

## Condiciones generales de negocio de Netviewer AG

### Artículo 1. Ámbito de validez

1. Estas Condiciones generales de negocio son válidas para todas las relaciones comerciales entre la empresa Netviewer AG y sus clientes, tanto empresariales como trabajadores por cuenta propia, conforme al artículo 14 del Código Civil Alemán (BGB) (en adelante: "clientes").
2. Las condiciones generales de negocio del cliente no forman parte del contrato. Esto también se aplica si Netviewer AG efectúa un contrato con el cliente que no esté en contradicción con las condiciones de negocio del cliente.
3. Cualquier modificación o complemento del contrato deberá hacerse por escrito para gozar de validez. Lo mismo rige para la renuncia al requisito de la forma por escrito.
4. En las operaciones comerciales será determinante la versión de las Condiciones generales de negocio de Netviewer AG que sea válida en el momento de la firma del contrato. Esto también tendrá validez si Netviewer AG no vuelve a hacer otra vez referencia a ello al firmar otros contratos con el cliente.

### Artículo 2. Conclusión y contenido del contrato

1. Las ofertas de Netviewer AG son sin compromiso. Los contratos con los clientes sólo se llevan a cabo con la confirmación por escrito de Netviewer AG o mediante la ejecución del contrato por parte de Netviewer AG.
2. Netviewer AG puede aceptar pedidos del cliente dentro del plazo de una semana tras el envío del pedido.
3. Netviewer AG se reserva el derecho a modificar o a diferir de la entrega o de la prestación prometida, también tras la conclusión de un contrato, siempre y cuando la modificación o divergencia sea irrelevante y de uso normal en el comercio y no afecte a ninguna calidad garantizada.
4. Las descripciones del producto y de las prestaciones (en particular, los datos que aparecen en la página de Internet de Netviewer AG) no suponen ninguna garantía desde un punto de vista legal. Sólo serán válidas las garantías que hayan sido dadas por escrito y denominadas expresamente como tales. Netviewer cede al cliente, en el marco de las posibilidades técnicas y empresariales existentes, un software que posibilita el uso compartido del escritorio entre dos ordenadores de Windows conectados a través de Internet.

Cualquier tipo de uso indebido autoriza a Netviewer a rescindir el contrato de forma excepcional.

5. Netviewer AG podrá anular su obligación de cumplir con el contrato si una entrega o prestación acordada no está disponible y si informa de inmediato al cliente de la indisponibilidad y se compromete a restituir la contraprestación efectuada por el cliente.

### Artículo 3. Remuneración

1. El precio acordado respectivamente con el cliente es determinante para la remuneración. Si no se ha llegado a ningún acuerdo de este tipo, se dará por acordada la remuneración que aparece en la lista de precios de Netviewer AG válida al cerrar el contrato. Los precios se entienden más el impuesto sobre el valor añadido (IVA) correspondiente.
2. En el precio no están incluidos los costes de una instalación o formación ni los costes que puedan surgirle al cliente debido a una conexión a Internet puesta a disposición por él mismo o debido a la recepción de declaraciones, envíos o prestaciones enviadas electrónicamente. El mantenimiento del software cedido por parte de Netviewer AG y la remuneración a pagar por ello dependen de un contrato de mantenimiento a cerrar por separado.
3. Los importes cargados en cuenta por Netviewer AG deberán pagarse sin descuentos en un plazo de 14 días tras la entrega del envío o la prestación que haya sido cargada en cuenta, siempre y cuando no se haya acordado otra cosa por escrito. Si el cliente ha impartido una autorización de débito, Netviewer AG se cobrará de la cuenta del cliente el importe de la factura al vencimiento de ésta por el procedimiento de cargo en cuenta. Si el cliente no ha impartido ninguna autorización de débito, el importe de la factura deberá ser abonado a la cuenta bancaria indicada en la factura en la fecha de vencimiento allí acreditada.

4. Al cerrar contratos de alquiler, el cliente está obligado a utilizar el procedimiento de cargo en cuenta. Las tasas de explotación vencen semestralmente por anticipado y se cargan en la cuenta del cliente 3 días después de la recepción de la factura. Si la sede de la empresa del cliente se encuentra en el extranjero, el alquiler se cobrará semestralmente y por anticipado con tarjeta de crédito (sólo Visa o Eurocard/Mastercard). El cliente está obligado a entregar los datos correctos de la tarjeta de crédito a Netviewer AG.

