

Términos y Condiciones del Premium Service Plan

Las máquinas originales de Mirka están cubiertas por las condiciones de garantía para Máquinas Eléctricas de Mirka descritas en el apartado de la web <https://www.mirka.com/es-es/ayuda/terminos-de-la-garantia> (en lo sucesivo, «Garantía Estándar de Mirka»).

Los propietarios de determinadas máquinas Mirka en países específicos pueden adquirir ahora también un Premium Service Plan que les da acceso a reparaciones y mantenimiento, así como a cobertura en caso de robo, conforme a los términos y condiciones del Premium Service Plan que se establecen a continuación («términos y condiciones»). El principal grupo de clientes de Mirka son las empresas y estos términos y condiciones han sido redactados pensando en ellos. En la cláusula 9 se establecen determinados derechos adicionales para los usuarios finales.

El Premium Service Plan es más completo que la Garantía Estándar de Mirka. Si se compra un Premium Service Plan para una máquina de Mirka compatible con el Premium Service Plan, estos términos y condiciones sustituirán a la Garantía Estándar de Mirka para la máquina, y el Premium Service Plan tendrá validez desde la fecha de compra de la máquina, siempre que el Premium Service Plan se registre en un plazo de 30 días a partir de la fecha de compra de la máquina.

1. Registro de la máquina y compra del Premium Service Plan

En relación con el registro de la máquina para la garantía ampliada («registro de la máquina») en <https://my.mirka.com/>, se ofrecerá el Premium Service Plan para las máquinas compatibles con el mismo. El Premium Service Plan se puede comprar tras el registro de la máquina seleccionando la máquina registrada en <https://my.mirka.com/>, y seleccionando después «Comprar Premium Service Plan». La compra y activación del Premium Service Plan debe tener lugar en los 30 días siguientes a la fecha de compra de la máquina al precio que se indique en <https://my.mirka.com/>. El Premium Service Plan solo es aplicable al número de serie específico de la máquina registrada, incluidos los accesorios estándar recibidos con la máquina, y con las limitaciones establecidas a continuación en 2.1 y 2.3. Las máquinas y los accesorios estándar asociados que cubre el Premium Service Plan se llamarán en lo sucesivo «Máquinas».

- 1.1 El Premium Service Plan puede ser comprado por el usuario final (usuario) de una Máquina que resida en uno de los países enumerados en <https://www.mirka.com/premium-service-plan>, y solo será válido en dicho país de residencia del cliente. El usuario final de la Máquina se llamará en lo sucesivo «Cliente». El Premium Service Plan no se puede transferir a ninguna otra persona ni empresa.
- 1.2 El Premium Service Plan será válido a partir de la fecha de compra de la Máquina, siempre que el Cliente, dentro de los 30 días de la fecha de compra de la Máquina en <https://my.mirka.com/>, haya a) registrado la Máquina para una garantía ampliada y b) comprado y activado el Premium Service Plan para la Máquina. En caso de no darse los requisitos de a) y b) en los 30 días siguientes a la fecha de compra de la Máquina, el Premium Service Plan no será válido, y solo serán aplicables los términos y condiciones de la Garantía Estándar de Mirka. Si los registros de a) y b) tienen lugar en los 30 días siguientes, tal como se ha indicado anteriormente, el Premium Service Plan seguirá siendo válido durante un periodo de tres años a partir de la fecha de compra de la Máquina. Si la Máquina, batería y/o cargador se utilizan habitualmente para aplicaciones industriales, el Premium Service Plan quedará limitado en todo caso a un año desde la fecha de

compra de la Máquina. Los periodos de validez de un año y tres años, respectivamente, para el Premium Service Plan recibirán en lo sucesivo la denominación conjunta de «Periodo de Servicio». 1.3 El Premium Service Plan es suministrado por Mirka Ltd, Pensalavägen 210, 66850 Jepua, Finlandia, dirección de correo electrónico: sales@mirka.com, tfno. +358 20 760 2111 (NIF finlandés: 0721789-4) («Mirka»). Mirka se reserva el derecho a cambiar, extender o realizar cualquier adición a estos términos y condiciones.

