

# Anexo 'Términos y Condiciones del Contrato de Servicio de Mantenimiento'

Versión 1.0 | 17-Nov-15

## Definiciones

- 'Nuestro Personal': se refiere a los empleados de Bruker y su contratista o agente designado.
- 'Intentos Iniciales': significa que Bruker intentará hasta un máximo de 3 veces energizar el imán y cumplir con las especificaciones originales en términos de la intensidad de campo persistente, corriente, homogeneidad y tasa de evaporación de la criogenia. Si esto falla, se considera que el imán tiene una Falla Magnética Catastrófica.
- 'Falla Magnética Catastrófica': se refiere a la situación en la que el campo magnético u otra especificación relevante ya no se puede restaurar a las especificaciones originales y los Intentos Iniciales han fallado.
- 'Mantenimiento de Rutina': Actividad de mantenimiento que el operador necesita realizar diaria, semanal o mensualmente para garantizar un buen funcionamiento cotidiano del instrumento. El Mantenimiento de Rutina se describe típicamente en el manual del usuario o del operador.
- 'Mantenimiento Planificado': Actividad de mantenimiento en el instrumento que debe ser realizada por personal de Bruker entrenado y certificado en un intervalo planificado o programado.

## 1 Información general

Todos los planes de mantenimiento ofrecidos por Bruker están sujetos a estos términos y condiciones. Las obligaciones de Bruker en relación a los planes de mantenimiento están limitados de acuerdo con los períodos de tiempo y todas las demás condiciones establecidas en estos términos y condiciones. En caso de conflicto, inconsistencia o adición expresamente no aceptada por escrito por Bruker, estos términos y condiciones se considerarán que reemplazan los términos contradictorios, inconsistentes o adicionales estipulados en la orden de compra del Cliente, formulario de pedido, o de otra manera contrato. La aceptación de una cotización por el Cliente conforme a estos términos y condiciones reemplazará todas las comunicaciones anteriores y constituye un contrato completo y vinculante entre el Cliente y Bruker, contrato que no puede ser modificado o cancelado sin el acuerdo escrito de ambas partes.

## 2 Cotización Aceptación y confidencialidad

### 2.1 Aceptación

Bruker requiere que los siguientes elementos estén claramente establecidos en la aceptación de la cotización:

1. Firma autorizada
2. Un contacto principal para la comunicación general y un contacto de facturación
3. Dirección completa de facturación
4. La referencia de la cotización y la indicación del plan de compra
5. Monto total de la compra en la misma moneda que en la cotización

### 2.2 Confidencialidad

Estos términos y condiciones, la cotización y otros documentos relacionados no se transmitirán ni se comunicarán (directa o indirectamente) a terceros ni se copiarán a menos que Bruker lo acepte explícitamente por escrito.

## 3 Reemplazo y Ajustes

Todas las reclamaciones del Cliente para su apoyo deben hacerse en un plazo de cuatro horas (la recepción de parte de Bruker es decisiva) después de que haya ocurrido las circunstancias que dieron lugar al mismo. Dichas reclamaciones deberán incluir el tipo de producto y el número de serie y una descripción completa de las circunstancias que dan lugar a la reclamación. Bruker se reserva el derecho, a su entera discreción, de determinar llevar a cabo las reclamaciones válidas a través de:

1. Envío de un ingeniero de servicio de campo al sitio;
2. Solicitar que el Cliente envíe la pieza defectuosa, el conjunto o el instrumento a una sucursal o instalación de servicio designada por Bruker; o
3. Autorizar al Cliente a devolver el equipo a Bruker.

Antes de devolver cualquier producto, pieza o ensamblajes a Bruker (o su agente) para su reparación, cambio o ajuste, deberá obtener una autorización de Bruker junto con las instrucciones de embalaje y envío. Los artículos devueltos deben ser certificados como libres de cualquier contaminación tóxica, biológica, química o radioactiva y, si es necesario, mostrar evidencia de que se hayan realizado los procedimientos necesarios de limpieza y descontaminación. En caso de duda, Bruker se reserva el derecho de rechazar la devolución.

Cualquier producto, pieza o conjunto enviado a un taller o instalación de servicio autorizado o devuelto a Bruker para su revisión deberá enviarse prepagado a través de los medios de transporte indicados como aceptables por Bruker. Bruker se reserva el derecho de rechazar cualquier reclamo que no se haya notificado con prontitud y cualquier reclamación sobre cualquier artículo que haya sido alterado o haya sido enviado por medios de transporte no aceptable. Cuando cualquier producto, pieza o ensamblaje se envíe a una sucursal o instalación de servicio o se devuelva a Bruker para su examen e inspección, o por cualquier otra razón, el Cliente será responsable de todos los daños resultantes de un empaquetado o manejo inadecuados y de la pérdida en tránsito, sin perjuicio de cualquier defecto o inconformidad en el producto, pieza o ensamblaje. En todos los casos, Bruker es la única responsable de determinar la causa y naturaleza de la falla, y la resolución de Bruker con respecto al mismo será definitiva.

