de atención, acuerdo de fechas**

- 6.1. STILL garantiza, en el horario regular de trabajo (de lunes a viernes, de 7.00 hasta las 17.00 horas, excepto los días festivos), un tiempo de reacción de 5 horas desde la recepción de la notificación del aviso. Para el curso del tiempo de reacción sólo cuenta el horario normal de trabajo. Fuera del horario normal de trabajo se encuentra disponible un servicio de urgencias para atender las llamadas de lunes a viernes desde las 17.00 hasta las 22.00 horas y los sábados desde las 8.00 hasta las 15.00 horas (excepto los días festivos, en ambos casos).
- 6.2. El kilometraje, horas de trabajo y de desplazamiento, fuera del horario regular de trabajo, serán facturados según tarifa vigente de STILL en cada momento.
- 6.3. Las citas y acuerdos de fechas de reparación sólo serán obligatorias si son confirmadas por escrito por STILL. STILL no se responsabiliza de retrasos de fechas o prestaciones que no se produzcan por culpa propia. Esto también es válido para los tiempos de atención acordados.

## **7. Cuotas de servicio, abono:**

- 7.1. La cuota de servicio pactada se basa en las horas de trabajo por año acordadas en la oferta y en las condiciones de trabajo indicadas. En el caso de variaciones en cualquiera de estas condiciones se procederá a la adaptación de la cuota.
- 7.2. Si durante un año se utiliza la máquina por encima de las horas de trabajo acordadas, el cliente debe abonar una cuota de servicio adicional que se calculará según las horas adicionales. Si las horas de trabajo sobrepasan en más de un 30% por año las acordadas, se efectuará una adaptación de la cuota de servicio.  
La liquidación de horas se efectuará cada 12 meses desde el inicio del contrato, así como a la finalización de este. Los tiempos residuales menores de un año se liquidarán proporcionalmente. El cliente comunicará a STILL las horas de trabajo en el plazo de 4 semanas después de finalizado el período de liquidación, en caso contrario STILL realizará una estimación de estas.

En caso de producirse una avería en la cuenta horas, el cliente se compromete a comunicarlo inmediatamente a STILL. En caso de avería de la cuenta horas, se toma como base para el cálculo el promedio del tiempo de trabajo de la máquina durante el trimestre anterior. Para el eventual cálculo de las horas adicionales se aplicará el mismo criterio.

- 7.3. Si durante el tiempo de validez del contrato varían las condiciones, o se producen otros acontecimientos inesperados que tengan como consecuencia que las máquinas deban ser modificadas o reequipadas, o que el gasto de STILL para las prestaciones de este contrato aumenta por otras circunstancias, STILL tiene el derecho a adaptar la cuota de servicio en proporción a las nuevas condiciones.
- 7.4. En caso de una prórroga del contrato se efectuará un nuevo cálculo de la cuota de servicio.
- 7.5. Salvo pacto en contrario, el Precio del arrendamiento será revisado al alza, de conformidad con las variaciones porcentuales que experimente el índice de precios de consumo (IPC), según el Instituto Nacional de Estadística. En caso de que estos índices dejen de publicarse o pierdan su validez, será de aplicación un índice equivalente. Dicho incremento se producirá anualmente y se tomará como referencia el último índice publicado a la fecha de revisión, con previo aviso al Cliente y en los casos en los que se haya facturado con una anterioridad de 6 meses.

## **8. Pagos**

- 8.1. A los importes acordados se incrementará el Impuesto de Valor Añadido legal. La liquidación de las cuotas de servicio será mensual, por adelantado, sin descuento a la presentación de la factura. El pago de la cuota de servicio se efectuará el 1º de cada mes según método de pago indicado en el contrato.
- 8.2. Las facturas por prestaciones de STILL que no están cubiertas por la cuota de servicio, serán abonadas por el cliente de acuerdo con los plazos de pagos acordados entre las dos entidades.
- 8.3. Si el cliente se retrasa en los pagos, STILL se reserva el derecho de facturar 12,50 € por cada mes de retraso en concepto de gastos de financiación de pago e incumplimiento de las condiciones de contrato.
- 8.4. El derecho de reducción o de retención de pagos contra exigencias de STILL sólo se admitirá por parte del cliente si sus exigencias en contra se confirman jurídicamente o son indiscutibles.

## **9. Seguros, responsabilidad, exigencias por deficiencias**

- 9.1. El cliente asumirá la responsabilidad por los peligros de material y de funcionamiento para las máquinas. Si no se ha acordado lo contrario, esto es igualmente válido para posibles transportes y reparaciones fuera del recinto de la empresa del cliente.
- 9.2. STILL se responsabiliza frente al cliente por daños contra la vida, el cuerpo o la salud, así como por daños ocasionados intencionadamente o por descuido grave de un representante legal o daños producidos por sus empleados directivos. Además, STILL se responsabiliza frente al cliente por daños, producidos por empleados no directivos por descuidos graves o por el incumplimiento de obligaciones esenciales del contrato. En este caso la responsabilidad queda limitada a la reposición del daño a la situación normal del contrato.
- 9.3. Quedan excluidas otras pretensiones de reposición por daños que no se hayan producido en las máquinas mismas. STILL no se responsabiliza por una disponibilidad específica de las máquinas o por eventuales daños por una disponibilidad deficiente.
- 9.4. Otras prestaciones contractuales de que dispone el cliente son los derechos de reclamación sobre deficiencias según las siguientes reglas:
  - El cliente deberá acceder al mantenimiento y revisión de las máquinas inmediatamente después del suministro. Si el cliente acepta el servicio explícitamente, se entenderá realizada la aceptación y recepción del suministro y la nueva puesta en servicio de las máquinas. Si la prestación del servicio por parte de STILL es deficiente en el momento de la recepción de la maquinaria, estas serán, a elección de STILL, o bien rectificadas sin cargo o presentadas nuevamente. El cliente otorga a STILL, sin penalización alguna, la oportunidad y el tiempo para complementarlas. Si este trabajo fracasa definitivamente, el cliente tiene el derecho, referente a la máquina afectada, a reducir la cuota de servicio de forma proporcionada o a rescindir el contrato de esta máquina, presuponiendo que se trata de una prestación de Full Service.
  - No corresponden más derechos de reposición por daños o reposición de gastos.
  - El plazo de vencimiento para las reclamaciones por deficiencias de prestaciones según este contrato es de 12 meses a partir de la recepción de la prestación del servicio.

## **10. Inicio de contrato, duración, rescisión**

- 10.1. El contrato se pacta para el período indicado en el mismo. La duración mínima es de 12 meses.
- 10.2. STILL se reserva el derecho a la rescisión extraordinaria por las causas siguientes:
  - Imposibilidad de pago por parte del cliente o por el inicio de instrucción de un procedimiento de insolvencia sobre el patrimonio de éste.
  - Retraso del cliente en dos cuotas de servicio o de otra forma de pago acordada.
  - Incumplimiento del contrato por parte del cliente, aun cuando se le ha concedido un plazo adicional adecuado para ello.
- 10.3. La rescisión debe ser presentada por escrito.

## **11. Condiciones generales**

- 11.1. El traspaso de derechos y obligaciones de este contrato a terceros sólo le está permitido al cliente con el consentimiento por escrito de STILL.
- 11.2. Los acuerdos diferentes al contenido de este contrato deben plasmarse por escrito.
- 11.3. Si una de las condiciones de este contrato pasara a ser ineficaz o nula, esto no afectará a la eficacia del resto del contrato.
- 11.4. El lugar de cumplimiento para las prestaciones Full-Service y las obligaciones de pago será el indicado en el contrato.