

## Términos Generales y Condiciones

### 1. General - Ambito de aplicación

1.1 Los Términos y Condiciones Generales (en lo sucesivo, "Términos y Condiciones" o **TyCG**) se aplicarán a Laboratorio Tello S.L.U. empresa perteneciente al grupo de sociedades **Tentamus Group GmbH** (en adelante "Tentamus" o **TG**)

1.2 Los Términos y Condiciones se aplicarán en exclusiva. No se aceptan las condiciones de aquellos Clientes que sean contrarias o incompatibles con estos **TyCG** a menos que manifestemos nuestro consentimiento expreso por escrito a su solicitud o consulta. Los **TyCG** también serán de aplicación si, a pesar de ser conscientes de las condiciones de los Clientes, que puedan ser contrarias o se desvían de los **TyCG** aquí establecidos o no están regulados en los **TyCG**, se prestan los servicios a los Clientes sin reservas o si los Clientes se refieren a la aplicación de sus Términos y Condiciones Generales en sus consultas o sus pedidos.

1.3 Todos los acuerdos que se celebren entre los Clientes y **TG**, con el propósito de ejecutar un contrato (incluidos los acuerdos complementarios, suplementos y modificaciones) se realizarán por escrito, a través de contrato, y bajo estos **TyCG**, teniendo siempre prioridad y serán de aplicación para ambas partes.

1.4 Las declaraciones y notificaciones legalmente relevantes del Cliente en relación con el contrato (ej., fijación de plazos, notificación de defectos, revocación o reducción) deben realizarse por escrito, en forma escrita o de texto (ej., carta, correo electrónico, fax). Los requisitos formales legales y las pruebas adicionales, (en caso de dudas sobre la legitimidad de la persona que realiza la declaración) no se ven afectados.

1.5 Los **TyCG** solo se aplicarán a un empresario mercantil según se define en el Art. 1, Código de Comercio.

1.6 En el marco de las relaciones comerciales en curso, se consideran estas **TyCG** de aplicación a los pedidos posteriores y de seguimiento.

### 2. Alcance de los servicios-Prestación de servicios - Subcontratación

2.1. Analizamos y/o evaluamos compañías, productos u otros servicios proporcionados por empresas comerciales, fabricantes y/u otros proveedores de servicios (en adelante, denominados colectivamente "Clientes") sobre la base de normas y métodos nacionales o internacionales.

2.2 Los servicios contratados se realizarán según y en conformidad con los pactos contractuales, entre ambas partes, de acuerdo con las normas de tecnología generalmente aceptadas, en el momento de la celebración del contrato y de conformidad con las regulaciones pertinentes aplicables en la fecha del contrato.

2.3 Es voluntad y derecho, determinar el método y / o el tipo de prestación del Servicio a nuestra propia elección: (a) a menos que se acuerde lo contrario por escrito, y (b) a menos que los requisitos obligatorios dicten un método específico y / o un tipo de prestación del Servicio concreto.

2.4 Cada pedido se refiere exclusivamente a las **muestras** proporcionadas por el Cliente o tomadas por **TG**, u otros Servicios (en adelante, "Servicio") y se completará con el envío del informe/boletín de los resultados de los servicios realizados en los que identificaremos al cliente, a menos que se acuerde lo contrario, por escrito. Los informes/boletines de los servicios escritos reflejan la opinión específica con respecto al espécimen (es) provistos o tomados por **TG**. Sin embargo, los informes/boletines escritos no se aplican a la carga de producción completa de la que se toma la muestra.

2.5 Las muestras que envíen los clientes pueden realizarse, en parte o en su totalidad, a través de empresas asociadas con **TG** o cuidadosamente seleccionados, subcontratistas aptos, pertenecientes o independientes a **TG**. Cualquier apelación contra este punto debe ser presentada por escrito al momento de la puesta en servicio. Se deben cumplir los requisitos aplicables de la norma de acreditación ISO / IEC 17025.

