

Artículo 1 Generalidades

- 1.1 Las presentes condiciones generales se aplican a todas las relaciones contractuales establecidas con Heisterkamp Fleetservice B.V. Entre ellas se incluyen acuerdos de mediación, compraventa y reparación tanto por parte del vendedor como del comprador, y tanto para la realización de trabajos de servicio y mantenimiento «regulares» («Servicios de flota») como actividades relacionadas con una avería («Servicios de averías»).

Artículo 2 Celebración de acuerdos

- 2.1 Todas las ofertas realizadas por la empresa de alquiler, tanto orales como escritas, son sin compromiso y se consideran hechas por Heisterkamp Fleetservice B.V., que también opera bajo el nombre «Servicio de averías Heisterkamp» o variaciones del mismo. Las relaciones contractuales así establecidas se considerarán realizadas con Heisterkamp Fleetservice B.V. En lo sucesivo, nos referiremos a Heisterkamp Fleetservice B.V. como «Heisterkamp».
- 2.2 Por una avería, se entenderá: «una parada imprevista de un vehículo debido a una avería, daño, fallo, deterioro o falta de funcionamiento de las piezas y/o componentes relacionados, o debido a la imposición de una multa por parte de las autoridades».
- 2.3 En caso de avería, Heisterkamp actuará como intermediario sobre la base de un acuerdo de mediación y, por lo tanto, en nombre de un «cliente».
- 2.4 El acuerdo de mediación se establecerá mediante la aceptación por parte de Heisterkamp de una oferta realizada a esta, notificando una avería. Esta notificación deberá ser realizada por una persona autorizada a representar al cliente. Por persona autorizada para representar al cliente se entenderá el director o propietario de una empresa, el gestor de flota, el responsable de planificación o cualquier otra persona designada por escrito por el cliente con antelación. Esta persona deberá poder identificarse como tal.
- 2.5 La aceptación por parte de Heisterkamp de la oferta citada en el artículo 2.4 podrá realizarse de forma oral o escrita, pero deberá ser inequívoca. Esta aceptación inequívoca será demostrada por medio de los registros relevantes en los sistemas de Heisterkamp.
- 2.6 Tras la formalización de un acuerdo de mediación, Heisterkamp se esforzará por asegurar la resolución de la avería en nombre del cliente, para lo cual celebrará uno o varios acuerdos (de reparación) con terceros, incluyendo los costes de salvamento y remolque. Heisterkamp se considerará en todos los casos como acreedor de dicho(s) acuerdo(s) (de reparación), lo que significa específicamente que el cliente estará obligado a reembolsar a Heisterkamp las cantidades adeudadas en virtud de dicho(s) acuerdo(s). En todos los demás aspectos, Heisterkamp no será parte de dicho(s) acuerdo(s).

Artículo 3 Tarifas y pagos en el marco del Servicio de averías

- 3.1 Salvo que se indique lo contrario, todos los importes a cobrar por Heisterkamp serán en euros y no incluirán el IVA.
- 3.2 Por los servicios prestados por Heisterkamp, el cliente deberá abonar unos honorarios de mediación, que consistirán en una tarifa fija y otra variable. Heisterkamp notificará al cliente el importe de estos honorarios en el momento en que acepte la oferta del cliente, tal y como se indica en el artículo 2.5 de estas condiciones. Si es posible, Heisterkamp lo confirmará por escrito.
- 3.3 Si y en la medida en que se adeuden otros importes a Heisterkamp directamente o a terceros contratados por Heisterkamp, por ejemplo por reparaciones, almacenamiento y/o remolque del vehículo, o por la entrega de piezas o el pago de una multa impuesta por las autoridades, el cliente deberá abonar estos importes a Heisterkamp. En la medida de lo posible, Heisterkamp comunicará estos importes con antelación al cliente, y los mismos se considerarán orientativos en todo momento.
- 3.4 El pago a Heisterkamp de los importes derivados de los acuerdos citados en el artículo 3.3 tendrá un efecto liberatorio.
- 3.5 Heisterkamp tendrá derecho a exigir que los importes citados en los artículos 3.2 y 3.3 sean abonados antes de la prestación de los (demás) servicios, de la forma indicada por Heisterkamp.
- 3.6 Heisterkamp no estará obligada a presentar documentos subyacentes de terceros que haya contratado, como órdenes de trabajo, facturas u otros documentos relativos a servicios prestados por terceros.

