KNAUF INSULATION

KI - ATENCIÓN AL CLIENTE

Todo lo que el departamento
de Atención al Cliente y Logística puede ofrecerle

challenge.
create.
care.

challenge.
create.
care.

KNAUF INSULATION

EL PROCESO DE LOS PEDIDOS

EN NUESTRO DEPARTAMENTO

Este documento le mostrará paso a paso cómo proceder al envío de un pedido de lana de roca o vidrio, para sus almacenes o directamente a obra. Si tiene cualquier duda, estamos a su disposición para ayudarle en todo momento.

ETAPA 1
CLASIFICACIÓN DE NUESTROS PRODUCTOS
p.3

ETAPA 2
NUESTRO DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y LOGÍSTICA
p.5

ETAPA 3
PROCESO DE RECEPCIÓN DE UN PEDIDO
p.9

ETAPA 4
CONFIRMACIÓN DEL PEDIDO
p.12

ETAPA 5
CÓMO RECEPCIONAR LA MERCANCÍA
p.13

ETAPA 6
RECLAMACIONES
p.16

ETAPA 7
NUESTRA OFERTA EN SERVICIO DE TRANSPORTE
p.17

ETAPA 8
CONDICIONES GENERALES DE VENTA
p.21

KNAUF INSULATION

ETAPA 1

CLASIFICACIÓN DE NUESTROS PRODUCTOS

A B S

SON LAS 3 LETRAS QUE LE PERMITIRÁN IDENTIFICAR NUESTROS PRODUCTOS RÁPIDAMENTE Y CONOCER AL INSTANTE SU DISPONIBILIDAD DE FORMA SIMPLE, CLARA Y EFICAZ

CLASIFICACIÓN DE NUESTROS PRODUCTOS

ENTREGA INMEDIATA

A

PRODUCTO EN STOCK (10 DÍAS MÁX.*)

B

PRODUCTO A CONSULTAR (CON PEDIDO MÍNIMO)

S

MINIMO DE 20 PALETS

SABÍA QUE...

El mix de productos **A y B** es posible, el tiempo de entrega dependerá de los plazos de fabricación del producto con stock reducido.

Para un pedido de un producto de clase **S**, una vez consultada la cantidad mínima de fabricación, su tiempo de entrega dependerá de la planificación de nuestras fábricas.

Para todos los pedidos **A, B, S** cualquier información será comunicada a través de nuestro departamento de Atención al Cliente.

La clasificación de productos A, B y S está disponible en nuestra tarifa de precios, colgada en nuestra web site.

*(10 días laborables)

KNAUFINSULATION

ETAPA 2

NUESTRO **SERVICIO AL CLIENTE**

NUESTRO DEPARTAMENTO LE ACOMPAÑARA A TRAVÉS DE TODAS LAS ETAPAS DE SU PEDIDO.

ATENCIÓN AL CLIENTE

HORARIOS DEL DEPARTAMENTO

De lunes a jueves de 8hr a 18hr.

Viernes de 8hr a 16hr.

TODOS LOS PEDIDOS DEBEN SER ENVIADOS POR EMAIL

a su gestora de cuenta.

ATENCIÓN

Para una mejor gestión de sus pedidos, le recomendamos no enviar a su delegado comercial o a cualquier otra persona de Knauf Insulation que no pertenezca a Atención al Cliente, ya que puede conllevar retrasos en el proceso de emisión del pedido.

GESTORAS DE CUENTAS

MARÍA VIEITES

maria.vieites@knaufinsulation.com
Telf.: 93 478 58 18

THAISE MATTOS

thaise.mattos@knaufinsulation.com
Telf.: 93 379 90 88

LOLI LOZANO

dolores.lozano@knaufinsulation.com
Telf.: 93 379 90 85

KNAUFINSULATION

ETAPA 3

EL PROCESO PARA **TRAMITAR UN PEDIDO**

3 PUNTOS CLAVES A TENER EN CUENTA PARA TRAMITAR UN PEDIDO.

GARANTIZAR UNA BUENA CALIDAD DE ENTREGA Y DE FACTURACIÓN:

1

PRECIO

Los pedidos deben incluir los precios de las condiciones firmadas con Knauf Insulation.

2

VERIFICAR

No olvide verificar, dirección de entrega, cantidades y que todo lo que incluye el pedido esté bien detallado.

3

DETALLAR

Si el pedido se dirige a su almacén o a una obra en concreto, no olvide detallar todo lo que hay que incluir en el formulario de «pedido a obra».

* Todos los pedidos incompletos no se tramitarán hasta tener toda la información requerida y se quedarán bloqueados. La fecha de entrega dependerá de cuándo el pedido se haya emitido correctamente con toda la información necesaria en nuestro sistema.

challenge.
create.
care.