2. Derecho expandido a reparaciones

- 2.1 Durante el Periodo de Servicio de una Máquina, Mirka reparará la Máquina de acuerdo con estos términos y condiciones sin coste alguno para el Cliente, siempre que el fallo se deba a defectos en los materiales o la fabricación. Además de la Garantía Estándar de Mirka, Mirka reparará también bajo el Premium Service Plan aquellos fallos debidos al desgaste normal de las piezas de una Máquina, tales como juntas de freno, carcasas, rodamientos, escobillas de carbón, soportes de goma, etc. Ahora bien, el Premium Service Plan no cubre los fallos de los que hace mención la cláusula 2.3. El Premium Service Plan tampoco cubre maletines de productos, muestras de productos, productos promocionales o cualquier batería que venga incluida con la Máquina (si tiene más de 200 ciclos de carga), ni tampoco platos, cables y/o cargadores. Las piezas rotas o desgastadas que se mencionen en lo sucesivo solo se repararán cuando se envíe la Máquina a Mirka para la reparación de un defecto genuino de la Máquina, tal y como se indica en estos términos y condiciones, o para el mantenimiento preventivo de la Máquina conforme a la cláusula 3, que se indica más adelante.
- 2.2 Mirka puede, por decisión propia, sustituir la Máquina por una nueva máquina del mismo modelo (o con el modelo equivalente más similar, en caso de que el modelo original haya sido retirado de la gama de producto de Mirka) en vez de repararla («Máquina de Sustitución»). En tal caso, la Máquina de Sustitución ocupará el lugar de la Máquina original durante el resto del Periodo de Servicio de la Máquina. El Periodo de Servicio original, por tanto, no se extiende para la Máquina de Sustitución. La Máquina original se convierte en propiedad de Mirka.
- 2.3 El Premium Service Plan no cubre aquellos fallos que tengan lugar a consecuencia de no haber seguido las instrucciones de seguridad y funcionamiento de la Máquina, o de cualquier otra causa que escape al control de Mirka y haya tenido lugar una vez que la Máquina deje de estar en posesión de Mirka. Esto es aplicable especialmente en los siguientes casos:
- a) daños causados por uso indebido o descuido, falta de mantenimiento, accidentes, exposición a ácidos, agua o temperaturas extremas, almacenaje inadecuado, impacto excesivo o daños en el transporte;
 - b) defectos causados por piezas de repuesto, accesorios o componentes no aprobados por Mirka;
 - c) Máquinas que hayan sido modificadas o sometidas a reparaciones por personas no pertenecientes al servicio autorizado de Mirka, o Máquinas que hayan sido parcial o completamente desmontadas por dicho personal no autorizado.
- 2.4 Para garantizar una reparación rápida, las Máquinas con Premium Service Plan recibirán prioridad sobre aquellas máquinas que no tienen Premium Service Plan cuando llegan a los centros de reparación de Mirka, a condición de que se puedan procesar también otras reparaciones en un tiempo razonable y acorde con los requisitos legales.

2.5 La reclamación de reparación debe realizarse en cuanto se descubra un fallo, y dentro del Periodo de Servicio. Las reclamaciones de reparaciones serán enviadas conforme a la cláusula 5, que se indica más adelante.

3. Mantenimiento preventivo

Durante el Periodo de Servicio, el Cliente también tiene derecho, bajo el Premium Service Plan, a enviar la Máquina a Mirka sin coste alguno para un mantenimiento preventivo y una limpieza rápida, incluso si la Máquina aún funciona y no muestra ninguno de los fallos indicados anteriormente en la cláusula 2. Para ejercer este derecho a un mantenimiento preventivo, el Cliente debe ponerse en contacto con Mirka tal como se describe en la cláusula 5, que se indica más adelante. Se puede enviar la Máquina a Mirka para realizar un mantenimiento preventivo un máximo de nueve veces durante el Periodo de Servicio.

