

## TABLA DE CONTENIDO

<b>TÉRMINOS GENERALES.....</b>	<b>3</b>
1. DEFINICIONES E INTERPRETACIÓN.....	3
2. APLICACIÓN DE ESTAS CONDICIONES.....	4
3. PLAZO DE COMPROMISO .....	5
4. TERMINACIÓN .....	5
5. REPRESENTACIONES.....	6
6. NOTIFICACIONES.....	6
7. LEY APLICABLE .....	6
8. CESIÓN .....	6
9. MODIFICACIÓN DE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES .....	6
<b>BIENES Y SERVICIOS .....</b>	<b>6</b>
10. COTIZACIONES .....	6
11. PEDIDOS.....	8
12. PRECIOS Y TARIFAS .....	10
13. SERVICIOS Y PLANES .....	11
14. CONTRATACIÓN.....	12
15. ENTREGA, TÍTULO Y RIESGO .....	12
16. DEVOLUCIONES Y RECLAMOS POR BIENES Y SERVICIOS.....	13
17. UTILIDAD, FUNCIONALIDAD Y APTITUD PARA EL PROPÓSITO DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS.....	14
18. FUERZA MAYOR.....	16
19. ESPECIFICACIONES DEL PRODUCTO .....	16
20. GARANTÍAS.....	17
21. RESPONSABILIDAD.....	17
22. ERRORES Y OMISIONES .....	19

<b>NUESTRAS RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>19</b>
<b>23. DECLARACIONES DE PRIVACIDAD Y SUS DERECHOS.....</b>	<b>19</b>
<b>24. NUESTRO SITIO WEB .....</b>	<b>20</b>
<b>25. COBERTURA DE SEGURO .....</b>	<b>20</b>
<b>SUS RESPONSABILIDADES.....</b>	<b>20</b>
<b>26. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO.....</b>	<b>20</b>
<b>27. ACCESO A SISTEMAS, SITIOS Y PERSONAS .....</b>	<b>21</b>
<b>28. AUTORIZACIONES DE TERCEROS.....</b>	<b>21</b>
<b>29. PAGO, PAGO TARDÍO E INCUMPLIMIENTO.....</b>	<b>21</b>
<b>30. NO SOLICITAR CLIENTES Y EMPLEADOS.....</b>	<b>23</b>
<b>31. SOFTWARE .....</b>	<b>23</b>
<b>32. DERECHOS DE AUTOR Y CONFIDENCIALIDA.....</b>	<b>24</b>
<b>APÉNDICE A .....</b>	<b>25</b>
<b>PROCESO DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO.....</b>	<b>25</b>
<b>SOLICITUDES DE SERVICIO FUERA DE NUESTRO HORARIO LABORAL .....</b>	<b>25</b>

# TÉRMINOS GENERALES

## 1. DEFINICIONES E INTERPRETACIÓN

En estas Condiciones, el Plan de Tarifas y cada Cotización, Pedido, Plan, contrato u otro acuerdo relacionado con el suministro de Bienes o Servicios por parte de Elucidate Technologies, Inc. / dba Tech Source, las siguientes palabras tienen los siguientes significados:

- **"Fuera de Horario"** significa desde las 5:01 p.m. hasta las 7:59 a.m., de lunes a viernes y todo el día los sábados y domingos, incluidos los días festivos.
- **"Horario Laboral"** significa de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., excluyendo los días festivos.
- **"Cliente", "Tú" o "Tu"** se refiere a una persona que solicita o recibe una cotización, o que ordena Bienes o Servicios de Nosotros, e incluye a la persona cuyo nombre aparece en el Pedido o en el correo electrónico adjunto con el pedido.
- **"Condiciones"** significa estos términos y condiciones.
- **"Bienes"** se refiere a cualquier bien y/o servicio que Nosotros adquiramos o proporcionemos en relación con dichos bienes y/o servicios, incluyendo hardware y software de computadora.
- **"IVU"** tiene el significado que se le da en el Sistema Tributario de Puerto Rico (Impuesto sobre Bienes y Servicios).
- **"Pedido"** significa cualquier solicitud que realices a Nosotros para Bienes o Servicios en cualquier formato.
- **"Cotización"** significa una cotización que te proporcionamos.
- **"Periodo"** se refiere a un número determinado de medio días, días, semanas, quincenas, meses u otro período, como se acuerde entre Nosotros y Tú.
- **"Plan"** se refiere a cualquier acuerdo entre Nosotros y Tú para la prestación de Servicios y/o el suministro de Bienes bajo un contrato o acuerdo de trabajo.
- **"Horario del Plan"** significa los términos clave aplicables a los Planes establecidos, y que pueden ser modificados por Nosotros a nuestra entera discreción.
- **"Días Festivos"** significa cualquier día que sea festivo en Puerto Rico.
- **"Tarifas"** significa las tarifas horarias y otros cargos por Servicios establecidos en el Plan de Tarifas o en cualquier cotización.
- **"Plan de Tarifas"** se refiere al cronograma de tarifas, cargos y condiciones para nuestros servicios.
- **"Solicitud de Servicio"** significa una solicitud para servicios como adiciones, cambios, movimientos y asistencia técnica.
- **"Servicios"** significa la prestación de cualquier servicio por Nosotros, incluidos el trabajo, el asesoramiento y las recomendaciones.