## **4 Condiciones Particulares**

### **4.1 Condiciones que se aplican al *LabScape Connect Plan***

#### **4.1.1 Responsabilidades de Bruker**

Bruker se compromete a:

- En caso de una pérdida catastrófica del campo magnético (aplacar), Nuestro Personal realizará un Intento Inicial. Si es necesario, el imán será bombeado al vacío (el equipo será suministrado por Bruker) y enfriado a la temperatura de funcionamiento por Nuestro Personal. El helio líquido requerido para este proceso ESTÁ incluido. El nitrógeno líquido y el helio de gas NO están incluidos. Nuestro Personal energizará y shim o cryo-shim el imán conforme a la especificación. Nuestro Personal ajustará la temperatura ambiente a todas las sondas fabricadas por Bruker cubiertas bajo estos términos y condiciones a la especificación estándar de líneas de protones de Bruker.
- Asistir en la instalación del software apropiado que se aplica a la configuración del Cliente.
- Instalar las actualizaciones de firmware adecuadas según sea necesario.
- Asegúrese de que el Cliente reciba soporte calificado de escritorio remoto tan pronto como sea posible después de que se haya hecho una solicitud de soporte, y una investigación inicial por teléfono o correo electrónico no haya resuelto los problemas.
- Bruker comprobará continuamente la conexión entre el instrumento y el servidor de Bruker. Si no se puede establecer conexión, el Cliente será informado con base a la lista de contactos definida. Si después de notificar a las personas de contacto, una interrupción del monitoreo dura más de 5 días sin responsabilidad de Bruker, Bruker anulará sus obligaciones contractuales.

- En el caso de un Falla Magnética Catastrófica, Bruker continuará asistiendo al Cliente y, a petición del Cliente, realizará nuevos intentos con las tarifas por hora aplicables de Bruker. NO está incluido un reemplazo de imán.
- Este plan no cubre ningún daño causado por objetos que impacten el imán. El Cliente debe tomar medidas razonables para mantener los objetos ferromagnéticos a una distancia segura del imán.

#### **4.1.2 Responsabilidades del Cliente**

El Cliente se compromete a:

- Conectar el equipo involucrado a Internet y garantizar que los ajustes de seguridad se adapten para permitir la comunicación.
- Se asegure de que el software apropiado esté instalado y funcionando en el sistema según sea requerido.
- Se asegure de que la ubicación apropiada del instrumento esté definida en el software de monitoreo
- Actualizar y mantener periódicamente una lista de personas de contacto en relación al instrumento como se describe en el manual del operador o del usuario.

#### **4.2 Condiciones que se aplican al [LabScape Essential Plan](#)**

Todas las responsabilidades de LabScape Connect se aplican.

##### **4.2.1 Responsabilidades de Bruker**

Bruker se compromete a:

- Realizar el Mantenimiento Planificado como se describe en la documentación de mantenimiento de Bruker.
- Las reparaciones que pueden realizarse al mismo tiempo que el mantenimiento si ambas partes están de acuerdo en hacerlo.
- La calificación de la operación y los informes completos de las pruebas se pondrán a disposición del Cliente.
- En caso de que los imanes consuman helio líquido, Bruker suministrará helio líquido y realizará rellenos de helio.
- Mantener un sistema de seguimiento de las visitas de un debido Mantenimiento Planificado al instrumento.
- Informar al Cliente del horario aproximado de las visitas.
- Revisar los resultados de cada visita del Mantenimiento Planificado con el usuario primario del instrumento en cuestión.
- Presentar los resultados de cada visita de Mantenimiento Planificado en el registro del instrumento.

##### **4.2.2 Responsabilidades del Cliente**

El Cliente se compromete a garantizar que el usuario principal esté disponible para revisión después de que se haya ejecutado el mantenimiento.

#### **4.3 Condiciones que se aplican al [LabScape Comprehensive Plan](#)**

Todas las responsabilidades de LabScape Connect y LabScape Essential se aplican.

##### **4.3.1 Responsabilidades de Bruker**

Bruker se compromete a:

- Proporcionar todo el soporte de servicio en sitio para la reparación del hardware según sea necesario.
- En caso de Falla Magnética Catastrófica, Bruker lo reparará o
  - En caso de que el instrumento siempre haya estado cubierto por un plan completo de [LabScape Comprehensive Plan](#) que continúe después de la expiración o

expiración de la garantía de un **LabScape** Comprehensive plan, reemplace el imán por un modelo de especificaciones equivalentes y lleve todos los costos relacionados con la reinstalación del hardware, incluyendo viajes y servicios.