2.6 La muestra proporcionada se utilizará parcial o totalmente durante el análisis y, por lo tanto, se convierte en parte de la propiedad de **TG**. Mediante nuestra aceptación, el material de muestra pasa a ser de nuestra propiedad.

### 3. Ofertas - Conclusión de contratos

3.1 Nuestras ofertas públicas son siempre no vinculantes, a menos que hayamos acordado lo contrario.

3.2 Los pedidos realizados en firme a **TG** ya se consideran contrataciones vinculantes. Salvo que se indique lo contrario en el pedido, tenemos derecho a aceptar esta oferta de contrato en un plazo de 14 días naturales a partir de su recepción por nuestra parte.

3.3. La aceptación puede declararse por escrito (ej., mediante la confirmación del pedido) o mediante el envío del informe de prueba por escrito al Cliente.

### 4. Deberes y obligaciones del cliente para proporcionar asistencia y cooperación

4.1 El cliente está obligado a proporcionar todos los servicios / obligaciones de asistencia y cooperación requeridos para la prestación de los servicios acordados, de forma inmediata, gratuita, completa y correcta. En particular, el cliente está obligado, en cada caso, con los requisitos descritos anteriormente, a:

- Proporcionar la información, registros y datos requeridos.
- Proporcionar a **TG**, sus empleados, auditores y agentes secundarios, acceso a la información, registros, documentos y datos requeridos y acceso a bienes, locales comerciales, edificios, instalaciones, medios de transporte u otras unidades organizativas del Cliente.

- Proporcionar los instrumentos especiales necesarios para la ejecución de los trabajos solicitados.

- Garantizar unas condiciones de trabajo seguras para nuestros empleados, auditores y agentes indirectos, siempre que estén dentro de la esfera de influencia del Cliente.

- Garantizar que se eviten los obstáculos e interrupciones de nuestros Servicios.

4.2 El Cliente deberá designar a uno o más agentes, quienes apoyarán a nuestros empleados, auditores y agentes para que

presten los Servicios acordados por contrato y actuarán como persona de contacto del Cliente.

4.3 El Cliente está obligado a notificarnos por escrito inmediatamente, cualquier defecto en nuestros servicios prestados. El Cliente debe notificarnos cualquier defecto oculto por escrito inmediatamente cuando haya sido detectado. El Cliente se compromete a mantener los datos proporcionados debidamente actualizados, así mismo será responsable de los daños y perjuicios que la organización y terceros pudieran sufrir como consecuencia de la falta de veracidad, inexactitud, falta de vigencia y autenticidad de los datos facilitados.

### 5. Plazos, fechas de entrega - fuerza mayor.

5.1 Los plazos y fechas acordados para los Servicios prestados se basan en estimaciones del alcance del trabajo de acuerdo con las especificaciones de la contratación o licitación.

5.2 En la medida en la que los plazos se acordaron como vinculantes, solo comenzarán a ejecutarse cuando el Cliente haya cumplido debidamente con todos sus deberes y obligaciones de prestar asistencia y cooperación, en su tiempo. Los perjuicios ocasionados por incumplimiento del contrato quedan reservados.

5.3 Si el cliente incumple de manera culpable otros deberes de asistencia y cooperación/obligaciones, **TG** podrá ejercer el derecho a exigir una compensación por cualquier daño incurrido, incluidos los gastos adicionales. Otras reclamaciones están reservadas.