- **"Software"** incluye software y cualquier instalación, actualización o servicios relacionados con dicho software.
- **"Nosotros", "Nuestro" o "Nos"** se refiere a Elucidate Technologies Inc. / dba Tech Source 66-072-1555 y sus sucesores o cesionarios.
- **"Trabajo"** significa cualquier cosa que podamos hacer, proporcionar, personalizar, producir o adquirir, ya sea en conexión contigo o para tu beneficio.

En estas Condiciones, el Plan de Tarifas y cada Cotización, Pedido, Plan, contrato u otro acuerdo en relación con el suministro de Bienes o Servicios por Nosotros, a menos que se indique lo contrario:

- Las palabras que denoten el número singular incluirán el plural y viceversa.
- La referencia a cualquier género incluirá a todos los géneros.
- La referencia a cualquier estatuto o reglamento incluirá cualquier enmienda que esté en vigor en el momento correspondiente y cualquier estatuto o reglamento promulgado en sustitución.
- Los encabezados y las palabras en negrita son solo para conveniencia de referencia y no afectan la interpretación de estas Condiciones.
- Todas las referencias a dólares (\$) son a dólares estadounidenses.
- Una referencia a tiempo es a la hora de San Juan, Puerto Rico.
- Una referencia a una persona incluye corporaciones, asociaciones, empresas conjuntas, sociedades, autoridades, fideicomisos, estados o gobiernos y viceversa.
- Las referencias a recitativos, cláusulas, anexos o apéndices son a las partes correspondientes de estas Condiciones.
- Una referencia a cualquier acuerdo o documento es a ese acuerdo o documento, con sus enmiendas, novaciones o reemplazos de vez en cuando.
- Donde se define una expresión, otra parte del discurso o forma gramatical de esa expresión tiene un significado correspondiente.
- Una referencia a "incluye" significa "incluye sin limitación".
- Una referencia a "será" importa una condición, no una garantía.
- Una referencia a bancarota o liquidación incluye la liquidación, disolución, insolvencia o administración, entre otras condiciones análogas, bajo cualquier jurisdicción aplicable.

## 2. APLICACIÓN DE ESTAS CONDICIONES

A menos que se acuerde lo contrario por escrito, estas Condiciones se consideran incorporadas y aplicables (y prevalecerán en caso de cualquier inconsistencia) sobre los términos de cualquier Cotización, Pedido, Plan, contrato u otro acuerdo en relación con el suministro de Bienes y/o Servicios por Nosotros a Ti.

La invalidez o falta de exigibilidad de una o más de las disposiciones de este Acuerdo no invalidará, ni hará inexigibles, las disposiciones restantes de este Acuerdo.

### 3. PLAZO DE COMPROMISO

- 3.1 El plazo mínimo durante el cual adquieres el servicio está descrito en nuestra Cotización, comenzando a partir del primer día del mes siguiente a la fecha de firma o aprobación de la Cotización.
- 3.2 Después de la expiración del Plazo de Compromiso, se iniciará automáticamente una extensión por el mismo período que el plazo original y continuará indefinidamente, a menos que sea terminado por ti, según lo especificado en la Cláusula 4.