5. Si el cliente desea efectuar una reclamación sobre la cuantía de los importes cargados en cuenta, deberá efectuar tal reclamación por escrito dentro de un plazo de 7 días tras la recepción de la factura de Netviewer AG. Si no se efectúa ninguna reclamación dentro del plazo indicado la factura se dará por aceptada. Los derechos legales del cliente en caso de reclamaciones justificadas tras la expiración del plazo no se verán afectados por ello.

6. El cliente se compromete especialmente a

a) Pagar la remuneración acordada dentro del plazo fijado. El cliente deberá rembolsar a Netviewer todos los costes derivados de cada cheque no abonado o cada cargo en cuenta no pagado y cada transacción con la tarjeta de crédito fracasada.

b) Comunicar inmediatamente a Netviewer AG cualquier modificación de su nombre, de su dirección, de sus datos bancarios, de las tarjetas de crédito o del receptor de la factura.

7. Netviewer AG está autorizada a reclamar intereses moratorios en una cuantía de ocho puntos porcentuales sobre el respectivo tipo de interés base en concepto de indemnización mínima en caso de demora en el pago del cliente en las operaciones comerciales. El derecho de Netviewer AG a hacer valer otra indemnización o intereses más elevados debido a otra causa legal permanece intacto.

8. El cliente puede compensar a Netviewer AG sólo con derechos de cobro indiscutidos o que hayan sido constatados como legales. El cliente puede basar un derecho de retención sólo en pretensiones a las que tenga derecho frente a Netviewer AG derivadas del contrato correspondiente.

#### **Artículo 4. Entrega**

1. Netviewer AG cede software según su propia elección:

a) mediante la entrega de un soporte de datos, en el que se encuentra almacenado el software adeudado,

b) mediante la puesta a disposición del software para la descarga y la notificación sobre ello al cliente o

c) mediante la transmisión electrónica por correo electrónico.

2. En el caso de la entrega de un soporte de datos, el peligro de una pérdida o deterioro accidental pasa a ser responsabilidad del cliente en el momento en el que el soporte de datos ha abandonado el almacén para ser enviado al cliente.

3. A falta de cualquier otro acuerdo por escrito, las indicaciones de Netviewer AG sobre las fechas de entrega y de prestaciones son sin compromiso.

4. En caso de que Netviewer AG se vea impedida, sin ser culpable, para efectuar la entrega o la prestación adeudada debido a conflictos laborales, a la intervención de las autoridades, a una falta de entrega del proveedor, a la enfermedad de trabajadores, a una fuerza mayor o a cualquier otro suceso imprevisto, los plazos de entrega y de prestación se prolongarán hasta lo que dure el impedimento y hasta un período de tiempo adecuado para reanudar los trabajos tras la finalización del mismo. La frase 1 rige también si Netviewer AG debe esperar a recibir información o a una colaboración necesaria por parte del cliente.

#### **Artículo 5. Derechos de explotación**

1. Todos los derechos del software facilitado o cedido al cliente son propiedad de Netviewer AG.

2. Netviewer AG concede al cliente el derecho no exclusivo de utilizar el software para fines propios en el alcance que se haya fijado en el contrato de licencia o en el acuerdo de explotación para la cesión en alquiler a firmar por separado.

3. El derecho de explotación conforme al apartado 2 empieza sólo tras haber pagado por completo la remuneración adeudada por la cesión del programa. Sin embargo, Netviewer AG se compromete a renunciar a hacer valer derechos de omisión por la explotación según el contrato, independientemente de si se ha efectuado el pago, durante cuatro semanas a partir del momento de la cesión del programa.

#### **Artículo 6. Puesta a disposición de los servidores**

1. En los casos, en los que la explotación según el contrato del software cedido presuponga el acceso a los servidores con el software allí guardado (a continuación: "*Servidores de Netviewer*"), Netviewer AG pondrá a disposición los servidores de Netviewer conforme a las determinaciones detalladas del contrato de licencia a concluir por separado.
2. Netviewer AG podrá desconectar el acceso a los servidores de Netviewer si el cliente se encuentra en demora con el pago de la remuneración del software; la desconexión del acceso presupone, sin embargo, que Netviewer AG haya advertido de la desconexión al cliente por demora en el pago y que el cliente no haya pagado en el plazo de una semana tras el envío del requerimiento. Netviewer AG no está autorizada a la desconexión durante un período de tiempo de cuatro semanas a partir de la cesión del programa. Los demás derechos de Netviewer AG por demora en el pago del cliente no se verán afectados por ello.
3. En todo caso, el cliente continuará teniendo la obligación de pagar los importes pendientes incluso después de la desconexión de los servidores. Esto rige especialmente para las tasas por explotación hasta el final del plazo de vencimiento en el caso de contratos de alquiler.