KNAUF INSULATION

ALMACÉN

PARA UNA ENTREGA EN SU ALMACÉN HABITUAL

Esta es la información necesaria:

- Códigos de los artículos de los pedidos
- Cantidad de los artículos (palets)
- Precio negociado para cada artículo
- Dirección exacta de entrega
- Documentos complementarios a la entrega del pedido (si fuera necesario)
- Fecha de entrega
- Para una entrega a una hora "fija" deben detallar teléfono y persona de contacto

OBRA

PARA UNA ENTREGA EN OBRA

Esta es la información necesaria:

- Códigos de los artículos de los pedidos
- Cantidad de los artículos (palets)
- Precio negociado para cada artículo
- Dirección exacta de entrega
- Documentos complementarios a la entrega del pedido (si fuera necesario)
- Fecha de entrega
- Para una entrega a una hora "fija" deben detallar teléfono y persona de contacto
- Para la entrega en una obra determinada deben detallar la información solicitada en el formulario "entrega en obra"

* Informaciones obligatorias para determinar y respetar la fecha de entrega solicitada.
Sin estas informaciones la fecha de entrega no se respetará.

ETAPA 4

PARA **CONFIRMACIÓN** DEL PEDIDO

UNA VEZ CONFIRMADO EL PEDIDO, NO SE ACEPTARÁN MODIFICACIONES

Anulación de producto S = **cargo del coste del producto + coste del transporte**

challenge.
create.
care.

KNAUF INSULATION

ETAPA 5

PARA **RECEPCIONAR** SU MERCANCÍA

KNAUF INSULATION, SE ESFORZARÁ POR RESPETAR EL PLAZO DE ENTREGA INDICADO EN LAS CONFIRMACIONES DE LOS PEDIDOS

Entrega en obra:

El nombre, firma y DNI de la persona que recepcione los productos, así como el sello de la empresa, tendrán obligatoriamente que constar de manera clara en todo albarán presentado por el transportista.

En caso de mal estado:

Corresponderá al cliente, en caso de productos en mal estado entregados o bien que falten, de realizar todas las gestiones necesarias delante del transportista como se menciona en las condiciones generales de venta Knauf Insulation que usted podrá encontrar a partir de la **página 20.** Además debe hacer constar las discrepancias por escrito en el albarán de entrega que le facilitará el conductor.

ETAPA 6

RECLAMACIONES

PARA EFECTUAR UNA RECLAMACIÓN

Póngase en contacto con su delegado comercial y tenga a punto la siguiente información:

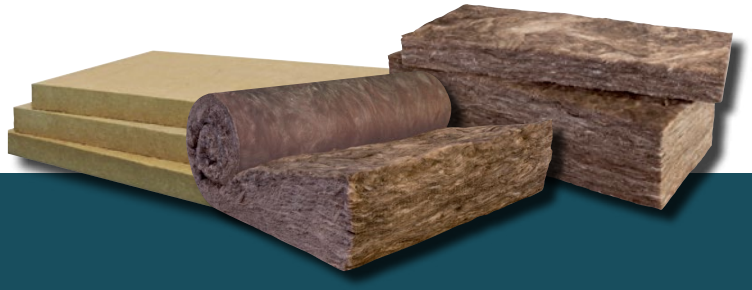
- Nombre del producto
- Cantidades afectadas
- Foto del código de barras de cada uno de los paquetes afectados, etc...

KNAUF INSULATION

ETAPA 7

NUESTRA OFERTA DE SERVICIOS **DE TRANSPORTE**

NUESTROS DIFERENTES SERVICIOS DE TRANSPORTE SEGÚN EL TIPO DE FÓNICA PRODUCTO Y MIX DE PRODUCTO Y PEDIDOS MÍNIMOS



ENVÍO DEL MATERIAL

CAMIÓN COMPLETO

Material	Palets	Tiempo de entrega	Coste
VIDRIO	20	A - 72 hr B – 10 días S – Consultar	Incluido en el precio
LANA DE ROCA PARA SUELO, CUBIERTA, FACHADA VENTILADA, DIVISORIA INTERIOR	26		
ETICS	52		
BARRERA FÓNICA Y PANEL CHIMENEA	26		