Artículo 4 Responsabilidad y garantías en el marco del Servicio de averías

- 4.1 Heisterkamp no será parte de los acuerdos (de reparación) celebrados por Heisterkamp con terceros en nombre del cliente. Por lo tanto, Heisterkamp no se hará responsable de las deficiencias en la ejecución de dichos acuerdos. Heisterkamp rechaza expresamente cualquier responsabilidad por daños y perjuicios resultantes de deficiencias en la ejecución de acuerdos (de reparación) celebrados con terceros.
- 4.2 Si y en la medida en que se aplique una garantía a los trabajos realizados por terceros contratados por Heisterkamp, el cliente deberá hacer valer sus derechos de garantía directamente ante dichos terceros.
- 4.3 Si, por el motivo que sea, el cliente no esté satisfecho con la realización de los trabajos por parte de los terceros contratados por Heisterkamp, deberá notificarlo a Heisterkamp sin demora, como máximo dentro de las 12 horas siguientes a la finalización de los trabajos. En tal caso, Heisterkamp hará todo lo posible para mediar o lograr una solución entre el cliente y el tercero. Heisterkamp no se hará responsable de la eventual falta de voluntad de colaborar en este sentido por parte de terceros. Las situaciones descritas en este artículo no darán lugar a la suspensión, el descuento o la compensación de las cantidades adeudadas a Heisterkamp.
- 4.4 En caso de que las reparaciones de emergencia o provisionales sean realizadas por los terceros contratados por Heisterkamp, se espera que el cliente presente el vehículo por sí mismo lo antes posible a un taller de su elección para que se realice una reparación permanente. El uso del vehículo durante estas reparaciones de emergencia o provisionales no dará lugar a responsabilidad alguna por parte de Heisterkamp.

Artículo 5 Rescisión de un pedido para con el cliente en el marco del Servicio de averías

- 5.1 Heisterkamp será libre en todo momento de rescindir el acuerdo de mediación con efecto inmediato y sin necesidad de indicar los motivos. Los motivos pueden ser la imposibilidad de llegar a una solución, problemas previsibles de pago por parte del cliente, otros incumplimientos previsibles y/u otros problemas previsibles en la ejecución del acuerdo.
- 5.2 La rescisión del acuerdo de mediación no dará lugar a responsabilidad alguna por parte de Heisterkamp.
- 5.3 En caso de rescisión anticipada del acuerdo, el cliente deberá abonar a Heisterkamp la tarifa fija, así como los costes reales cobrados por terceros en relación con los acuerdos (de reparación).

Artículo 6 Celebración y ejecución de acuerdos con los proveedores relativos al Servicio de averías

- 6.1 Heisterkamp actuará como intermediario entre sus clientes y los proveedores, para resolver las averías que puedan sufrir los vehículos del cliente. En ningún caso Heisterkamp actuará por cuenta propia a este respecto, ni siquiera cuando intervenga en su propio nombre, sino solo por cuenta y riesgo de sus clientes. El proveedor será la parte contratada por Heisterkamp para solucionar una avería, tal como se define en el artículo 2.2.
- 6.2 Las disposiciones del artículo 6.1 también serán aplicables si Heisterkamp abona una factura que le ha sido dirigida por el proveedor.
- 6.3 El acuerdo entre el cliente de Heisterkamp y el proveedor se establecerá mediante la aceptación por parte de Heisterkamp de una oferta realizada por el proveedor. Esto se aplicará, por ejemplo, en el caso de que el proveedor acepte una solicitud de asistencia de Heisterkamp mediante una orden de reparación por recibir, o en el caso de que Heisterkamp acepte una propuesta (de precio o de reparación) del proveedor.
- 6.4 Salvo que el cliente de Heisterkamp determine lo contrario, Heisterkamp estará autorizada en todo momento a dar instrucciones al proveedor para la realización de los trabajos (de reparación).
- 6.5 Las eventuales condiciones generales aplicadas por el proveedor no se aplicarán nunca a la relación o al acuerdo entre Heisterkamp o su cliente y el proveedor.
- 6.6 Los presupuestos emitidos por el proveedor no serán nunca sin compromiso, y se considerarán una oferta que podrá ser aceptada por Heisterkamp en cualquier momento.
- 6.7 Los precios emitidos por el proveedor serán fijos y no podrán ser incrementados unilateralmente por este.
- 6.8 Los trabajos o costes adicionales no tendrán derecho a compensación, salvo que hayan sido aprobados previamente por Heisterkamp por escrito mediante una garantía de pago.
- 6.9 El proveedor garantiza que los materiales o componentes que suministre son originales, nuevos y puestos en circulación de forma correcta. Esto será así salvo que se indique explícitamente lo contrario por escrito. Además, el proveedor garantiza que los servicios que va a prestar se llevarán a cabo de forma competente.
- 6.10 Si no se acuerda lo contrario, a los trabajos realizados por el proveedor y a los componentes suministrados se les aplicará una garantía general de seis meses, además de cualquier garantía del fabricante. Esto se aplicará a menos que la naturaleza del trabajo impida la asunción de dicho período de garantía, como en el caso de reparaciones de emergencia o provisionales, siempre que se haya acordado expresamente.
- 6.11 Una vez concluido el acuerdo con el proveedor, este acuerdo no podrá ser rescindido unilateralmente por ninguna de las partes. Heisterkamp o su cliente solo podrán rescindir el acuerdo si el proveedor no consigue solucionar la avería en un plazo razonable. Si el proveedor rescinde el acuerdo a pesar de las disposiciones de este artículo, estará obligado a indemnizar todos los daños y perjuicios causados por ello.
- 6.12 El proveedor se compromete a mantener la confidencialidad sobre la ejecución del acuerdo con Heisterkamp o con el cliente de Heisterkamp. Esta confidencialidad será aplicable a la identidad de Heisterkamp, a la del cliente de esta y a las tarifas aplicadas. El proveedor no estará autorizado a utilizar la imagen y/u otras marcas de Heisterkamp sin el permiso de Heisterkamp.