- En caso de que el instrumento no haya estado siempre cubierto por un plan o garantía de un **LabScape** Comprehensive plan o garantía, que cubra el valor del imán, se estará a un tiempo de vida esperado del imán de 20 años.

En todos los casos, los costos de la inaccesibilidad a la instalación están explícitamente excluidos (e.g., Bruker no romperá las paredes para quitar y reemplazar un sistema y luego construirlo de nuevo).

#### **4.3.2 Responsabilidades del Cliente**

No se requiere ningún compromiso adicional del Cliente.

#### **4.4 Condiciones que se aplican al **LabScape** Select Agreement**

Cuando se seleccionen opciones para módulos específicos que incluyan los beneficios y responsabilidades como se describen en LabScape Connect, LabScape Essential o LabScape Comprehensive, se aplicarán en los términos y condiciones relevantes descritos anteriormente.

### **5 Respuesta de Servicio**

#### **5.1 Soporte de Servicio local**

Se hará todo esfuerzo razonable para proporcionar apoyo en la instalación de respuesta técnica de Bruker localizado en la oficina de Bruker. Se harán todos los esfuerzos razonables para ofrecer apoyo en el idioma local, pero esto no será posible en todos los casos, por lo que se ofrecerán lenguajes alternativos de apoyo.

#### **5.2 Proceso de respuesta al servicio - Estándar**

El siguiente proceso se utilizará para facilitar el seguimiento y monitoreo de llamadas:

1. Al recibir una solicitud de soporte del Cliente, Bruker creará un registro informático de la solicitud en el sistema de seguimiento de respuesta de servicio de Bruker. Este registro de una llamada se llama solicitud de servicio. La responsabilidad de la solicitud de servicio será asignada en Bruker, y la solicitud de servicio permanecerá abierta hasta que se satisfaga las necesidades del Cliente.
2. Bruker se pondrá en contacto con el Cliente para obtener un mayor entendimiento de la solicitud, recomendar pruebas de diagnóstico y con el Cliente interpretar los resultados.
3. Para las llamadas recibidas antes de las 12:00 hrs. del mediodía (zona horaria de la oficina designada de Bruker), se intentará contactar antes de finalizar el día hábil. (Para fines de seguimiento, este es el día #0). Para llamadas recibidas después de las 12:00 hrs. del mediodía (zona horaria de la oficina designada de Bruker), se contactará antes de las 12:00 hrs. del mediodía del día siguiente (esto se convertirá en el día #0). En cualquier caso, si no se puede establecer contacto telefónico, se dejará un mensaje y/o se enviará un correo electrónico.
4. Si las pruebas de diagnóstico indican que se requiere una intervención en el sitio, Bruker asignará un ingeniero en un plazo de 24 horas y proporcionará el envío de piezas durante el día siguiente. Bajo LabScape Comprehensive este servicio es libre de cargo. En el caso de todos los demás planes o programas, el Cliente debe cubrir el costo de las piezas más el envío, manejo y la carga de trabajo estimada por Bruker antes del envío de la pieza y la asignación de un ingeniero.
5. Si la intervención resuelve el problema, la solicitud de servicio se cerrará al recibir el material defectuoso.
6. Si el material de reemplazo no resuelve el problema, los puntos 4 y 5 se repetirán hasta que el asunto esté totalmente resuelto.
7. Cuando se haya resuelto la solicitud del Cliente, la solicitud de servicio se cerrará.

### **5.3 Proceso de respuesta de servicio - Para ubicaciones remotas**

El siguiente proceso se utilizará para facilitar el seguimiento y el monitoreo de las llamadas en caso de que el Cliente se encuentre en una ubicación remota. Una ubicación remota se define como más de 4 horas de viaje de ida a la ubicación del Cliente desde la ubicación del ingeniero de Bruker más cercano.