4. Máquina de sustitución en caso de robo

- 4.1 En caso de robo de la máquina, el Cliente tiene derecho a comprar una nueva máquina del mismo modelo (máquina básica sin accesorios) a un precio reducido en un 70 % por debajo del precio de venta recomendado por Mirka para una nueva máquina como esta (a lo que nos referiremos más adelante como «Cobertura por Robo»). Si el modelo de Máquina ha sido retirado de la gama de producto de Mirka, el Cliente tendrá derecho a comprar el modelo equivalente más similar. En tal caso, nos referiremos a la nueva máquina equivalente como «Máquina de Sustitución».
- 4.2 El derecho a Cobertura por Robo requiere que el Cliente informe inmediatamente del robo a la policía del lugar donde haya sucedido el robo. La hora y el lugar del robo y el número de serie de la máquina robada deben aparecer indicados en el informe de la policía.
- 4.3 Las reclamaciones para la compra de Máquinas de Sustitución deben ser enviadas, junto con una copia del informe policial y una prueba de la compra de la Máquina original, al Servicio de Atención al Cliente de su subsidiaria local de Mirka tal como se indica aquí <https://www.mirka.com/premium-service-plan>, en los cinco días siguientes al robo. Si el Cliente no ha recibido copia del informe policial en ese plazo, el Cliente puede enviar el informe más tarde, tan pronto como lo reciba.
- 4.4 Una vez que Mirka haya revisado y aprobado la reclamación del Cliente conforme a la cláusula 4.3, Mirka enviará un presupuesto para una Máquina de Sustitución bajo la Cobertura por Robo, para que sea aprobado por el Cliente. Mirka entregará la Máquina de Sustitución al Cliente tras la aceptación del presupuesto de Mirka y la recepción del pago correspondiente.
- 4.5 La Cobertura por Robo solo es aplicable en caso de robo de la Máquina original, y no de la Máquina de Sustitución. De manera similar, no se podrá comprar un nuevo Premium Service Plan para la Máquina de Sustitución. Ahora bien, la Máquina de Sustitución sustituirá en lo restante a la Máquina original durante el resto del Periodo de Servicio de la Máquina original, mientras que la Máquina original ya no quedará cubierta por el Premium Service Plan. Por tanto, no se verán afectadas la garantía reglamentaria ni la responsabilidad de Mirka por la Máquina de Sustitución en caso de fallo.
- 4.6 La Cobertura por Robo no se aplicará en caso de que el robo se deba a una grave negligencia o un acto intencionado del Cliente o su(s) representante(s).

5. Ejercicio de derechos bajo el Premium Service Plan

Los pedidos de reparación o mantenimiento se realizarán utilizando el formulario de reparación de máquinas disponible en <https://my.mirka.com/>, y la Máquina será devuelta por el Cliente al correspondiente Centro de Reparaciones de Mirka sin coste alguno conforme a los procedimientos rutinarios de Mirka, siempre que el Cliente tenga derecho a reparaciones o mantenimiento bajo estos términos y condiciones. Es preciso incluir una prueba de la compra de la Máquina en el envío, o bien presentarla en formato electrónico en el pedido de reparación de la máquina. Los pedidos de reparación o mantenimiento también se pueden enviar a través de distribuidores autorizados de Mirka, en cuyo caso el distribuidor podría aplicar su propia tarifa de servicios.

6. Legislación aplicable y resolución de conflictos

- 6.1 Los conflictos que puedan surgir a raíz de estos términos y condiciones del Premium Service Plan serán finalmente arbitrados conforme a las Normas de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Finlandia. El número de árbitros será uno. El lugar de arbitraje será Helsinki (Finlandia). El idioma del arbitraje será el inglés.
- 6.2 El Cliente, si es usuario final, puede tener también derecho legal a adoptar medidas legales en el país donde haya sido comprada la Máquina o donde resida el consumidor, en cuyo caso se aplicará dicho derecho legal.

7. Protección de datos

Los datos personales del Cliente se procesarán conforme al Reglamento General de Protección de Datos de la UE y a la legislación adicional de protección de datos de cada país. Los datos personales que se procesen incluirán el nombre, los datos de contacto, la información de pago y cualquier otra información necesaria para la compra o reparación del Premium Service Plan, así como la información suministrada para ejercer derechos bajo el Premium Service Plan. Todos los datos serán utilizados por Mirka y los Centros de Reparación de Mirka que realicen reparaciones o mantenimiento dentro la UE/AEMA conforme al Premium Service Plan. Los datos personales se procesarán de modo que Mirka pueda cumplir con sus obligaciones hacia el cliente de acuerdo con el Premium Service Plan. Los Datos Personales no serán transferidos fuera de la UE y la AEMA. Para más información sobre protección de datos, visite <https://www.mirka.com/es-es/politica-de-privacidad/?epslanguage=es-ES>.