#### **Artículo 7. Rescisión de contratos de alquiler**

El cliente podrá rescindir normalmente la relación contractual sólo cuando expire la duración del contrato. La rescisión debe ser comunicada por escrito a Netviewer AG a más tardar 3 meses antes de la expiración de la relación contractual. Si la rescisión no se efectúa en los plazos indicados, la relación contractual se prolongará cada vez por un año más.

#### **Artículo 8. Colaboración y responsabilidad del cliente**

1. El cliente deberá poner a disposición el entorno laboral necesario para el empleo del software cedido según el contrato. En especial, deberá procurar por cuenta propia el hardware con un sistema operativo adecuado y una conexión a Internet según las prescripciones de Netviewer AG.
2. El cliente deberá tomar las precauciones adecuadas (p. ej. copias de seguridad de datos) para el caso de que el software falle o no se pueda acceder a los servidores de Netviewer.
3. El cliente deberá asegurarse siempre antes del empleo del software de que su compañero de sesión también disponga del entorno de aplicación previsto según las prescripciones de Netviewer AG y la descripción de la prestación y del producto.
4. El cliente no infringirá ninguna disposición legal o los derechos de terceros durante la utilización del software y eximirá a Netviewer AG de todas las reclamaciones dirigidas contra Netviewer AG, basadas en un empleo ilegal del software. Netviewer AG está autorizada a desconectar la conexión con los servidores de Netviewer si el cliente infringe las obligaciones mencionadas en la frase 1. Los demás derechos de Netviewer AG no se verán afectados por ello.
5. El cliente no está autorizado a otorgar a terceras personas el software cedido sin el consentimiento de Netviewer AG. La relación contractual al comprar o alquilar una licencia de Netviewer no autoriza al cliente a presentarse a sí mismo como revendedor. Para ello se necesita un contrato por separado con Netviewer AG.
6. El cliente puede ceder a terceros los derechos y las obligaciones de esta relación contractual sólo con el consentimiento de Netviewer AG.

#### **Artículo 9. Deber de inspección y reclamación**

El cliente deberá inspeccionar inmediatamente el software cedido en la operación comercial según los requisitos del artículo 377 del Código de Comercio Alemán (HGB) y comunicar por escrito a Netviewer AG los defectos materiales reconocidos durante la inspección inmediatamente después de la entrega y los defectos materiales ocultos inmediatamente después de su descubrimiento. Para ello, el cliente deberá describir concretamente los defectos materiales reclamados en el marco de lo posible.

#### **Artículo 10. Defectos materiales y legales**

1. Netviewer AG garantiza que el software no contiene defectos materiales y que el cliente puede utilizar el software de acuerdo al contrato y que para ello no va a ser obstaculizado por derechos de terceras personas. Los defectos materiales que limiten el empleo del software de acuerdo al contrato sólo de forma irrelevante no justifican ninguna responsabilidad.
2. Netviewer AG realiza la prestación de garantía mediante un cumplimiento posterior de su propia elección o bien solucionando los defectos o efectuando una entrega nueva sin defectos.
3. Netviewer AG también puede eliminar defectos mostrando al cliente posibilidades para evitar los efectos de un defecto sin un perjuicio desfavorable de la funcionalidad adeudada. El cliente deberá aceptar los conjuntos de datos y de programas nuevos que le hayan sido cedidos en el transcurso del cumplimiento posterior, aún y cuando esto le suponga un trabajo de adaptación y transformación razonable.
4. Si se produce un fallo en el cumplimiento posterior, el cliente puede exigir una reducción de la remuneración o renunciar al contrato, según su elección. El cliente podrá reclamar una indemnización por daños y perjuicios sólo bajo los requisitos legales y siempre y cuando la responsabilidad esté justificada de acuerdo con el artículo 10. Se excluye cualquier otra reclamación por defectos.
5. Si el cliente ha modificado el software cedido, Netviewer AG sólo se hace responsable de los defectos si éstos no están relacionados con la modificación.
6. En la operación comercial, el cliente podrá hacer valer los derechos sólo derivados de los defectos materiales que hayan sido reclamados previamente en la forma prescrita y dentro de los plazos (véase el artículo 8).