5.4 Si el incumplimiento de un plazo o fecha de entrega por nuestra parte es atribuible a un caso de Fuerza Mayor, es decir, a un evento imprevisto, sobre el cual no se puede ejercer ninguna influencia y del cual **TG** no es responsable, en especial y a modo de ejemplo, medidas y decretos oficiales (independientemente de si son válidos o no), incendios, inundaciones, tormentas, explosiones u otros desastres naturales, movilizaciones, guerras, insurgenias, disputas industriales, incluyendo huelgas y cierres patronales, epidemias o pandemias). Los plazos y fechas de entrega acordados se extenderán por los eventos que causan la demora, al justificar que estos impedimentos para la prestación de Servicios no tienen una influencia meramente insignificante. La parte que aplique esta cláusula quedará liberada de sus obligaciones contractuales y de cualquier responsabilidad por daños y perjuicios o de cualquier otro recurso contractual por incumplimiento del contrato desde el momento en que el impedimento cause la imposibilidad de cumplimiento, siempre que se haya notificado con anterioridad. Si la notificación no se realiza previamente, la compensación surtirá efecto a partir del momento en que la otra parte reciba la notificación. Si el efecto del impedimento o evento alegado es temporal, las consecuencias anteriores se aplicarán sólo mientras el impedimento alegado impida el cumplimiento de la parte afectada. Si la duración del impedimento alegado tiene el efecto de privar sustancialmente a las partes de lo que podrían esperar razonablemente en virtud del contrato, cualquiera de las partes tiene derecho a rescindir el contrato notificándolo a la otra parte en un plazo razonable. Salvo acuerdo en contrario, cualquiera de las partes podrá rescindir el contrato si la duración del impedimento supera los 90 días.

### 6. Facturación - Lista de precios - Fecha de vencimiento - Impuestos - Deterioro en la posición financiera

6.1 Si el tipo de pago (por ejemplo: tiempo, tarifas diarias, tarifa plana, etc.) no se determina por escrito, al momento de la conclusión del contrato, la facturación se realizará según los honorarios proporcionados por el Servicio correspondiente en la lista de precios de **TG**, vigente en la fecha en que se presta el Servicio. Si no se ha acordado una tarifa por escrito al concluir el contrato, la liquidación se realizará a los precios indicados en la lista de precios de **TG** vigente en la fecha de la prestación del servicio.

6.2 Todas las cantidades de la factura deben pagarse en su totalidad a partir de su fecha de recepción, a menos que se acuerde lo contrario, por escrito.

6.3 El impuesto al valor añadido (IVA) vigente no está incluido en nuestros precios; se mostrará por separado en la factura el IVA legal vigente, a la fecha de emisión de la factura.

6.4 Los derechos de compensación solo están disponibles para el cliente si sus reclamaciones se han establecido legalmente, no se han impugnado o han sido reconocidas por **TG**. El cliente solo está autorizado para ejercer un derecho de retención de pago, en la medida en que su demanda se base en la relación contractual.

6.5 En el caso de indicadores reales de un deterioro en la situación financiera del Cliente después de la conclusión del contrato o si existen otros hechos posteriores a la conclusión del contrato, que justifican la suposición de que nuestra reclamación a la consideración se verá comprometida por una falta de capacidad financiera del Cliente, **TG** podrá exigir la provisión de garantías (un depósito de garantía) y / o a revocar los términos de pago acordados. En el caso de que el Cliente no esté en condiciones de proporcionar la garantía necesaria dentro de un plazo apropiado, **TG** ejercerá el derecho de rescisión del contrato. Las reclamaciones existentes que surgen de los Servicios prestados o predeterminados no se verán afectadas.

### 7. Informes de análisis

7.1 Todos los derechos de autor, de las opiniones, los resultados de los análisis, los cálculos, las presentaciones, etc., (en adelante, "informes de Análisis") realizados por **TG**, en el marco de los servicios prestados al cliente, pertenecen a **TG**.

7.2 Si el Cliente tiene una reclamación para la restitución de los Informes de Análisis, el Cliente solo puede utilizar estos Informes de Análisis para los fines para los cuales están destinados según con los acuerdos establecidos. El Cliente no podrá modificarlos, de ninguna manera. La publicación parcial de los Informes de Análisis requiere nuestro consentimiento previo por escrito.

7.3 En la medida en que se estipule una obligación en el contrato, conservamos las muestras en la medida en que estén especificados en el contrato y por los periodos de tiempo regulados en el mismo.

7.4 Almacenamos las muestras durante un máximo de 2 meses después de la conclusión de los Servicios, siempre que se puedan almacenar durante ese periodo de tiempo, y salvo que se haya acordado otra forma por escrito o que la ley lo exija. Después de

este tiempo, **TG** tiene derecho a destruir o eliminar las muestras de prueba.