8. Otras normas

- 8.1 Si un Cliente intenta ejercer sus derechos bajo estos términos y condiciones con fines fraudulentos, o bien ha indicado, ocultado o retenido hechos de importancia a la hora de justificar su derecho a ejercer tales derechos, Mirka puede tener razones para negar estos derechos al Cliente en parte o en su totalidad.
- 8.2 El Cliente suministrará a Mirka toda la información relevante para el ejercicio de los derechos del Cliente.
- 8.3 En caso de haber cambios en los datos del Cliente, dichos cambios serán notificados a Mirka conforme a lo establecido respecto a las notificaciones en la cláusula 5 indicada anteriormente. Mirka no se hace responsable de gastos adicionales debidos a información incorrecta aportada por el cliente.

- 8.4 Mirka no tendrá responsabilidad alguna, bajo el Premium Service Plan, más allá de lo establecido por estos términos y condiciones. En concreto, Mirka no tendrá la obligación de compensar por daños indirectos ni por pérdidas, tales como horas de baja, pérdida de producción, pérdida de ingresos, etc.
- 8.5 Mirka se reservará el derecho de cambiar los términos y condiciones del Premium Service Plan en su conjunto o en parte, a la vez que mostrará razonable consideración por los intereses del Cliente. Si, al realizar dicho cambio, Mirka reduce los derechos del Cliente bajo estos términos y condiciones, el Cliente tendrá derecho a dar por finalizado el Premium Service Plan por escrito en el mes siguiente a haber sido informado del cambio. El Cliente recibirá la devolución de parte del precio abonado por el Premium Service Plan en proporción al tiempo restante desde la fecha de cancelación hasta la fecha de expiración del Periodo de Servicio.

9. Derechos adicionales para usuarios finales

- 9.1 Estos términos y condiciones serán aplicables únicamente en beneficio de aquellos Clientes que son Usuarios finales.
- 9.2 Los clientes que son usuarios finales («Usuarios finales») tienen derecho a cancelar el Acuerdo del Premium Service Plan («Acuerdo») en los 14 días siguientes a la compra del Premium Service Plan. El Usuario final informará a Mirka de su decisión de cancelar el Acuerdo por correo electrónico a sales@mirka.com y el mensaje deberá incluir la siguiente información:
- nombre del usuario final (nombre y apellido)
 - número de serie de la Máquina de la que el Usuario final quiere cancelar el Acuerdo
 - Código de Identificación Bancario (BIC) y Número de Cuenta Bancaria Internacional (IBAN) para la cantidad a devolver.
- Cualquier cantidad a devolver será abonada a la cuenta especificada por el Cliente en los 14 días siguientes a la cancelación del Acuerdo.
- 9.3 Si el Cliente ha ejercido su derecho a reparaciones o mantenimiento bajo el Premium Service Plan y Mirka ha empezado a realizar reparaciones en la Máquina antes de que finalice el periodo de cancelación, el Usuario final abonará, en caso de cancelarse el Acuerdo, una compensación razonable a Mirka por los servicios que Mirka haya realizado con anterioridad a la cancelación, incluida la compensación por el coste de devolución de la Máquina. Las compensaciones serán abonadas por el Usuario final antes de que Mirka devuelva la Máquina al Usuario final. Mirka puede también establecer la compensación por la cantidad a abonar en función de la cláusula 9.1.
- 9.4 El Usuario final puede ponerse en contacto con Mirka con relación a todos los temas relacionados con el Acuerdo de Premium Service Plan usando los datos de contacto de Mirka incluidos anteriormente en la cláusula 1.3.
- 9.5 El Acuerdo será gobernado y resuelto de conformidad con las leyes vigentes de Finlandia. El Usuario final puede hacer valer sus derechos de protección del consumidor con relación a este Acuerdo en el país de la UE donde resida. El Usuario final podrá también presentar una reclamación a la Junta de Reclamaciones del Consumidor de Finlandia, o cualquier junta similar de reclamaciones del país donde resida. La Comisión Europea ofrece una plataforma *online* para la resolución de conflictos, a la cual el Usuario final puede acceder aquí: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 9.6 El Usuario final puede tener también derechos adicionales bajo las leyes aplicables, y este Acuerdo no priva al Cliente de sus derechos bajo las leyes vigentes de protección del consumidor.