1. Al recibir una solicitud de soporte del Cliente, Bruker creará un registro informático de la solicitud en el sistema de seguimiento de respuesta de servicio de Bruker. Este registro de llamada se llama solicitud de servicio. La responsabilidad de la solicitud de servicio será asignada en Bruker, y la solicitud del servicio permanecerá abierta hasta que se satisfaga la solicitud del Cliente.
2. Bruker se pondrá en contacto con el Cliente para obtener un mayor entendimiento de la solicitud, recomendar pruebas de diagnóstico y, con el Cliente, interpretar los resultados.
3. Para las llamadas recibidas antes de las 12:00 hrs. del mediodía (zona horaria de la oficina designada de Bruker), se intentará contactar antes del final del día hábil. (Para fines de seguimiento, este es el día #0). Para llamadas recibidas después de las 12:00 del mediodía (zona horaria de la oficina designada de Bruker), se contactará antes de las 12:00 del mediodía del día siguiente (esto se convertirá en el día # 0). En cualquier caso, si no se puede establecer un contacto telefónico, se dejará un mensaje y/o se enviará un correo electrónico.
4. Si los diagnósticos indican que se requiere material y el Cliente tiene un Corresponsal de Mantenimiento de Bruker (ver Sección 5.4), Bruker tramitará el envío durante la noche. Para LabScape Comprehensive este servicio es libre de cargo. En caso de cualquier otro plan, el Cliente debe cubrir el costo de las piezas, el envío y el manejo antes del envío de la pieza. Si el Corresponsal de Mantenimiento de Bruker no está disponible, el proceso continuará desde el punto 8.
5. Al día siguiente, Bruker se pondrá en contacto con el Cliente para determinar el estado del instrumento. (Para fines de seguimiento, este es el día #1.)
6. Si el material de reemplazo resolvió el problema, la solicitud de servicio se cerrará al recibir el material defectuoso.
7. Si el material de reemplazo no resuelve el problema, se establecerá una visita al sitio.
8. Bruker organizará el servicio en sitio. En el caso de LabScape Comprehensive este servicio es gratuito. En el caso de todos los demás planes, el Cliente deberá cubrir el costo estimado de las piezas adicionales, más gastos de envío, manejo y la carga de trabajo estimada por Bruker antes del envío de la pieza y despacho del ingeniero.
9. Cuando se haya resuelto la solicitud del Cliente, la solicitud de servicio será cerrada.

### **5.4 Corresponsal de Mantenimiento Bruker**

La formación para convertirse en un Corresponsal de Mantenimiento de Bruker solo está disponible en áreas seleccionadas y la fecha y la ubicación se definen de mutuo acuerdo. Esta formación solo será válida por un máximo de 2 años después de la cual se requerirá un curso de renovación o actualización. Si la configuración del sistema cambia mediante la adición de nuevas versiones de módulos, es necesario un entrenamiento de actualización anterior.

Lo anterior se aplica generalmente en la rara ocasión en que el Cliente se encuentra a más de 4 horas de viaje de ida desde la ubicación más cercana del ingeniero de Bruker. El Cliente puede nombrar un miembro del personal adecuado para que sea capacitado para que esta persona sea capaz de:

- Identificar los módulos y subconjuntos del instrumento por su nombre.
- Trabajar con seguridad (seguridad personal, seguridad del instrumento y seguridad de todos los colegas y compañeros de servicio asociados) en las tareas de mantenimiento correctivo definidas en las operaciones de nivel 1 y nivel 2.
- Reducir el tiempo necesario para obtener un diagnóstico de problemas con ayuda de Bruker.

La confidencialidad se aplica estrictamente a cualquier información dada o divulgada durante la capacitación o durante los eventos que siguen a la capacitación.

## **6 Términos y Condiciones Generales**

### **6.1 Condiciones Generales**

- Los derechos y obligaciones de las partes se regirán en todos los casos por las leyes del estado y ciudad en que se encuentra una oficina corresponsal de Bruker. La Convención de la ONU sobre Contratos para la Venta Internacional de Bienes no es aplicable. El lugar de cualquier litigio será en los tribunales competentes para la oficina de Bruker correspondiente.
- Bruker conservará los derechos de autor, marcas, patentes y derechos de propiedad en todos los dibujos, información técnica y *know-how*. El Cliente no revelará a terceros ninguna información obtenida de Bruker sin el consentimiento previo por escrito de Bruker. En caso de que el Cliente incumpla cualquiera de estos términos y condiciones, además de cualquier otro recurso que Bruker pudiera tener, Bruker podrá interrumpir todo servicio al Cliente con efecto inmediato.
- La documentación como listas de software, dibujos detallados y otra documentación normalmente no distribuida solo puede ser proporcionada por Bruker a condición de que el receptor de dicha documentación firme un Acuerdo de Confidencialidad.
- Los errores de escritura y los errores de hecho están sujetos a corrección por parte de Bruker en cualquier momento.

### **6.2 Precio y cotización**

- Las facturas se pagan en la moneda y en el lugar establecido en la factura de Bruker. Cualquier tipo de cambio, cualquier cargo por el no pago de cheques o cargos de cobranza (incluyendo honorarios razonables de abogados) serán pagados por el Cliente. Las cantidades no pagadas a su vencimiento devengarán intereses a una tasa del 12% anual o, si es inferior, la tasa máxima permitida por ley.
- Todos los precios no incluyen las ventas de impuestos, el uso y otros impuestos similares, el IVA, los costos de importación, los derechos de aduana y los seguros u otros cargos similares que puedan aplicarse. El Cliente informará y pagará todas esas cantidades y mantendrá a Bruker alejado de toda reclamación.
- Todos los precios son EXW Bruker a menos que se indique explícitamente lo contrario en la cotización.
- Bruker puede suspender sus obligaciones contractuales siempre y cuando los pagos atrasados sigan pendientes pudiendo dar por terminado sus obligaciones con efecto inmediato.