Artículo 7 Celebración y ejecución de los acuerdos en el marco del Servicio de flota

- 7.1 Para el mantenimiento y los trabajos «regulares», como las reparaciones fuera del contexto de una avería, se podrá celebrar un acuerdo («contrato de servicio») entre Heisterkamp y el «cliente», en virtud del cual se podrán realizar periódicamente dichos mantenimientos y reparaciones. Por «cliente» se entenderá la parte con poder de disposición sobre el vehículo para el que se celebra un contrato de servicios.
- 7.2 En el contrato de servicios, las partes acordarán una tarifa (periódica) por la que Heisterkamp llevará a cabo el mantenimiento y otros trabajos especificados en dicho contrato de servicios.
- 7.3 Si las actividades quedan fuera del alcance del contrato de servicios, o si los costes se cargan directamente al cliente por otros motivos (por ejemplo, si los honorarios pagados por el cliente en virtud del contrato de servicios fueran insuficientes), Heisterkamp informará al respecto al cliente (por adelantado, siempre que sea posible). El juicio sobre lo dispuesto en el presente artículo corresponderá exclusivamente a Heisterkamp.
- 7.4 Si el contrato de servicios incluye talleres preferentes, el cliente podrá contactar directamente con el taller preferente en cuestión para programar el mantenimiento y otros trabajos. El cliente estará obligado a indicar claramente al taller preferente que ha celebrado un contrato de servicio con Heisterkamp en relación con el vehículo. Si el cliente no lo hace, la tarifa cobrada por el taller preferente correrá a cargo del cliente.
- 7.5 Si el contrato de servicio no incluye ningún taller preferente, o si el cliente no desea utilizar uno de los talleres incluidos en el contrato de servicio, el mantenimiento y/u otros trabajos se llevarán a cabo en cualquier otro taller que sea designado por Heisterkamp (exclusivamente) sobre la base de las condiciones aprobadas previamente por Heisterkamp. Durante la vigencia del contrato de servicio, el cliente no podrá encargar la realización de trabajos de mantenimiento o de otro tipo sin la autorización de Heisterkamp.
- 7.6 Heisterkamp no estará obligada a presentar documentos subyacentes de terceros que haya contratado, como órdenes de trabajo, facturas u otros documentos relativos a servicios prestados por terceros.

Artículo 8 Celebración y ejecución de acuerdos con los proveedores en el marco del Servicio de flota

- 8.1 En la ejecución del contrato de servicios citado en el artículo 7.1 de estas condiciones generales, Heisterkamp podrá solicitar a los proveedores que realicen trabajos en los vehículos de los clientes de Heisterkamp. En la medida de lo posible, Heisterkamp y el proveedor celebrarán un acuerdo marco, sobre la base del cual el proveedor llevará a cabo una o varias actividades de mantenimiento y/o de otro tipo en vehículos pertenecientes a clientes de Heisterkamp. A este respecto, el proveedor podrá ser designado como taller preferente de Heisterkamp.
- 8.2 Si un taller preferente recibe una solicitud directamente de uno de los clientes de Heisterkamp para realizar trabajos de mantenimiento y/u otros trabajos, antes de realizar el trabajo, el taller preferente enviará a Heisterkamp fotografías de las partes del vehículo en las que se debe realizar el trabajo y una estimación del coste del mismo. El taller preferente solo podrá empezar a trabajar si ha recibido un número de pedido de Heisterkamp. Las disposiciones de este artículo no se aplicarán a los trabajos con un valor inferior a 250 euros.
- 8.3 En todos los casos en los que Heisterkamp celebre un acuerdo para la realización de trabajos de mantenimiento o de otro tipo para sus clientes con un proveedor que no sea un taller preferente de Heisterkamp según el artículo 8.2, el proveedor y Heisterkamp deberán celebrar en cada caso un nuevo acuerdo. Dicho acuerdo incluirá un presupuesto y fotografías de

los trabajos a realizar, sobre la base de los cuales Heisterkamp emitirá un número de pedido al proveedor. Una oferta de precio emitida por el proveedor será vinculante y firme.