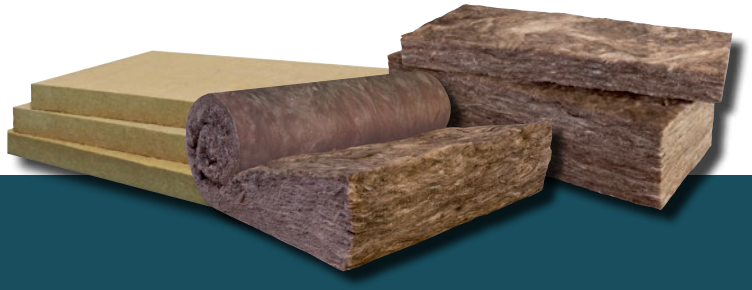
CAMIÓN MIXTO (40% ROCA - 60% VIDRIO)

Material	Palets	Tiempo de entrega	Coste
LANA DE VIDRIO	14	A - 72 hr B – 10 días	Incluido en el precio
LANA DE ROCA	8		

TOTAL DE PALETS = 22

challenge.
create.
care.

KNAUF INSULATION



SERVICIO DE TRANSPORTE

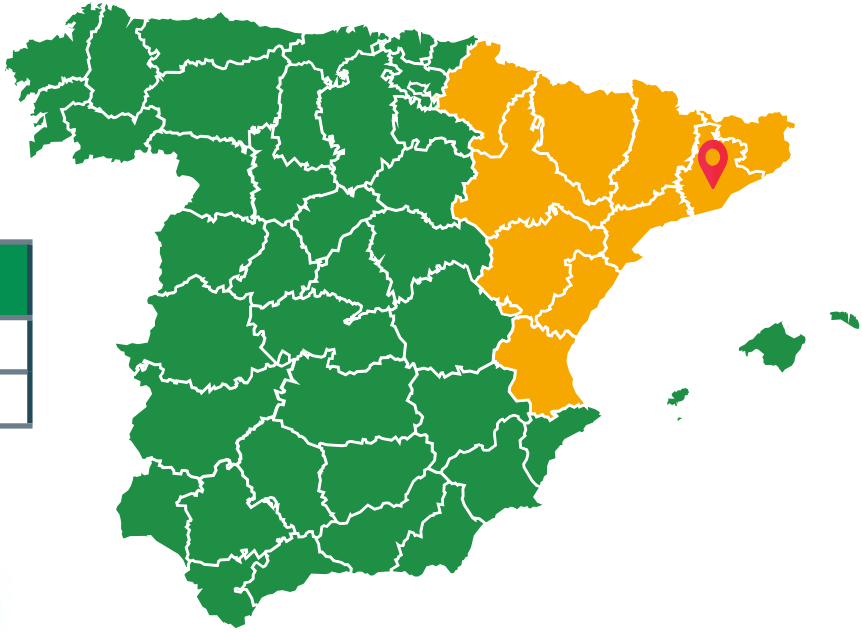
SERVICIO "A SU MEDIDA"

Origen: Barcelona
MOQ = 6 palets

Coste de pedido	Zona 1	Zona 2
+ 5.000 EUR	40 €	80 €
+ 3.000 EUR	80 €	120 €

Tiempo de entrega por tipo de producto:

PRODUCTO A - 72 hr
PRODUCTO B - 10 días



SERVICIO «SIN MOQ»

Servicio inferior a 6 palets
Ponte en contacto con su gestora de cuentas.

KNAUF INSULATION

ETAPA 8

CONDICIONES GENERALES **DE VENTA**

NUESTRAS CONDICIONES GENERALES DE VENTA SE APLICAN EN LAS TRANSACCIONES COMERCIALES QUE SE GENERAN EN LA PENÍNSULA IBÉRICA.

CONDICIONES GENERALES DE VENTA 2020

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las presentes condiciones generales de venta (las "CGV") resultarán de aplicación a todas las compraventas de productos básicos de la construcción y productos de aislamiento, así como máquinas de aislamiento, comercializadas por Knauf Insulation, S.L. ("Knauf Insulation") (conjuntamente, los "Productos") a sus Clientes (el "Contrato").

A los efectos de estas CGV, el término Cliente significa cualquier persona física o jurídica que adquiera de Knauf Insulation los Productos o que sea el destinatario de una oferta de Knauf Insulation, pero en ningún caso se trata de un consumidor, tal y como este término se define en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Las partes acuerdan que las CGV facilitadas por Knauf Insulation al Cliente formarán parte inseparable de la relación contractual entre ellas (incluso si la relación contractual se prorroga por un suministro continuo de Productos en el tiempo), entendiéndose aceptadas por el Cliente de manera expresa, voluntaria y sin reservas

con su firma; (ii) con la aceptación de cualesquiera documentos o acuerdos comerciales que se formalicen entre las partes que lleven anexa una copia de las CGV; o (iii) si la relación contractual no se formaliza por escrito, desde que Knauf Insulation haya facilitado un ejemplar de las mismas al Cliente, o desde que se haya informado a éste de su existencia en el enlace web de Knauf Insulation (www.knaufinsulation.es) y el Cliente no manifieste de forma escrita su oposición en el plazo de diez (10) días naturales desde su comunicación.