### **6.3 Disponibilidad y Suministro de Helio Líquido**

- El helio líquido es un recurso natural no renovable disponible a un número limitado de proveedores en todo el mundo. Bruker tiene acuerdos de compra con grandes proveedores y hará todos los esfuerzos razonables para garantizar su suministro, incluso durante períodos de escasez mundial; sin embargo, Bruker no puede ser considerada responsable si no puede proporcionar este servicio cuando el helio no esté disponible por razones fuera del control de Bruker.
- El helio líquido es una mercancía escasa cuyo precio es altamente volátil. Si su precio al por mayor cambia en más del 15%, Bruker se reserva el derecho de ajustar sus precios. Este cambio de precio será reportado al Cliente.

### **6.4 Mejora continua**

Bruker se reserva el derecho de modificar y actualizar cualquiera de sus manuales de operador, usuario y servicio o listas de control de servicio.

### **6.5 Limitación de Responsabilidad**

Se debe utilizar un cuidado razonable para evitar peligros. Bruker renuncia expresamente a la responsabilidad por las pérdidas o daños causados por el uso de sus productos, con

excepción de los procedimientos operativos adecuados. EN NINGÚN CASO BRUKER SERÁ RESPONSABLE POR DAÑOS INCIDENTALES, CONSECUENTES, ESPECIALES O INDIRECTOS O RESULTANTES DE PÉRDIDAS O DANOS DE CUALQUIER TIPO, POR CUALQUIER CAUSA. LA RESPONSABILIDAD DE BRUKER POR DAÑOS NO DEBERÁ EXCEDER LA CANTIDAD, EN CUALQUIER CASO, POR LA UNIDAD O EL PRODUCTO O SERVICIO PROPORCIONADO O QUE SEÁ PROPORCIONADO, TAL COMO SEA EL CASO DEL OBJETO DE LA RECLAMACIÓN O DISPUTA. Todas las obligaciones de Bruker deberán cesar en el caso de que sus productos o partes que hayan sufrido accidentes, abusos, alteraciones, mal uso o negligencia, o no hayan sido operados y mantenidos de acuerdo con los procedimientos de operación apropiados. Todos los productos y servicios deben ser proporcionados a través de o con el conocimiento y aprobación de Bruker. Bruker no garantiza los servicios o componentes suministrados a través de fuentes no aprobadas. Lo que constituye una fuente aprobada será determinado exclusivamente por Bruker. Ninguna acción, independientemente de la forma, que surja de, o de alguna manera relacionada con los productos o servicios proporcionados, o que serán suministrados por Bruker, puede ser alegada por el Cliente después de un (1) año de que la causa de acción haya ocurrido.

#### **6.6 Responsabilidades de Bruker**

Bruker se compromete a:

- Proporcionar la cobertura aplicable para el respectivo LabScape Plan según se describe en la Sección 4 anterior, para los instrumentos cubiertos a través de Nuestro Personal.
- Proporcionar apoyo telefónico para el diagnóstico del mal funcionamiento de los instrumentos en cobertura. Este apoyo se proporcionará además del servicio descrito en la Sección 5 anterior, y sólo durante las horas normales de oficina y durante la semana normal de trabajo de Bruker, a menos que se acuerde de otra manera.
- Enviar personal competente que esté debidamente calificado.
- Todos los servicios y soporte incluyendo el servicio descrito en la Sección 5 anterior, tendrán lugar durante el horario normal de oficina, tal como se describe en el sitio web de Bruker ([www.bruker.com](http://www.bruker.com)), a menos que se acuerde expresamente lo contrario.
- Seguir en sitio las medidas y procesos de seguridad que el Cliente defina.
- Mantenga un inventario de las partes más comunes para uso en servicio.
- Nuestro Personal mantendrá la confidencialidad y no revelará ninguna información obtenida que el Cliente designe como confidencial o propietaria.
- Proveer piezas de repuesto según sea necesario en una base de intercambio, o de una nueva pieza a discreción de Bruker.
- Pagar los gastos de viaje para el personal de servicio de Bruker, excepto lo dispuesto en este documento.
- Bruker puede determinar que algunos cambios en los instrumentos cubiertos son obligatorios para la seguridad de los instrumentos o las personas que operan o usan los instrumentos. Estos serán instalados sin cargo adicional por Nuestro Personal.