### 4. TERMINACIÓN

- 4.1 Este Acuerdo puede ser terminado por ti mediante notificación por escrito con noventa (90) días de anticipación si Nosotros:
  - 4.1.1 No cumplimos con una obligación sustancial bajo este Acuerdo y no corregimos dicha falla dentro de los treinta (30) días posteriores a la recepción de la notificación por escrito.
  - 4.1.2 Incumplimos con cualquier término material de este Acuerdo y no corregimos dicho incumplimiento dentro de los treinta (30) días posteriores a la recepción de la notificación.
  - 4.1.3 Suspendemos o finalizamos nuestras operaciones comerciales, a menos que un cesionario permitido bajo este Acuerdo nos suceda.
- 4.2 Este Acuerdo puede ser terminado por Nosotros con noventa (90) días de anticipación, mediante notificación por escrito.
- 4.3 Si cualquiera de las partes termina este Acuerdo, nosotros te asistiremos en la terminación ordenada de los servicios, incluyendo la transferencia oportuna de los servicios a otro proveedor designado. Aceptas pagarnos por dicha asistencia a nuestras tarifas habituales según lo establecido en nuestro Plan de Tarifas vigente.
- 4.4 Si deseas terminar este Acuerdo antes del final del plazo de compromiso, aceptas pagar todos los pagos restantes hasta el final del plazo de compromiso.

## 5. REPRESENTACIONES

- 5.1 Usted reconoce que ningún empleado o agente Nuestro tiene el derecho de hacer alguna representación, garantía o promesa en relación con el suministro de Bienes o Servicios, salvo lo establecido y que pueda estar contenido en las Condiciones.

## 6. NOTIFICACIONES

- 6.1 Cualquier notificación bajo estas Condiciones deberá hacerse por escrito y enviarse por correo electrónico a la última dirección de correo electrónico notificada por Ti.

## 7. LEY APLICABLE

- 7.1 Las Condiciones se registrarán e interpretarán de acuerdo con las leyes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, y las partes se someten a la jurisdicción no exclusiva de los Tribunales del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

## 8. CESIÓN

- 8.1 Usted no puede ceder sus derechos y obligaciones bajo este Acuerdo sin el consentimiento previo por escrito de Nosotros.

## 9. MODIFICACIÓN DE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

- 9.1 Nos reservamos el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento, publicando los Términos y Condiciones modificados en nuestro sitio web. Aceptas que al hacer esto, te hemos proporcionado suficiente notificación de la modificación. No estamos obligados a notificarte de ninguna otra manera sobre las modificaciones de estos términos.

# BIENES Y SERVICIOS

## 10. COTIZACIONES

- 10.1 Plazo y efecto: Las cotizaciones solo serán válidas por 7 días, a menos que se especifique lo contrario en la Cotización. Una Cotización es simplemente una invitación para que realices un Pedido con Nosotros, y la aceptación de una Cotización por parte Tuya no crea un contrato vinculante entre Nosotros y Tú.

- 10.2 La cotización es válida solo por 7 días. Las fechas de vencimiento de las cotizaciones se establecen para poder informarnos cuando la cotización aún está activa o debe ser descartada. Una vez descartado será necesario volver a solicitar el presupuesto.
- 10.3 Una vez que una cotización haya sido confirmada por Nosotros, los precios en la cotización serán confirmados como el precio final acordado. Una cotización se confirma como "final" tan pronto como ambas partes estén de acuerdo con el precio final después de los últimos cambios solicitados por Ti.
- 10.4 El precio en la cotización final puede variar con respecto a la solicitud original si hay algún cambio en el precio o producto solicitado por Ti. Nos reservamos el derecho de alterar productos y precios en la cotización, siempre que la cotización no haya sido confirmada por Ti.
- 10.5 Las cotizaciones y estimaciones se consideran interpretaciones correctas de las especificaciones originales y se basan en los costos en el momento en que se emite la cotización o estimación. Si posteriormente solicitas cambios a la cotización, y Nosotros aceptamos los cambios, estos se cobrarán a nuestra tarifa vigente.
- 10.6 Una vez confirmada la Cotización y convertida en Pedido, el Pedido estará sujeto a nuestros Términos y Condiciones de Venta.
- 10.7 El tiempo de respuesta mínimo general para que una solicitud de cotización sea procesada es normalmente de 24 horas. En el caso de que se necesite una cotización con urgencia, infórmanos para que podamos responder en consecuencia.
- 10.8 Si se ha aplicado un precio especial o una oferta de descuento a esta Cotización, no se aplicará ninguna otra promoción especial, descuento u oferta adicional.
- 10.9 Si los productos en la Cotización están sujetos a fluctuaciones de precios y suministro fuera de nuestro control, nos reservamos el derecho de actualizar el precio y el producto en la Cotización en consecuencia. Si un producto ha sufrido una reducción o un aumento de precio, la Cotización se ajustará. Si un producto ya no está disponible, se sustituirá de acuerdo con tu solicitud y estará sujeto a tu aprobación final.
- 10.10 El precio de productos no almacenados está sujeto a fluctuaciones de precio y stock, y solo puede confirmarse una vez que la Cotización se convierte en Pedido. Aunque nos esforzamos por mantener los precios cotizados, si hay un aumento de precio que esté fuera de nuestro control, nos reservamos el derecho de aumentar el precio según sea necesario.