Knauf Insulation declara que las únicas condiciones generales válidas entre el Cliente y Knauf Insulation son las CGV, y que no aceptará otras condiciones generales existentes o facilitadas por parte del Cliente, salvo que expresamente hayan sido aceptadas, por escrito, por un representante de Knauf Insulation debidamente facultado al efecto. Por tanto, Knauf Insulation no acepta y, en consecuencia, no asume, otros términos y condiciones distintos de las CGV.

El Contrato entre Knauf Insulation y el Cliente se regirá por las presentes CGV y sus modificaciones, en su caso, así como por las condiciones particulares que se pudieran$_1$ pactar. En caso de contradicción entre las CGV y las condiciones particulares, las últimas prevalecerán sobre las CGV.

2. OFERTAS Y PEDIDO

Las ofertas realizadas por Knauf Insulation no se considerarán vinculantes para Knauf Insulation hasta que el Cliente realice la orden de pedido correspondiente (el "Pedido") y la misma sea aceptada por Knauf Insulation, momento a partir del cual se entenderá perfeccionado el Contrato. El Pedido se entenderá aceptado por Knauf Insulation: bien (i) cuando se haya remitido por escrito la correspondiente confirmación de Pedido, o (ii) cuando los Productos objeto del Pedido aceptado sean efectivamente enviados o entregados. Knauf Insulation no tiene obligación alguna de aceptar cualquier Pedido y, por tanto, se reserva el derecho a rechazarlo sin que de ello se derive responsabilidad alguna para Knauf Insulation.

En el supuesto de que el Cliente cancelara parcial o totalmente un Pedido en algún momento entre la aceptación y la entrega de los Productos, Knauf Insulation podrá exigir el cumplimiento del Contrato al Cliente. Asimismo, podrá reclamar los daños y perjuicios causados por dicha cancelación o por el cumplimiento tardío.

3. PRECIO, TÉRMINOS DE PAGO Y SOLVENCIA DEL CLIENTE

Los precios de los Productos y las condiciones de pago de los mismos serán los que en cada caso acuerden las partes.

En caso de que no se pacte expresamente un precio determinado, aplicarán los precios en vigor de la lista de precios de Knauf Insulation en el momento de la perfección del Contrato. No obstante lo anterior, Knauf Insulation se reserva la facultad de modificar los precios incluidos en la lista de precios de un Pedido antes de que el mismo haya sido entregado, cuando se hayan producido cambios considerables en los costes, una vez perfeccionado el Contrato, debidos a: (i) aumentos en los precios de los proveedores de Knauf Insulation y/o (ii) fluctuaciones en el tipo de cambio; siempre y cuando el Cliente no manifieste de forma escrita su oposición en el plazo de siete (7) días naturales desde su comunicación.

Salvo pacto contrario entre las partes, para las entregas dentro del territorio español, los precios no incluyen ni el transporte ni el seguro de transporte hasta el lugar de entrega de los Productos, los gastos por la descarga de los mismos, ni los impuestos o tasas aplicables en el momento de la entrega de los Productos (v.g. el IVA).En caso de entregas fuera del territorio español, los precios no incluirán tampoco cualquier otro importe que deba ser abonado de acuerdo con la legislación del país de destino.$_3$

Dichos importes se indicarán de manera separada en la factura correspondiente, que incluirá el importe total.

Asimismo, los precios incluyen sólo el embalaje estándar. Cualquier embalaje especial a petición del Cliente, será facturado aparte a precio de coste. En el caso de que los Productos se transporten a través de euro-palets, éstos también serán facturados al Cliente por su precio de coste, como fianza, y el Cliente será responsable de devolverlos en las mismas condiciones a la planta o centro de distribución de Knauf Insulation que se pacte, momento en que la fianza será devuelta.

El Cliente deberá efectuar el pago de los Productos en el plazo indicado en las condiciones particulares o, en su defecto, en los sesenta (60) días naturales siguientes a la entrega de los Productos, trascurrido el cual se entenderá el que el Cliente no ha cumplido con sus obligaciones de pago.