#### **6.7 Responsabilidades del Cliente**

El Cliente se compromete a:

- Mantener el sitio y el ambiente en una condición adecuada para el funcionamiento del instrumento cubierto.
- Realizar los ajustes normales del operador al instrumento como se especifica en el Manual del Operador.
- Monitorear los niveles de criógeno si el sistema tiene criogénicos y tomar las acciones apropiadas como se describe en el manual del operador o del usuario.
- Realizar las actividades de mantenimiento de rutina requeridas como se describe en el Manual del Operador.
- Inmediatamente notificar a Bruker de problemas o comportamiento inesperado por el instrumento cubierto.
- Hacer que el instrumento esté disponible, sin restricciones, para realizar el servicio dentro de los tiempos de servicio (horas de trabajo de Bruker como se especifica en la Sección 6.6). Si Bruker no puede obtener este tipo de acceso en el tiempo acordado,

- Bruker puede facturar por separado cada servicio a su tarifa aplicable, incluyendo el tiempo y los gastos de viaje.
- Proporcione espacio de trabajo y facilidades adecuadas, incluyendo calor, luz, ventilación, enchufes de corriente eléctrica y similar para Bruker. Todas estas instalaciones estarán en la proximidad inmediata del equipo a ser reparado y se proveerán sin costo alguno.
  - Proporcionar un lugar de entrega y una instalación de almacenamiento apropiados como se especifica en la Sección 6.14, y ayudar a mover cualquier material desde el lugar de entrega hasta el lugar del instrumento cubierto (y de regreso) de manera oportuna.
  - Devuelva cualquier artículo defectuoso y/o nuestro equipo usado en la reparación en un plazo de 20 días contados a partir del envío de una pieza de reemplazo al sitio del Cliente. El material será devuelto a Bruker utilizando la información de envío y las etiquetas prepagadas incluidas con los artículos de reparación.
  - Notificar a Bruker cualquier modificación no obligatoria o cambios a la instrumentación que el Cliente no desea que sea implementada o instalada.
  - Suministro de nitrógeno (líquido y gas) y gas de helio cuando sea necesario para los servicios.
  - Suministre helio líquido cuando no esté incluido en el plan aplicable.
  - Mantenga el equipo de recarga, pero no limitado a líneas de transferencia, manómetros y mangueras en condiciones funcionales para asegurar un llenado seguro y eficiente del criógeno.
  - El personal de servicio de Bruker debe estar protegido de la exposición a químicos u otras muestras durante las visitas a las instalaciones del Cliente. Como tal, es esencial que el Cliente limpie el área alrededor o debajo del instrumento de derrames o suciedad que podría contener trazas de muestras u otros materiales peligrosos. Bruker requiere que el espacio de trabajo del Cliente sea seguro para los empleados y visitantes del Cliente, pero es responsabilidad del Cliente informar a los visitantes de los peligros que puedan existir en las áreas que visitan. Bruker se reserva el derecho de proteger a sus empleados negando el servicio de equipo que no esté limpio, esté en un área que no esté limpia o presente otros riesgos de salud y seguridad bajo el control del Cliente. Manteniendo el equipo del Cliente limpio ayudará al Cliente a sacar el máximo provecho del equipo de Bruker.

## **6.8 Garantía**

El único y exclusivo remedio será la reparación de los fallos del instrumento que, según la opinión exclusiva de Bruker, sean debidos o puedan estar relacionados con defectos en los materiales originales o en la mano de obra o, a elección de Bruker, la sustitución de piezas defectuosas. Todas las piezas están garantizadas por 90 días contados después de la instalación. La obligación de Bruker bajo esta garantía se limita a reparar o reemplazar a opción de Bruker piezas defectuosas. Esto se realizará, a opción de Bruker, en las instalaciones del Cliente o en las instalaciones de Bruker. **LAS ANTERIORES GARANTÍAS SE ESTABLECEN EXPRESAMENTE EN LUGAR DE CUALQUIER OTRA GARANTÍA EXPRESA O IMPLÍCITA (INCLUYENDO LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD O IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR) Y DE CUALQUIER OTRA OBLIGACIÓN POR PARTE DE BRUKER.**

## **6.9 Soporte de Escritorio remoto**

- Para las sesiones de escritorio remotas que se hayan realizado y que exceden las limitaciones de 'tiempo por caso', Bruker se reserva el derecho, para simplificar el proceso administrativo, y de enviar una factura por el tiempo empleado.
- Se permite una cantidad libre de 'tiempo por caso'. Esta cantidad libre de 'tiempo por caso' permite hasta un máximo de doce (12) casos por año o un (1) caso por mes calendario. **LabScape** Comprehensive no tiene ninguna limitación en la cantidad de casos que se pueden atender vía escritorio remoto.

## **6.10 Retrasos Excusables**



Bruker no será responsable del incumplimiento ocasionado por huelgas, cierres patronales, dificultades laborales, disturbios, incapacidad o dificultad para obtener o procurar suministros, mano de obra o transporte, incendios, tormentas, inundaciones, terremotos, explosiones, accidentes, por parte de las autoridades civiles o militares, ya sean legales o de hecho, actos del enemigo público, guerra, rebelión, insurrección, sabotaje, embargos, órdenes de prioridad por cualquier autoridad pública o cualquier otra causa fuera del control razonable de Bruker, si dicho evento no fuera previsible en el momento de la celebración del contrato.

