



**BeePlanet**  
factory

# **SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA**

2025

# ÍNDICE

Alcance..... 3

Metodología..... 3

Tarifas..... 4

Tiempos de Respuesta..... 4

Aceptación ..... 4

## Alcance

En el presente documento se recoge la oferta de servicios de BeePlanet Factory S.L. para la asistencia técnica de aquellas instalaciones que cuentan con una de nuestras soluciones de almacenamiento.

Estos servicios se prestan en aquellas ocasiones en las que se requiere una asistencia técnica cumpliéndose alguna de las siguientes circunstancias:

- La responsabilidad de la asistencia técnica o fallo de la instalación no es responsabilidad de los productos o soluciones entregadas por BeePlanet, si no de algún elemento externo como puede ser la conectividad, otros equipos, etc...
- La garantía de los productos ha expirado, o se encuentra fuera de garantía por mal uso
- La necesidad de realizar cualquier tarea de mantenimiento preventivo y/o correctivo en instalaciones en las que no se haya contratado un plan de mantenimiento.
- Cualquier otra circunstancia que quede fuera de estos supuestos y que no sea responsabilidad de BeePlanet Factory S.L.

El servicio de asistencia técnica realizará un primer diagnóstico de la incidencia de forma remota, trasladando una estimación de recursos necesarios para acometerla. Las estimaciones de asistencia en remoto se darán en cantidades horarias.

## Metodología

A continuación, se muestra el proceso a seguir ante una incidencia que requiere asistencia técnica.

El proceso se puede iniciar con dos vías:

1. A petición del cliente, quien enviará un correo a [support@beeplanetfactory.com](mailto:support@beeplanetfactory.com) con, al menos, la siguiente información; identificación cliente, localización, S/N equipos, breve descripción de la incidencia
2. Por parte del equipo de BeePlanet en la supervisión regular de las instalaciones

Una vez recibida una incidencia con la documentación mínima recibida, el equipo de BeePlanet realizará una estimación de recursos para la realización de la intervención

El cliente deberá contestar con una aprobación por escrito. En su defecto, puede enviar este documento firmado como confirmación de aceptación de las tarifas. Las condiciones generales de venta, anexas a este documento, serán las que prevalezcan para la prestación de estos servicios.

BeePlanet atenderá la incidencia y enviará un informe sobre la resolución por correo electrónico a la dirección de contacto.

## Tarifas

Las tarifas que serán de aplicación para 2025:

Desplazamiento	0,48 €/km
Desplazamiento	40,00 €/hora
Coste diario de dieta + pernocta	220,00 €/día y operario
Mano de Obra operario no cualificado	43,45 €/h*
Mano de Obra operario cualificado	48,75 €/h*
Coste hora de ingeniero de asistencia técnica	75,00 €/h
Informe	85,00 €
Sobre coste hora extra o festivo	50%

\*No incluye materiales y se considera un día una jornada de 8h siempre comprendidas entre las 08:00 a las 17:00 de lunes a jueves y de 08:00 a las 14:00 los viernes.

Tarifa válida para España (Ceuta, Melilla, Islas baleares e Islas Canarias No incluido)

## Tiempos de Respuesta

Los tiempos de respuesta mínimos garantizados por BeePlanet para días laborables son los siguientes:

- Intervención remota dentro de garantía ☑ 24 h
- Intervención remota fuera de garantía ☑ 72 h
- Intervención con desplazamiento dentro de garantía → máximo 10 días laborables
- Intervención con desplazamiento fuera de garantía → máximo 15 días laborables

El tiempo de resolución de la incidencia podrá variar según la tipología de esta. Estos tiempos están sujetos a la disponibilidad de recambios, en el caso que fuera necesaria la sustitución de algún componente.