- 10.11 Una vez que una Cotización ya haya pasado la fecha de vencimiento, podremos cancelar la cotización o el presupuesto sin tener que notificarlo ni recibir su aprobación.
- 10.12 La información de ETA se basa en una estimación proporcionada por nuestros proveedores y no puede considerarse como la fecha real prometida.
- 10.13 Los cargos de flete se agregarán al Pedido a menos que se indique lo contrario. Los gastos de envío incluidos son sólo estimaciones.
- 10.14 No mantenemos inventario y, como tal, solo realizamos pedidos de artículos una vez que recibimos un pedido completo de un cliente. Si desea devolver un artículo o cancelar un pedido, es posible que se aplique una tarifa de reposición. Necesitaremos obtener la aprobación del distribuidor de que el stock se puede devolver antes de poder emitir un reembolso, ya que no todos los productos se pueden devolver.
- 10.15 Los precios se basan en la compra de cotización total.
- 10.16 A menos que se especifique lo contrario, todos los artículos cotizados están cubiertos por la garantía del fabricante que cubre las piezas y la mano de obra del hardware únicamente en función de la devolución al depósito.
- 10.17 Modificar o retirar Cotizaciones: Podemos modificar o retirar una Cotización en cualquier momento a Nuestra absoluta discreción y sin previo aviso. Podemos hacerlo por cualquier motivo que consideremos adecuado, incluidos, p. cuando los Bienes o Servicios dejan de estar disponibles, o el precio de costo de los Bienes o Servicios aumenta después de la fecha de la Cotización

## 11. PEDIDOS

- 11.1 Formularios de Pedido: Puedes realizar un Pedido de Bienes y/o Servicios con Nosotros. Normalmente, requerimos que proporciones un formulario de pedido completado o que apruebes la cotización electrónicamente, ya sea a través de un correo electrónico o un sistema web, con la fecha y tus datos, incluyendo tu nombre legal completo o descripción y cualquier número EIN aplicable.
- 11.2 Aprobación de Pedidos: Necesitarás firmar el Pedido o hacer que se ejecute debidamente en tu nombre, a menos que el Pedido se envíe por correo electrónico o a través del sistema de pedidos web, en cuyo caso se considerará como si hubiera sido firmado por ti o en tu nombre.

- 11.3 Validez aparente del Pedido: En ausencia de conocimiento real en contrario, Nosotros podemos confiar en la validez aparente de un Pedido. Si cualquier Pedido es firmado o enviado por correo electrónico o aprobado a través del sistema web de pedidos por una persona nombrada, dicha persona garantiza que el Pedido:
- 11.3.1 Ha sido firmado y debidamente autorizado tanto por la persona que firmó el Pedido como por la persona que envió el correo electrónico; y
  - 11.3.2 Está debidamente autorizado por la persona en cuyo nombre se realiza o aparentemente se realiza el Pedido.
- 11.4 Aceptación y Pedidos: Un Pedido no tiene efecto a menos que sea aceptado por ti por escrito y, hasta que Nosotros hayamos recibido de ti el pago en fondos disponibles para el Pedido y cualquier costo relacionado con flete, entrega y (cuando corresponda) costos de seguro en tránsito en fondos disponibles.
- 11.5 No obligación de entrega: No estamos obligados a entregar ningún Pedido hasta que hayamos recibido el pago en fondos claros de Usted por el Pedido, cualquier flete, entrega y (cuando corresponda) costos de seguro en tránsito relacionados, o si no estamos dispuestos o no podemos completar el Pedido por cualquier razón, siempre que le reembolsemos cualquier pago realizado por Usted en relación con el Pedido.
- 11.6 Verificaciones de crédito: Para efectos de determinar el historial o situación crediticia de un cliente prospectivo al cual Nosotros consideremos extenderle crédito o términos de pago, Usted por este medio consiente que realicemos una verificación de referencia crediticia respecto a Usted.
- 11.7 Cancelación de Pedidos: Usted no podrá cancelar un Pedido a menos que Nosotros acordemos hacerlo por escrito, a nuestra absoluta discreción. Usted reconoce que, entre otras cosas, no podemos cancelar un Pedido una vez que el fabricante o proveedor haya despachado los Bienes relevantes, lo cual a menudo ocurre el mismo día en que Nosotros realizamos el Pedido.
- 11.8 Procesos y Procedimientos: Nosotros seguimos procesos y procedimientos en el curso de la prestación de nuestros Servicios y el suministro de Bienes. Usted acepta cooperar con Nosotros y cumplir con dichos procesos y procedimientos tal como se le informen de vez en cuando.