Knauf Insulation se reserva la facultad de modificar las condiciones de pago acordadas para un Pedido en curso o ya entregado pero pendiente de pago cuando, tras la perfección del Contrato, las circunstancias financieras del Cliente cambien. Knauf Insulation se compromete a comunicarle al Cliente las nuevas condiciones por escrito y con antelación. En cualquier caso, Knauf Insulation se reserva la facultad de exigir al Cliente la prestación de garantías suficientes para cubrir el pago de las facturas emitidas. Asimismo, en el supuesto de que se produzca un impago en una de las facturas, Knauf Insulation podrá modificar las condiciones

de pago de los importes que quedaran pendientes en relación con ese Pedido, pudiendo incluso declarar tales importes inmediatamente vencidos.

En caso de retraso en el pago total o parcial por parte del Cliente, dicha cantidad pendiente devengará, desde el día siguiente a la fecha máxima prevista de pago, un interés de demora consistente en el interés legal del dinero incrementado en dos puntos porcentuales (2%), sin perjuicio de la capacidad de Knauf Insulation de reclamar, de forma cumulativa, el cumplimiento específico de la obligación de pago incumplida y los daños y perjuicios que dicha conducta le hayan podido ocasionar a Knauf Insulation, incluyendo, sin limitación, las costas y gastos de abogados, procuradores, almacenaje, etc. derivados de cualesquiera reclamaciones y litigios que eventualmente pudieran producirse como consecuencia de dicho impago.

4. ENTREGA, INSPECCIÓN Y DISCONFORMIDAD

Salvo pacto expreso sobre una fecha de entrega específicamente determinada como esencial,

las fechas de entrega se considerarán fechas estimadas y los Productos se entenderán por entregados cuando sean puestos a disposición del Cliente o del transportista.

En caso de que los Productos no sean entregados en los quince (15) días laborables siguientes a contar desde la fecha estimada de entrega y el retraso sea imputable a Knauf Insulation, el Cliente tendrá derecho a resolver el Contrato siempre que lo comunique a Knauf Insulation con diez (10) días de antelación por escrito, entendiéndose renunciada cualquier indemnización por daños y perjuicios que hubiera podido corresponderle.

Knauf Insulation no será responsable por retrasos o fallos en la entrega que no sean imputables única y exclusivamente a Knauf Insulation ni de los que traigan causa de eventos de fuerza mayor incluyendo, de forma no exhaustiva, carestía o escasez de materias primas, huelgas y cierres de terceros, disturbios, insurrecciones, incendios, inundaciones, guerras, confiscaciones, restricciones e intervenciones gubernamentales en la competencia o cualesquiera otras circunstancias fuera del control de las partes, incluso si se hubiesen podido prever razonablemente al tiempo de efectuar el Pedido.

Si, por cualquiera de las causas referidas en el párrafo anterior, la entrega de los Productos se interrumpiese durante más de un (1) mes a contar desde la fecha máxima prevista para la puesta a disposición de los Productos, las partes tendrán libertad para rescindir sus obligaciones con respecto al Producto concreto afectado sin incurrir por ello en ningún tipo de responsabilidad frente a la otra parte, siempre que lo comuniquen por escrito sin dilación.

Knauf Insulation se reserva el derecho de realizar entregas parciales siempre que del propio Pedido aceptado no resulte claramente lo contrario.

Toda responsabilidad de Knauf Insulation en relación con los riesgos de robo, pérdida o deterioro del Producto cesa en el momento de la fecha prevista de entrega al Cliente o al transportista, según el caso, no estando obligado Knauf Insulation en ningún momento a asegurar los Productos. En el supuesto de que el robo, pérdida o deterioro del Producto se produzca por una causa imputable al Cliente, la responsabilidad será de éste último independientemente de que el Producto se haya entregado o no al Cliente o transportista.

El Cliente deberá inspeccionar el Producto recibido en el momento de la puesta a disposición del mismo por parte de Knauf Insulation. En el caso de que en el momento

de la puesta a disposición, el Cliente descubriese daños físicos en el Producto o éste no fuera conforme con el Pedido, deberá informar a Knauf Insulation, de forma detallada y por escrito, en el plazo máximo de tres (3) días a contar desde la recepción del Pedido por parte del Cliente. Si los defectos no fueran apreciables a simple vista, el plazo para reclamar será de ocho (8) días naturales.

Si la reclamación por daños o defectos se considera procedente por Knauf Insulation, éste podrá optar, a su elección, entre (i) reparar el Producto defectuoso o (ii) sustituirlo por otro idéntico o equivalente. Si pasados quince (15) días naturales, ninguna de las anteriores opciones se ha producido por causa imputable a Knauf Insulation, el Cliente tendrá derecho bien (i) a rescindir el Contrato; o (ii) a obtener un descuento razonable en el precio de venta de los Productos, atendiendo a que los Productos entregados sean útiles o el Cliente pueda obtener algún beneficio de los mismos.