#### **Artículo 11. Responsabilidad**

1. Netviewer AG ofrece a sus clientes sobre una base contractual y extracontractual una indemnización por daños y perjuicios sólo en los casos siguientes:
  - a) En caso de dolo o falta de una calidad o consistencia garantizada en su total cuantía;
  - b) En caso de negligencia grave en una cuantía del daño previsible y típico;
  - c) En casos especiales sólo si se infringe una obligación que sea esencial para la consecución del objetivo del contrato (deber cardinal) y también se limita a la compensación del daño previsible y típico.
2. La responsabilidad de Netviewer AG por daños personales y según la ley de responsabilidad para productos permanece intacta.
3. El cliente exime a Netviewer AG de todas las reclamaciones de terceras personas, basadas en un empleo del software por parte del cliente que no se ajusta al contrato.

#### **Artículo 12. Prescripción de derechos del cliente**

1. Los derechos del cliente prescriben según el artículo 9 y el artículo 10, apartado 1, tras un año, salvo las disposiciones subsiguientes.
2. La prescripción comienza con la entrega del software en los casos de reclamaciones por defectos materiales o legales; en otros casos de reclamaciones de indemnización por daños y perjuicios o compensación de gastos en vano la prescripción comienza en el momento en el que el cliente tiene conocimiento de las circunstancias que justifican la reclamación o en el momento en el que debería haber tenido conocimiento de ello sin negligencia grave.
3. En el caso de las reclamaciones para la devolución del precio de compra o de las tasas de alquiler por rescisión o rebaja rigen el apartado 1 y el apartado 2 correspondientemente, pero con la reserva de que el plazo de prescripción sea de por lo menos tres meses a partir de la entrega de una declaración de rescisión o de una declaración de reducción del precio válida.
4. La prescripción comienza en todos los casos a más tardar con la expiración de los plazos máximos determinados en el artículo 199 del Código Civil Alemán (BGB).

5. En el caso de reclamaciones basadas en un comportamiento premeditado o gravemente negligente de Netviewer AG, en la infracción de una garantía prestada por Netviewer AG o en dolo y en el caso de reclamaciones por lesión vital, corporal o de la salud o de la Ley de responsabilidad por productos, rigen los plazos de prescripción legales.

#### **Artículo 13. Protección de datos**

1. Netviewer AG y el cliente se comprometen a cumplir todas las disposiciones legales sobre la protección de datos. Las partes deberán obligar por escrito a mantener el secreto de los datos especialmente a todas las personas relacionadas con el procesamiento de datos referidos a personas según el artículo 5, frase 2, de la Ley alemana de protección de datos (BDSG). Además, deberá tomar todas las medidas organizativas y técnicas que sean necesarias para el cumplimiento de los requisitos legales de la protección de datos en el caso de la recolección, el procesamiento o el uso de datos referidos a personas.

2. Siempre que Netviewer AG procese o utilice datos referidos a personas al ejecutar un contrato firmado con el cliente, lo hará por orden del cliente conforme al artículo 11 de la Ley alemana de protección de datos (BDSG). Netviewer AG procesará o utilizará correspondientemente los datos referidos a personas sólo para la ejecución del contrato y sólo en el marco de las órdenes del cliente. Si Netviewer AG es de la opinión de que una orden del cliente infringe las disposiciones legales sobre la protección de datos, lo comunicará al cliente.

#### **Artículo 14. Intervención de terceras personas**

Netviewer AG podrá utilizar la ayuda de terceras personas (auxiliares ejecutivos) para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales frente al cliente. Netviewer AG se hace responsable de los incumplimientos de las obligaciones de los auxiliares ejecutivos según el artículo 278 del Código Civil Alemán (BGB) en el marco de las limitaciones y exclusiones reguladas en el artículo 10.

#### **Artículo 15. Disposiciones finales**

1. El tribunal competente para todas las disputas relacionadas con un contrato firmado entre Netviewer AG y un cliente es Karlsruhe (Alemania) si el cliente es comerciante, una persona jurídica del derecho público o si es un patrimonio especial de derecho público o si no dispone de un tribunal competente general en su país.

2. Rige exclusivamente la legislación de la República Federal de Alemania. Se excluye la aplicación de la Convención de las Naciones Unidas sobre contratos de compraventa internacional.

Versión: Noviembre del 2006

Netviewer AG, Karlsruhe (Alemania)