### 8. Limitación de posibles reclamaciones basadas en defectos.

Si se cumplen las condiciones previstas en la Ley para reclamaciones basadas en defectos y estos **TyCG** no entran en conflicto con las reclamaciones posibles basadas en defectos, las reclamaciones basadas en defectos tendrán un plazo de un año desde la fecha de la prestación del servicio. El plazo de prescripción anterior también se aplica a las reclamaciones contractuales y extracontractuales por daños y perjuicios basados en un defecto. Las reclamaciones de indemnización por daños y perjuicios por parte del cliente en virtud de la sección 9.1 frase 1 y 9.1.1, en caso de reclamaciones en virtud de la Ley de Responsabilidad por Productos y reclamaciones basadas en la ocultación fraudulenta de un defecto prescriben de acuerdo con las disposiciones legales.

### 9. Responsabilidad

9.1 **TG** será responsable de pagar la compensación por daños y reembolsar los gastos necesarios (en adelante, "compensación") por defectos en nuestros servicios o por el incumplimiento de otras obligaciones contractuales o extracontractuales sólo en los siguientes casos:

9.1 Dentro del ámbito de la responsabilidad por culpa, **TG** será responsable -independientemente de los fundamentos jurídicos- sin limitaciones en caso de dolo y negligencia grave. En caso de negligencia simple, **TG** será responsable, sin perjuicio de las limitaciones legales de responsabilidad sólo en los siguientes casos: 9.1.1 daños de intencionalidad o negligencia grave derivados a daños a la vida o la salud o la asunción de una garantía o un riesgo de adquisición (responsabilidad ilimitada).

9.1.2 daños derivados del incumplimiento de una obligación contractual esencial (una obligación cuyo cumplimiento es esencial para la correcta ejecución del contrato y en cuyo cumplimiento la parte contratante confía y puede confiar regularmente); en este caso, sin embargo, la responsabilidad de **TG** se limita a la compensación del daño típicamente previsible.

9.2 Las compensaciones contractuales a estos efectos de la sección 9.1.2 mencionada, por incumplimiento de las obligaciones contractuales esenciales se limita a la compensación por daños que se deberían haber previsto al concluir el contrato con una suma de se compensará con un sublímite de 150.000€ según concepto o causa indemnizable y un máximo de indemnización por siniestro y año de 600.000€.

9.4 Independientemente del artículo anterior, las circunstancias económicas, el tipo, la extensión y la duración de la relación comercial, cualquier causa y/o contribución de culpa del cliente deben tenerse en cuenta de manera apropiada al determinar la compensación de los daños producidos o reclamaciones. En particular, los daños, costos y gastos, deben ser proporcionales a los honorarios cobrados. Todas las restricciones de responsabilidad se aplican en la misma medida para los agentes ejecutantes y representantes y la carga de la prueba corresponde al Cliente.

9.5 Los deberes contractuales esenciales a los efectos de las Secciones 9.1 y 9.2 son aquellas obligaciones cuyo cumplimiento hace posible la ejecución adecuada del contrato en todo su contenido y en el cumplimiento por el que el Cliente basa su confianza.

### 10. Confidencialidad

10.1 "Información confidencial" es información de carácter económico, comercial, técnico, de privacidad de datos o confidencialidad, que el Cliente hace accesible a **TG**.

10.2 **TG** protegerá la información confidencial del cliente ante terceros, o la utilización con al menos el mismo grado de atención, que **TG** aplica para proteger su información confidencial, de igual importancia.

10.3 **TG** no usará la Información Confidencial del Cliente para ningún otro fin que no sea la prestación de los Servicios contratados, a menos que el Cliente haya dado su consentimiento escrito para que pueda ser usada de otra forma o finalidad.