En caso de que el Cliente se retrase en la fecha pactada para la recogida del Producto o fuera responsable del retraso de una entrega, Knauf Insulation se reserva el derecho, independientemente del derecho a cualquier otra indemnización a la que tenga derecho, a recibir un importe equivalente a los cargos de almacenaje usuales, independientemente de que los Productos se encuentren almacenados en dependencias de Knauf Insulation o de un tercero.

5. RESERVA DE DOMINIO

Knauf Insulation conservará la propiedad de todos los Productos entregados al Cliente hasta el pago total de los mismos. A estos efectos, todas las entregas de Productos realizados en virtud de un mismo Pedido se consideran integrantes de una única transacción y se verán afectadas por la reserva de dominio antes indicada.

En caso de que los Productos sean entregados al Cliente con anterioridad al pago total del precio, el Cliente los recibirá en calidad de depositario asumiendo toda la responsabilidad por la custodia de los mismos, debiendo guardarlos con la debida diligencia de un ordenado empresario. El Cliente está obligado a informar a Knauf Insulation de manera inmediata, y siempre en un plazo inferior a tres (3) días naturales, sobre cualquier incautación o actuación de terceros en relación con los Productos que pueda suponer un menoscabo de los derechos de propiedad de Knauf Insulation sobre los mismos.

Knauf Insulation admite la eventual reventa por parte del Cliente de los Productos antes de liquidar todas las deudas relacionadas con dichos Productos conservando Knauf Insulation su derecho de propiedad. En ese caso, el Cliente se compromete a subrogar a Knauf Insulation, a petición de este último, en los derechos de crédito que ostente frente al tercero adquirente con motivo de la reventa por el importe del precio final facturado de los Productos (IVA incluido).

Si los Productos sobre los que Knauf Insulation continúa siendo el propietario se procesan, combinan o mezclan con otros productos, Knauf Insulation adquirirá la copropiedad del nuevo producto (el "**Nuevo Producto**") en el porcentaje que resulte de dividir el precio final facturado de los Productos (IVA incluido) entre el valor total del Nuevo Producto (esto es, el precio de los otros productos en el momento del proceso, combinación o mezcla más el citado precio final facturado de los Productos (IVA incluido). El Nuevo Producto deberá estar sujeto a los mismos términos que se regulan en la presente cláusula.

El Cliente podrá disponer del Nuevo Producto (con excepción de su pignoración o cesión) en tanto en cuanto cumpla con sus obligaciones frente a Knauf Insulation en tiempo y forma, y deberá ceder a Knauf Insulation, a petición de este último, como garantía y en el importe de la porción de propiedad que le corresponda a Knauf Insulation, los derechos de crédito que resulten de la reventa del Nuevo Producto.

En el supuesto de que los Productos no se procesen, combinen o mezclen por el Cliente sino por un tercero, el Cliente deberá, a petición de Knauf Insulation, ceder a éste último las reclamaciones y/o derechos de crédito que el Cliente ostente frente a dicho tercero, por el importe final facturado de los Productos (IVA incluido).

En todo caso, el Cliente se compromete a colaborar con Knauf Insulation realizando cuantas acciones sean necesarias a los efectos del cobro satisfactorio de dichos derechos de crédito.

En el caso de incumplimiento por parte del Cliente de cualquiera de las obligaciones contenidas en el Contrato, y sin perjuicio de la exigencia de los intereses de demora referidos en la Cláusula 3 anterior, para el caso de que tales obligaciones incumplidas fueran de pago, y de la indemnización de daños y perjuicios a la que Knauf Insulation pudiera tener derecho, éste último estará facultado para resolver el Contrato y exigir la devolución de los Productos. Tras la aceptación por parte de Knauf Insulation de dichos Productos podrá explotarlos a su conveniencia, y los importes resultantes de las ganancias obtenidas, una vez restado del mismo los costes de explotación acordados en cada caso concreto, serán deducidos del importe pendiente de pago por parte del Cliente a Knauf Insulation.

6. GARANTÍAS

Knauf Insulation únicamente garantiza los Productos frente a aquellos vicios o defectos que puedan afectar a los mismos, aun habiendo seguido el Cliente las normas de mantenimiento, detalladas en el manual de instrucciones que Knauf Insulation le entregue junto con los Productos. La garantía cubre exclusivamente la reparación o restitución de los Productos a condiciones razonables, teniendo en cuenta su antigüedad y condiciones generales de funcionamiento.