#### **6.11 *Contratista Independiente***

Bruker es un contratista independiente. Los empleados de Bruker están bajo su exclusiva dirección y control. Nada se interpretará para designar a Bruker o a cualquiera de sus empleados como empleados, contratistas, agentes, empresas conjuntas o socios del Cliente.

#### **6.12 *Trabajo Fuera del Alcance***

Cualquier servicio que Bruker provea fuera del alcance acordado del plan [LabScape](#) respectivo puede ser facturado por Bruker al Cliente de conformidad a las tarifas aplicables de Bruker.

#### **6.13 *Nuevos acuerdos para instrumentos no cubiertos previamente o con una interrupción en el ciclo de cobertura o mantenimiento***

En caso de un nuevo plan de mantenimiento que no siga perfectamente la expiración de la garantía o la expiración de un plan anterior equivalente, Bruker inspeccionará completamente el instrumento durante el primer mantenimiento planificado. Bruker se reserva el derecho de cobrar por la rectificación o reparación de fallas preexistentes, defectos, malfuncionamientos o cualquier incumplimiento de las especificaciones identificadas en el momento de la inspección inicial.

#### **6.14 *Materiales de Servicio***

Definiciones:

Material Bajo Propiedad Intelectual significa la elaboración, ingeniería, servicio y/o software de desarrollo, firmware, documentación y herramientas desarrolladas por o en desarrollo por Bruker para su montaje, configuración, instalación, mantenimiento, reparación, servicio y/o desinstalación del imán, así como cualquier actualización o revisión de este material, que lleven una etiqueta y/o incorporen o muestren un aviso que indique sustancialmente lo siguiente:

- MATERIAL BAJO PROPIEDAD INTELECTUAL
- PROPIEDAD DE BRUKER BIOSPIN
- SOLO PARA EL PERSONAL DE BRUKER
- NO HAY DERECHOS LICENCIADOS - NO USAR O COPIAR
- PROHIBIDA LA DIVULGACIÓN A TERCEROS

Material de Servicio del Proveedor significa la propiedad del Vendedor de Bruker en cuanto al software de servicio, firmware, documentación e instrumentos tangibles o combinaciones de imanes proporcionados por un proveedor a Bruker para la instalación, el mantenimiento, la reparación y/o la desinstalación de los componentes suministrados del imán, así como cualquier actualización o revisión de este material que lleva una etiqueta y/o incorpora o exhibe un aviso que indica sustancialmente lo siguiente:

- MATERIAL DE SERVICIO DEL PROVEEDOR
- PROPIEDAD DE BRUKER BIOSPIN
- SOLO PARA EL PERSONAL DE SERVICIO DE BRUKER
- NO HAY DERECHOS LICENCIADOS - NO USAR O COPIAR

- **PROHIBIDA LA DIVULGACIÓN A TERCEROS**

Bruker puede entregar en el sitio, junto con los artículos de servicio suministrados, Material Bajo Propiedad Intelectual, o Material de Servicio del Proveedor que no hayan sido comprados por el Cliente o licenciados por él. El Cliente por la presente autoriza esta entrega, almacenamiento, instalación y uso con la presencia de la caja cerrada de Bruker o caja en el sitio para el almacenamiento del material, y la eliminación de Bruker de la totalidad o parte del material en cualquier momento, todo sin cargo a Bruker. La presencia de este material en el sitio no le dará ningún derecho o título a esta propiedad o cualquier licencia u otro derecho de uso al Cliente. Cualquier acceso o divulgación del material por alguien que no sea parte de Nuestro Personal está prohibido. El Cliente utilizará los esfuerzos razonables para proteger el Material contra daños o pérdidas y para impedir cualquier acceso a o la divulgación o uso del material, en contra de esta prohibición.

#### **6.15 Asignación**

El Cliente no podrá asignar estos términos y condiciones ni ninguna parte de los mismos sin el consentimiento previo por escrito de Bruker.

#### **6.16 Cancelación**

Este acuerdo puede ser terminado por cualquiera de las partes con una notificación por escrito con por lo menos treinta (30) días de anticipación. Bruker BioSpin Corp. calculará el precio prorrateado de este acuerdo desde su fecha de vigencia hasta la fecha de terminación. Cualquier pago realizado por el Cliente a Bruker en exceso de este monto será acreditado en la cuenta del Cliente dentro de los treinta (30) días de la fecha de Terminación. Cualquier parte no pagada de esta cantidad se entenderá inmediatamente debida al recibir la factura de Bruker BioSpin Corp.