## Aceptación

Aceptación del servicio y tarifas para el año en curso

CLIENTE – RAZON SOCIAL:

NIF:

FIRMADO POR:

FIRMA:

Personal de contacto de cliente

	Contacto 1	Contacto 2
Nombre		
Correo		
Teléfono		

Datos contacto Support BeePlanet  
E-mail: [support@beeplanetfactory.com](mailto:support@beeplanetfactory.com)  
Teléfono: +34 654 780 496

Horario de atención  
día laboral: De lunes a viernes en horario de 8:00 a 17:00  
Festivo: Le responderemos lo antes posible al correo electrónico

## **CONDICIONES GENERALES DE VENTA BEEPLANET**

**PRECIOS** - Los precios son vigentes durante el periodo de validez establecido en la oferta y no se modificarán una vez firmada la oferta y abonado el anticipo acordado.

**CONDICIONES ESPECÍFICAS DE VENTA** - Las condiciones específicas de venta establecidas en cada oferta, proyecto o contrato prevalecerán sobre las condiciones establecidas en este documento.

**CONDICIONES DE PAGO** - Las condiciones de pago son:

- 100% tras la intervención mediante transferencia bancaria a 30 días.

**GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE** - Nuestra empresa tiene implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente con arreglo a las normas ISO 9001 y ISO 14001. En base a dicho Sistema, nuestros productos se someten a las Inspecciones y Ensayos contemplados en los procedimientos correspondientes siendo rigurosos en todo momento con el medio ambiente. A requerimiento del cliente, los ensayos finales pueden realizarse en su presencia para lo cual es necesario su aviso a la hora de la formalización del pedido.

**GARANTÍA** - Las condiciones de garantía están definidas en el documento **CONDICIONES GENERALES DE GARANTÍA DE BEEPLANET** de cada producto.

**IMPUESTOS.**- El importe del IVA en vigor o de cualquier otro impuesto aplicable será cargado en la factura correspondiente.

**FUERO.**- Los únicos tribunales competentes para entender de cuantas cuestiones se deriven de un contrato de pedido serán los de Pamplona, renunciando ambas partes contratantes a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

**PROTECCIÓN DE DATOS** - En nombre del BeePlanet Factory S.L. le informamos que tratamos la información que nos facilita con el fin de prestarles el servicio solicitado. Los datos proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación comercial o durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales. Los datos no se cederán a terceros salvo en los casos en que exista obligación legal. Usted tiene la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, limitación del tratamiento, supresión, oposición y portabilidad. Para ello deberá de enviar un mail a [protecciondedatos@beeplanetfactory.com](mailto:protecciondedatos@beeplanetfactory.com).

**OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE** - El Contratante deberá aportar los datos, información y/o equipos necesarios para la ejecución del proyecto contratado en las condiciones establecidas, en su caso, en los acuerdos o pactos concretos. El incumplimiento de esta obligación por parte del Contratante supondrá un retraso justificado para BeePlanet Factory S.L. en el plazo de ejecución y, en su caso, podrá ser causa de resolución del acuerdo entre las partes, con las consecuencias legales que puedan proceder.

**SUPUESTOS DE CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR** - BeePlanet Factory S.L. no se hace responsable del retraso o del incumplimiento en la ejecución de los proyectos, cuando el incumplimiento estuviese motivado por razones de caso fortuito o fuerza mayor. Esta circunstancia se comunicará a la otra parte en el plazo más breve posible. Los plazos de entrega acordados se prolongarán por lo menos por el mismo período de tiempo que haya durado la causa de fuerza mayor o caso fortuito. Si esta causa se prolongara más de 12 meses, podrá ser causa de resolución contractual sin responsabilidad de BeePlanet Factory S.L., que, en dicho supuesto de resolución del contrato interrumpido, se limitará a hacer la entrega de los trabajos realizados y resultados obtenidos hasta la interrupción por fuerza mayor, debiendo el Contratante abonar los honorarios y gastos de dichos trabajos y resultados.