En todo caso, Knauf Insulation no ofrecerá garantía alguna sobre los Productos en los siguientes supuestos: (i) si existiera cualquier defecto en los Productos derivado por su uso y desgaste normal; (ii) en caso de utilización indebida o excesiva o por el incorrecto uso o mantenimiento de los Productos que infrinjan o contravengan las instrucciones dadas por Knauf Insulation; (iii) en caso de cualquier daño producido por intervenciones de terceros o intentos de reparación o modificación de los Productos sin la autorización de Knauf Insulation; o (iv) si el precio de los Productos no se hubiera pagado a su fecha de vencimiento.

La información recogida en catálogos o listas de precios no implica una garantía, ni expresa ni tácita, por parte de Knauf Insulation. Asimismo, en el caso de que un Producto se venda en concepto de muestra, la misma se considerará como una mera descripción de la conformidad técnica.

Knauf Insulation responderá únicamente frente al Cliente por los daños y perjuicios causados por los Productos vendidos al Cliente, por dolo o negligencia grave y en relación únicamente con los daños y perjuicios económicos directos que pueda sufrir el Cliente.

Knauf Insulation no responderá ante el Cliente por ningún daño o perjuicio indirecto o consecuente (ya sea por lucro cesante, pérdida de negocio, disminución de clientela o por cualquier otra razón) que deriven del Contrato o guarden relación con el mismo.

Knauf Insulation no ofrecerá más garantía que la que se especifica en la presente cláusula, quedando el resto de garantías y responsabilidades previstas en la legislación aplicable excluidas del Contrato totalmente o con el máximo alcance permitido por la ley.

La responsabilidad global de Knauf Insulation, en su conjunto y por cualquier motivo en relación con el Contrato, queda limitada al total de los pagos (IVA no incluido) recibidos o que deban ser recibidos por Knauf Insulation del Cliente con respecto a los Productos objeto del Contrato.

Las estipulaciones contenidas en la presente Cláusula no serán de aplicación en la medida en que resulte aplicable lo previsto en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias, aprobado en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre y, en concreto, en relación con lo dispuesto para los productos defectuosos.

En este sentido, en el supuesto de que el consumidor final reclame directamente contra Knauf Insulation, éste último se reserva el derecho de repetir contra el Cliente.

El Cliente no podrá reclamar a Knauf Insulation por cualquier incumplimiento contractual transcurrido un (1) año a contar desde el acaecimiento del citado incumplimiento, a no ser que la legislación vigente establezca un plazo superior.

Cualquier limitación de responsabilidad contenida en la presente cláusula, se entiende extendida a los empleados, representantes o agentes de Knauf Insulation.

7. PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (la "**LOPD**"), así como en su normativa de desarrollo, por la presente cláusula el Cliente queda informado de que los datos de carácter personal que facilite a Knauf Insulation mediante la aceptación de las presentes CGV, así como todos aquellos que facilite en el futuro como consecuencia de su vinculación con Knauf Insulation, se incorporarán a un fichero titularidad de esta última.

La finalidad del tratamiento de los datos es la entrega del Producto por parte de Knauf Insulation, así como el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Todos los datos solicitados son obligatorios, de tal modo que la omisión de alguno de ellos podría comportar la imposibilidad de que Knauf Insulation pueda llevar a cabo la entrega de los Productos. En este sentido, el Cliente se compromete a comunicar inmediatamente cualquier modificación de sus datos a fin de que la información contenida en los ficheros de Knauf Insulation esté en todo momento actualizada y no

contenga errores. En este sentido, el Cliente manifiesta que la información y los datos que ha facilitado son exactos, actuales y veraces.

El Cliente podrá ejercer en todo momento los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante la remisión de la correspondiente solicitud por correo postal al domicilio social de Knauf Insulation. Con dicha solicitud, el Cliente deberá enviar una copia de un documento oficial vigente que acredite su identidad.

Knauf Insulation se compromete a tratar los datos del Cliente en todo momento de forma absolutamente confidencial y guardando el preceptivo deber de secreto respecto de los mismos, de conformidad con lo previsto en la normativa de aplicación, adoptando al efecto las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de sus datos y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos.

8. PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL

El Cliente reconoce y manifiesta que, en virtud del Contrato, no adquiere ningún derecho, título o interés sobre la tecnología, know-how o derechos de propiedad industrial de Knauf Insulation. A tal efecto, se obliga a no realizar, ni ser causa de realización, de actuación alguna que pueda perjudicar la tecnología, know-how o los derechos de propiedad industrial de Knauf Insulation, así como a no entorpecer o poner en peligro el ejercicio de los derechos e intereses inherentes a dicha titularidad por Knauf Insulation o por cualquier tercero por designado por ésta.