10.4 La confidencialidad se mantiene vigente y se aplica más allá de la duración de este acuerdo.

10.5 Solo accederá a la Información Confidencial del Cliente aquellos empleados y agentes para los cuales la Información Confidencial es necesaria para la prestación de los Servicios y que quedan sujetos al deber de confidencialidad. Conocimiento e información excluidos de la confidencialidad; a) que ya eran públicos o manifiestos, en el momento de su comunicación con **TG**; b) que ya se conocían en el momento de la comunicación; c) que posteriormente se convierten en públicos o variación en el estado de la técnica, sin que sea culpable **TG**; d) divulgado o puesto a disposición de **TG** por un tercero autorizado para hacerlo; e) que el cliente haya dado su consentimiento para una divulgación, difusión o puesta a disposición de terceros.

10.6 Obligación de confidencialidad no se aplica en los siguientes casos: a) Si los tribunales solicitan información a **TG** o si hay obligación legal a hacerlo. b) Si existe la sospecha de que el daño a las personas o la propiedad puede ser causado por un producto para el cual se ha prestado Servicios en nombre del Cliente. c) Respecto a los Organismos de Inspección. d) Si el Cliente incumple las obligaciones esenciales de estos Términos y Condiciones. e) Si está regido por estos **TyCG** o si se acuerda en otro lugar que no se aplica el deber de no divulgación.

10.7 **TG** está autorizada a utilizar, publicar y someter a una evaluación científica independiente los resultados de los análisis, obtenidos por nosotros en el marco de los servicios prestados, de forma anónima para fines científicos o estadísticos, en cumplimiento de la protección de datos, siempre que no se opongan a ello los intereses legítimos del Cliente conocidos por **TG**.

10.8 Laboratorio Tello S.L. se compromete a informar con antelación acerca de la información que Laboratorio Tello S.L. pretende poner el alcance del público. En el caso de que Laboratorio Tello S.L. sea requerido legalmente o autorizado por un acuerdo contractual para revelar información confidencial, el cliente será advertido de la información proporcionada, salvo que esté prohibido por ley.

10.9 La información acerca del cliente, obtenido por fuentes diferentes del cliente, permanecerá confidencial (tanto la fuente como la información).

#### 11. Privacidad de datos

11.1 En el curso de la iniciación, conclusión, procesamiento y anulación de un pedido, los datos personales necesarios para el cumplimiento del contrato se recopilarán, almacenarán y procesarán de acuerdo con el artículo 6 y siguientes, del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

11.2 Le informamos que para poder ejecutar este contrato y aplicar las medidas precontractuales necesarias para el desarrollo del mismo es necesario recoger y tratar sus datos personales, siendo responsable del tratamiento, **TG**, Bilacon Iberia SL, B04784963 Calle Albert Einstein 7 (PITA) 04131 Retamar. **TG** determinará el responsable del tratamiento de los datos del cliente de acuerdo con el artículo 28 RGPD. El Cliente está obligado a informar a sus empleados del tratamiento de datos realizado por nosotros.

11.3 De conformidad con lo establecido en la normativa vigente en Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que sus datos serán incorporados al sistema de tratamiento de datos de **TG** y solo se utilizarán para el cumplimiento de la prestación del servicio solicitado, incluyendo cualquier tipo de solicitud, formulario o cesiones estrictamente necesarias para la ejecución de los productos o servicios contratados por el cliente.

Todos los datos que se obtienen se emplearán únicamente para cumplir con el servicio contratado directamente a **TG** o a una empresa subcontratada por el mismo para la realización del servicio, aunque, al mismo tiempo, todos los datos que se solicitan serán obligatorios, por lo que la no aportación de alguno de ellos podrá ocasionar la imposibilidad del cumplimiento de las obligaciones contractuales.

11.4 Se procederá a la obtención un consentimiento por separado para el uso de datos personales para otros fines.

11.5 Se tomarán todas las medidas técnicas y organizativas necesarias para la protección de datos personales. En principio, los datos personales no se transmitirán a terceros, a menos que sea necesario debido a la subcontratación del servicio solicitado por el cliente dentro o fuera de **TG**. Referente a la transmisión de datos a otras empresas/organismos terceros, será necesario que el cliente haya dado su consentimiento para la transmisión de datos o **TG**

tenga derecho u obligación de transmitir datos debidos a disposiciones legales, autoridades estatales u órdenes judiciales. En particular, esto puede incluir proporcionar información con fines de persecución penal, evitar el peligro y proteger los derechos de propiedad.