#### **6.17 Cumplimiento con las Leyes**

- (a) El desempeño de cada una de las partes está sujeto al cumplimiento de todas las leyes aplicables.
- (b) El Cliente reconoce que la exportación, reexportación y transferencia de los productos, software, datos técnicos o servicios de Bruker y cualquier medio en el que se contenga cualquiera de los anteriores ("Artículos") están sujetos a los controles de exportación y sanciones económicas, leyes y reglamentos de los Estados Unidos de América, Alemania y otros Controles de exportación ("Leyes de Control de Exportaciones"). El Cliente deberá cumplir con las Leyes de Control de Exportaciones, incluyendo las restricciones que se aplican a las exportaciones y reexportaciones que se consideren. El Cliente deberá asegurarse por adelantado de cualquier servicio o visita de mantenimiento por parte de Bruker de que el acceso a los Artículos aplicables estará limitado a personas de los Estados Unidos de América o a nacionales del país de origen del Cliente mientras que Bruker preste servicios a dichos Artículos.
- (c) El Cliente cumplirá con todas las leyes de importación aplicables u otras restricciones o condiciones con respecto a la importación de los Artículos que están en vigor o serán impuestos por cualquier gobierno u otra jurisdicción aplicable. El Cliente será responsable de obtener cualquier permiso de importación, licencia o autorización necesaria a su exclusivo costo. El Cliente deberá notificar inmediatamente a Bruker si se requiere un permiso de importación, licencia u otra autorización en relación con dicha importación.

## **7 Limitaciones y Exclusiones**

La cobertura de mantenimiento está sujeta a las siguientes limitaciones:

1. El mantenimiento se aplica solo a defectos de materiales y mano de obra en productos cubiertos y no para ser interpretado para proveer cobertura de servicio completo para dichos artículos como Mantenimiento de Rutina, ajustes o recalibración como se define en el manual del instrumento.
2. No se cubre la recuperación electrónica de datos o la reconstrucción de archivos de Clientes.
3. El mantenimiento sólo cubre las partes y mano de obra suministradas por Bruker sobre los productos y accesorios de su propia fabricación. Los artículos no fabricados por Bruker pueden ser reparados o reemplazados de acuerdo con los términos de garantía originales del fabricante, si los hubiere, pero Bruker no se hace responsable del incumplimiento por parte del fabricante original de sus obligaciones de garantía.
4. Los siguientes aspectos no están expresamente cubiertos:
  - Cualquier cosa más allá del control razonable de Bruker.
  - Cualquier servicio a componentes del imán distintos del instrumento cubierto.
  - Cualquier suministro de criógeno o servicio criogénico, incluyendo, sin limitación, recarga o reemplazo de criógeno.
  - La provisión, pago o reembolso de cualquier costo de aparejo o instalación o de un accesorio o artículo suministrado.
  - Cualquier servicio requerido por (1) un diseño, especificación o instrucción proporcionada por el Cliente; (2) incumplimiento por parte del Cliente de sus responsabilidades; (3) el hecho de que alguien que no sea Nuestro Personal cumpla con las instrucciones o recomendaciones de Bruker; (4) cualquier alteración, acción o almacenamiento, manejo, uso o mantenimiento inadecuado de cualquier parte del imán por cualquier persona que no sea Nuestro Personal; y (5) cualquier influencia externa al instrumento cubierto, incluyendo pero no limitado a deficiencia del edificio, suministro de energía, fluctuación o falla y falla del aire acondicionado.
  - Cualquier pérdida, daño o mal funcionamiento del instrumento relacionado de alguna manera con:
    - Envío o almacenamiento;
    - Accidente, abuso, alteración, mal uso o negligencia;
    - Descompostura deliberada o abuso de partes;
    - Operación que no sea conforme a los procedimientos operativos correctos;
    - La manipulación del sistema (e.g. la modificación o alteración de una parte del instrumento, puede en algunos casos afectar a otra parte del instrumento);
    - Falta de cuidado y mantenimiento de rutina, tales como lubricación y limpieza, como se indica en el manual de operación;
    - Servicio inadecuado, fallas en suministros eléctricos o de otro tipo, de ambiente físico incorrecto u otras instalaciones o servicios inadecuados como se indica en los manuales de operación y/o instrucciones previas a la instalación;
    - Acción química o contaminación;
    - No mantener el nivel de helio líquido adecuado en imanes superconductores; o
    - Los productos, artículos, partes, accesorios, subensambles o componentes que son caros durante su uso normal o en el funcionamiento del instrumento, o los de vida limitada, tales como y sin limitación, los filtros, cristalería, accesorios de vidrio, fusibles, insertos de sonda, dewars de temperatura y líneas de transferencia, a menos que esté específicamente cubierto por un acuerdo expreso extendido al Cliente por Bruker por escrito.