9. CONFIDENCIALIDAD

El Cliente se compromete a no divulgar y a mantener bajo estricta confidencialidad y secreto la información relativa a Knauf Insulation obtenida de ésta última con motivo del Contrato, acordando asimismo no publicar, comunicar, divulgar, revelar o utilizar toda información que resulte del Contrato, sin el consentimiento previo y por escrito de Knauf Insulation. Las restricciones de la presente cláusula no serán aplicables con respecto a (i) la información que en el momento de suscripción del Contrato ya se halle legítimamente en posesión del Cliente, sin que se le haya impuesto obligación alguna de confidencialidad; (ii) la información que en el momento de divulgarse ya sea de dominio público o que, tras su divulgación, ya se haya publicado o pase a ser de dominio público, salvo que ello ocurra como consecuencia de violación del Contrato por el Cliente; (iii) la información que haya dejado de ser confidencial por autorización escrita de Knauf Insulation; y/o (iv) la información cuya publicación se exija de conformidad con la Ley o por mandato de las autoridades judiciales o administrativas competentes.

El Cliente realizará sus mejores esfuerzos y adoptará todas las medidas oportunas a fin de garantizar que todos sus directivos y empleados que reciban la información señalada en esta cláusula queden vinculados por las obligaciones indicadas en la presente cláusula, adoptando a su cargo cuantas medidas sean razonablemente necesarias para evitar todo acto u omisión por parte de cualquiera de dichas personas que pueda comportar o constituir un incumplimiento de dichas obligaciones.

Knauf Insulation estará sujeta a idéntico compromiso al previsto en esta cláusula en relación con la información obtenida del Cliente con ocasión del Contrato.

10. CESIÓN

Salvo por lo previsto en la Cláusula 5 anterior, el Cliente no podrá ceder, total o parcialmente, ningún derecho u obligación que le corresponda en virtud de las CGV, sin el consentimiento

previo, expreso y por escrito de Knauf Insulation.

El Cliente, mediante la aceptación de las CGV, expresamente autoriza la posibilidad por parte de Knauf Insulation de ceder total o parcialmente, cualquier derecho u obligación que le corresponda en virtud de las CGV.

11. NULIDAD

El hecho de que una de las condiciones generales acordadas por las partes pase a ser nula o inválida, no afectará a la validez del resto de la relación contractual entre las partes.

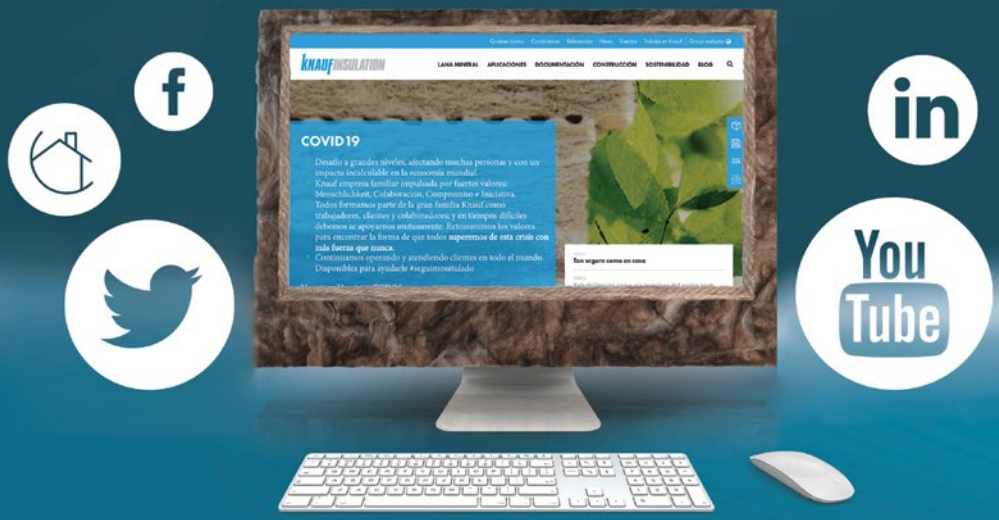
12. LEGISLACIÓN Y FUERO APLICABLE

Las presentes CGV se interpretarán y regirán conforme a las leyes españolas con expresa exclusión de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías.

Para cualquier cuestión o divergencia que pudiera derivarse de la interpretación, ejecución y desarrollo de las presentes CGV, las partes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los juzgados y tribunales de la ciudad de Barcelona con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

ENCUENTRE TODA LA INFORMACIÓN REFERENTE
A NUESTROS PRODUCTOS EN NUESTRA WEB

www.knaufinsulation.es



SÍGANOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES

Knauf Insulation España
Av. de la Marina 54-B Sant Boi, Barcelona / España

Para más información visite **www.knaufinsulation.es**

challenge.
create.
care.