11.6 En la medida en que se transfiera datos personales a proveedores de servicios externos (procesadores de contratos) para la realización de procesos electrónicos, este procesador de contratos está contractualmente obligado de acuerdo con el art. 28 y 29 RGPD, sobre el responsable del tratamiento.

11.7 Debido a que **TG** forma parte del Grupo Tentamus (Tentamus Analytics GmbH), sus datos serán cedidos a su Grupo Empresarial, para desarrollo de actividades administrativas y comerciales, siendo su representante en España: Bilacon Iberia SL, B04784963 Calle Albert Einstein 7 (PITA) 04131 Retamar (Almería). Además, los datos tendrán como destinatarios los encargados de tratamiento de **TG**, los cuales se comprometen a cumplir con lo dispuesto en la legislación vigente en materia de protección de datos y con las instrucciones indicadas por el responsable respecto al tratamiento de datos, y no podrán utilizarlos para una finalidad diferente de la aquí expresada.

11.8 Los datos proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación contractual o durante los años necesarios para el cumplimiento de las obligaciones legales. Los datos personales del Cliente solo se procesarán y almacenarán durante el periodo de tiempo necesario para lograr el propósito del procesamiento o según lo exija la ley. Si el propósito del procesamiento ya no se aplica o si el periodo de almacenamiento prescrito expira, los datos personales se bloquearán o eliminarán de forma rutinaria de acuerdo con las disposiciones legales.

11.9 El cliente tiene el derecho en cualquier momento y de forma gratuita a recibir información sobre sus datos personales almacenados por **TG**, así como una copia de estos datos. Además, tiene el derecho de exigir la corrección de los datos personales incorrectos que le conciernen. Según los Art 21 y 22 del RGPD de la UE, se le informa expresamente que podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación, portabilidad y revocación de los consentimientos y autorizaciones concedidas dirigiéndose a **TG** a través de la dirección de correo electrónico [pdatos@laboratoriotello.com](mailto:pdatos@laboratoriotello.com) e indicando textualmente en el asunto:

"El ejercicio del (derecho solicitado seguido de su nombre completo)".

11.10 El cliente tiene derecho a eliminar y restringir el procesamiento de los datos personales almacenados por **TG** si se cumplen los requisitos legales.

11.11 El cliente tiene derecho a que sus datos personales estén disponibles en un formato estructurado, común y legible por máquina.

11.12 El cliente tiene el derecho de objetar el procesamiento de sus datos personales. En este caso, el procesamiento terminará a menos que podamos probar razones convincentes para el procesamiento que supere los intereses, derechos y libertades del cliente, o el procesamiento sirve para la afirmación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones legales.

11.13 El Cliente tiene el derecho de revocar su consentimiento para el procesamiento de datos personales en cualquier momento con efecto para el futuro.

11.14 El cliente tiene derecho a quejarse ante una autoridad de supervisión responsable de la protección de datos sobre el procesamiento de sus datos personales.

11.15 Por último, indicarle que la información adicional relativa a la Política de Protección de Datos estará disponible físicamente en nuestro centro de trabajo y/o publicada en nuestra página web: <https://www.laboratoriotello.com/politica-de-privacidad-laboratorio-tello/>

#### 12. Lugar de cumplimiento - Lugar de jurisdicción - Ley aplicable

12.1 Para todos los derechos y deberes que surgen de los Servicios de **TG**, la oficina registrada **TG** se determina como lugar de desempeño y afecta a ambas partes.

12.2 Para cualquier parte involucrada, los **TyCG** se regirán e interpretarán de acuerdo con las Leyes de España.

12.3 La relación contractual está sujeta a la ley de España, excluyendo los conflictos de disposiciones legales, en base a la territorialidad.

Fecha, enero de 2022

Firma: Laboratorio Tello S.L.U. y SU DIRECCIÓN