## 12. PRECIOS Y TARIFAS

- 12.1 Tarifas excluyen impuestos: Todas las tarifas y montos cobrados o cotizados por los Bienes y/o Servicios por parte de Nosotros son excluyendo impuestos y cualquier otro cargo aplicable del gobierno (a menos que se indique lo contrario por escrito).
- 12.2 Lista de Tarifas: Usted debe pagar por los Bienes y Servicios a las Tarifas establecidas en cualquier Plan aplicable y la Lista de Tarifas vigente en el momento de la prestación de los Bienes y/o Servicios.
- 12.3 Modificar Tarifas: Nos reservamos el derecho de modificar cualquier Tarifa y/o la Lista de Tarifas de vez en cuando (sujeto a cualquier precio fijo para períodos específicos en cualquier Plan), a nuestra absoluta discreción y sin previo aviso a Usted.
- 12.4 Tarifas de llamada: Usted reconoce que se pueden cobrar tarifas de llamada, además de las Tarifas, a nuestra absoluta discreción y que el monto de la tarifa de llamada dependerá de dónde se presten los Servicios.
- 12.5 Tarifa de Devolución/Cancelación: Cuando gestionamos una devolución o reembolso en nombre de Usted, o cuando un Pedido es cancelado por Usted después de haber sido aceptado por Nosotros, podemos cobrarle una tarifa de Devolución/Cancelación para cubrir los costos administrativos en que incurrimos al procesar la devolución o el reembolso, o al procesar el Pedido, la cancelación y cualquier reembolso. Podemos deducir la tarifa de Devolución/Cancelación de cualquier dinero que de otro modo se le deba reembolsar a Usted.
- 12.6 Gastos: Usted debe pagar cualquier gasto adicional en que incurramos al proporcionar los Servicios a Usted, además de las Tarifas, cargos y tarifas de llamada, previa solicitud por escrito. Dichos gastos incluirán costos de viaje, vuelos, alquiler de autos, gasolina, seguros, tarifas de taxi, alojamiento, dietas relacionadas, peajes y gastos de estacionamiento. Cuando corresponda, obtendremos su autorización por escrito antes de incurrir en dichos gastos.
- 12.7 Cargos separados por Bienes y Servicios: Podemos, a nuestra absoluta discreción, cobrar por los Bienes de forma separada a los Servicios o cobrar por los Bienes y los Servicios conjuntamente.

- 12.8 Cálculo de incrementos: Cuando un cargo se calcula en función de incrementos de tiempo, como 1 hora o 15 minutos, cobraremos la tarifa aplicable por todo el incremento de tiempo, incluso si el trabajo se realiza durante una parte, pero no durante todo ese incremento de tiempo.
- 12.9 Cambio en los costos subyacentes: Sin perjuicio de cualquier otro derecho Nuestro bajo estas Condiciones, si hay un aumento en los costos subyacentes en que incurrimos en relación con el suministro de Bienes o Servicios a Usted, podemos, a nuestra absoluta discreción, variar cualquiera de Nuestras Tarifas.
- 12.10 Bloques de Servicios Prepagados: Cuando Usted acepta comprar Bloques de Servicios Prepagados durante un Período, el pago debe realizarse por adelantado para los Bloques de Servicios Prepagados a la tarifa aplicable según la Lista de Tarifas para todos los Servicios. Cada tarifa de este tipo es menos cualquier descuento acordado por escrito entre Nosotros y Usted respecto de los Bloques de Servicios Prepagados. Servicios incluidos en una tarifa de Bloque de Servicio Prepago durante el Período:
- 12.10.1 Se calculan de acuerdo con los períodos mínimos de tiempo aplicables y los **incrementos** establecidos en la Lista de Tarifas; y
  - 12.10.2 **Solo se proporcionan por Nosotros durante el Período aplicable.** Cuando los Servicios se proporcionan por un Período especificado:
    - 12.10.2.1 Los Servicios no utilizados durante ese Período no pueden transferirse a ningún Período posterior; y
    - 12.10.2.2 No somos responsables de reembolsar, indemnizar o compensar a Usted por los Servicios no utilizados.