- 8.4 Las eventuales condiciones generales aplicadas por el proveedor no se aplicarán nunca al acuerdo entre Heisterkamp y el proveedor.
- 8.5 Cualquier trabajo o coste adicional que exceda el precio indicado en el artículo 8.3 no tendrá derecho a compensación, salvo que haya sido previamente aprobado por escrito por parte de Heisterkamp.
- 8.6 El proveedor garantiza que los materiales o componentes que suministre son originales, nuevos y puestos en circulación de forma correcta. Esto será así salvo que se indique explícitamente lo contrario por escrito. Además, el proveedor garantiza que los servicios que va a prestar se llevarán a cabo de forma competente.
- 8.7 Si no se acuerda lo contrario, a los trabajos realizados por el proveedor y a las piezas suministradas se les aplicará una garantía general de seis meses, además de cualquier garantía del fabricante. Esto se aplicará a menos que la naturaleza del trabajo impida la asunción de dicho período de garantía, como en el caso de reparaciones de emergencia o provisionales, siempre que se haya acordado expresamente.
- 8.8 Cualquier acuerdo marco entre Heisterkamp y el proveedor, tal y como se cita en el artículo 8.1, se celebrará por el periodo establecido en el acuerdo marco. Una vez vencido el plazo estipulado en dicho acuerdo, o a falta del mismo, el acuerdo marco continuará por tiempo indefinido. Cualquiera de las partes podrá rescindir un acuerdo marco con un preaviso de tres meses.
- 8.9 El proveedor se compromete a mantener la confidencialidad sobre la ejecución del contrato con Heisterkamp. Esta confidencialidad será aplicable a la identidad de Heisterkamp, a la del cliente de esta y a las tarifas aplicadas, que tampoco podrán ser compartidas con el cliente de Heisterkamp. El proveedor no estará autorizado a utilizar la imagen y/u otras marcas de Heisterkamp sin el permiso de Heisterkamp.

Artículo 9 Pagos

- 9.1 El cliente deberá abonar los honorarios acordados en el momento acordado. En su defecto, el plazo de pago de las facturas de Heisterkamp será de 30 (treinta) días. Heisterkamp no aceptará condiciones de pago diferentes (aplicadas por el cliente), salvo que se acuerde expresamente por escrito. Para los pagos de Heisterkamp al proveedor, se aplicará un plazo de pago fijo de 30 días tras la recepción de una factura legalmente válida.
- 9.2 El cliente explícitamente no podrá compensar explícitamente las contrademandas de Heisterkamp (establecidas o no) con las facturas a pagar por el cliente. Tampoco estará permitido que el cliente suspenda los pagos. Si, contraviniendo esta disposición, el cliente procede a compensar o a suspender los pagos, incurrirá en una penalización pagadera de inmediato igual a la mitad (50 %) del importe compensado o suspendido, sin perjuicio de su obligación de abonar a Heisterkamp el pago íntegro del importe adeudado.
- 9.3 Heisterkamp tendrá derecho a suspender los pagos a su proveedor si el cliente de Heisterkamp no paga la factura emitida por Heisterkamp al cliente.
- 9.4 El periodo indicado en el artículo 9.1 es un plazo improrrogable de acuerdo con el artículo 6: 83(a) del Código Civil de los Países Bajos. En caso de retraso en el pago, el cliente entrará inmediatamente en mora de pleno derecho.
- 9.5 Si, de acuerdo con el artículo 8.3, el cliente incurre en mora, deberá abonar a Heisterkamp el interés comercial legal más el 5 % desde la fecha de inicio de la mora hasta la fecha de pago completo, de acuerdo con el artículo 6:119a y el artículo 6:120(2) del Código Civil de los Países Bajos. El cliente también deberá abonar a Heisterkamp los gastos judiciales y extrajudiciales incurridos para que el cliente cumpla con sus obligaciones (de pago). El importe de los costes extrajudiciales se fija en el 15 % de la cantidad adeudada, sin perjuicio del derecho de Heisterkamp a reclamar una indemnización adicional. Heisterkamp tendrá derecho a facturar estos costes desde el momento en que haya exigido el pago al cliente.

Artículo 10 Elección de la ley y del foro

- 10.1 Todos los acuerdos para la entrega de productos y/o la prestación de servicios, así como todas las solicitudes de precios relacionadas con los mismos, se regirán por la legislación de los Países Bajos.
- 10.2 Cualquier disputa sobre el establecimiento, la explicación o la ejecución del Acuerdo o de otros acuerdos que puedan surgir de él, así como cualquier otra disputa sobre o relacionada con el Acuerdo, ya sea legal o de hecho, se someterá a la resolución del juez competente del Tribunal de Distrito de Overijssel.