**RESPONSABILIDADES** - BeePlanet Factory S.L. garantiza la buena concepción de sus productos y servicios (en su caso) según los estándares de calidad que requieren los mercados en los que opera. BeePlanet Factory S.L. no es responsable por el uso por parte del Contratante del producto de BeePlanet Factory S.L. o resultados entregados, ni de los daños directos o indirectos causados por su uso, salvo en caso de negligencia grave de BeePlanet Factory S.L. En caso de responsabilidad por negligencia de BeePlanet Factory S.L., la responsabilidad queda limitada al valor del contrato.

**PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES** - El Cliente deberá cumplir, bajo su exclusiva responsabilidad, las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo, debiendo tener a su cargo el personal necesario para la realización del objeto del contrato – sea contratado o de una empresa externa, respecto del que ostentará, a todos los efectos, la condición de empleador.

El Cliente vendrá obligado al cumplimiento de los requisitos y obligaciones exigidos en materia de Seguridad y Salud Laboral contenidos en la normativa vigente de Prevención de Riesgos Laborales y en especial en el Real Decreto 171/2004, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

En el caso de que las actividades a desarrollar por parte de BeePlanet Factory S.L. impliquen un riesgo para la salud de los trabajadores el Cliente deberá acreditar el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

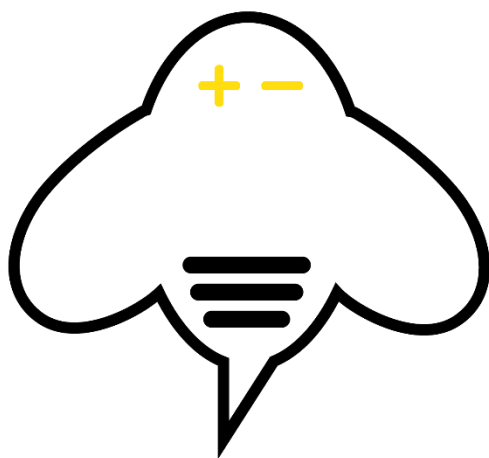
- La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a los servicios contratados, incluyendo específicamente los riesgos que pudieran ocasionarse a los trabajadores, así como las medidas preventivas para evitarlos.
- La formación e información en materia preventiva a los trabajadores que vayan a emplear en la ejecución del contrato.
- Justificante de la entrega a los trabajadores de los equipos de protección individual, informándoles de las condiciones de uso y de la obligatoriedad de su empleo.
- La aptitud de los trabajadores en materia de vigilancia de la salud (art. 22 de la Ley 31/1995) para las actividades contratadas.
- La conformidad de los equipos de trabajo que vayan a utilizarse.

**RECLAMACIONES** - Si el cliente estuviese inconforme con el trabajo realizado o con el resultado del proyecto y quisiese tramitar una reclamación formal a efectos de dejar constancia de dicha disconformidad puede hacerlo a través de la dirección de correo electrónico [support@beeplanetfactory.com](mailto:support@beeplanetfactory.com)

**REFERENCIA EN COMUNICACIONES** - Con la aceptación de la oferta, el Cliente se compromete a consultar al cliente final y usuario de la instalación la posibilidad de utilizar la referencia del proyecto en las comunicaciones relativas a la oferta de soluciones y contenido de marketing de BeePlanet, solicitando la posibilidad de acompañar dichas referencias con el logo del cliente final y usuario de la instalación.

**ACREDITACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS** - El Cliente se compromete a celebrar una reunión de una hora con un representante de BeePlanet que permita recabar la información relativa al desarrollo del proyecto, la situación de partida, beneficios obtenidos y áreas de mejora de BeePlanet. Esta entrevista está enmarcada dentro de los procesos de calidad y de mejora continua de Beeplanet.





**BeePlanet**  
factory

Polígono Industrial Iperregui II, 12 Orkoien 31160 – Navarra – España

[info@beeplanetfactory.com](mailto:info@beeplanetfactory.com)

+34 948 234 386

[www.beeplanetfactory.com](http://www.beeplanetfactory.com)