## 13. SERVICIOS Y PLANES

- 13.1 Variaciones de Servicios y Planes: Actualmente, Nosotros ofrecemos los Servicios y Planes mencionados en la Lista de Tarifas y cualquier Cronograma del Plan. Podemos retirar la prestación de, o variar el alcance o los términos de, o añadir o cambiar, los Servicios sin previo aviso a Usted, de vez en cuando, a nuestra absoluta discreción.
- 13.2 Copias bajo solicitud: Le proporcionaremos una copia de la Lista de Tarifas vigente a Usted, bajo solicitud. Los Cronogramas de los Planes están personalizados para Planes particulares y están disponibles para Clientes que participen en el Plan.

## 14. CONTRATACIÓN

- 14.1 Podemos subcontratar cualquier o todos los Servicios que deban realizarse, pero conservaremos la responsabilidad principal por los Servicios bajo estos términos.

## 15. ENTREGA, TÍTULO Y RIESGO

- 15.1 Responsabilidad de entrega: Haremos todos los esfuerzos razonables para despachar los Bienes en la fecha debida, pero no aceptamos ninguna responsabilidad por la no entrega o por la falla de entregar a tiempo cuando esto sea causado por circunstancias que estén fuera de nuestro control razonable, incluidos, por ejemplo, fallas en el suministro hacia Nosotros o retrasos causados por terceros, como empresas de entrega o fabricantes.
- 15.2 Disponibilidad para aceptar la entrega: Usted debe estar disponible para aceptar los Bienes en la dirección de entrega que Usted haya indicado durante el Horario Laboral, a menos que se acuerde lo contrario.
- 15.3 Transmisión del Riesgo: La entrega se considera realizada cuando los Bienes son entregados a la dirección que Usted haya indicado, momento en el que los riesgos de pérdida, daño o cualquier otro riesgo se transfieren a Usted. Nada en esta cláusula 15.3 afectará el título de los Bienes.
- 15.4 Obligación de asegurar: Usted se asegurará de que los Bienes estén adecuadamente asegurados desde el momento de la entrega conforme a la cláusula 15.3.
- 15.5 Retención del Título: Hasta que Nosotros recibamos el pago completo en fondos claros de cualquier cantidad adeudada a Nosotros por Usted en cualquier cuenta o por cualquier razón:
- 15.5.1 El título y la propiedad de los Bienes suministrados a Usted seguirán perteneciendo a Nosotros y no pasarán a Usted.
  - 15.5.2 Usted deberá mantener esos Bienes como fiduciario depositario y agente para Nosotros y no deberá venderlos.
  - 15.5.3 Usted deberá mantener los Bienes separados de otros bienes y mantener intactos los Bienes, su etiquetado y embalaje.
  - 15.5.4 Si Usted vende los bienes en incumplimiento de estas Condiciones, deberá mantener los ingresos de dicha venta en fideicomiso para Nosotros en una cuenta

separada (aunque cualquier incumplimiento en hacer esto no afectará su obligación de tratar con los ingresos como fiduciario y remitirlos a Nosotros).

15.5.5 Nosotros podremos, sin previo aviso, ingresar a cualquier instalación donde sospechemos que se encuentran esos Bienes, tomar posesión de ellos, separar y retirar esos Bienes (a pesar de que puedan haber sido adjuntados a otros bienes que no sean propiedad Nuestra). Para este fin, Usted nos autoriza irrevocablemente a Nosotros (y a nuestros empleados y agentes) a ingresar a tales instalaciones como su agente autorizado, y Usted nos indemniza y nos exime de cualquier costo, reclamación, demanda, daño o gasto que surja en relación con dicha entrada, recuperación o remoción.

15.5.6 Usted nos otorga una autorización irrevocable como su apoderado para hacer cualquier cosa que consideremos necesaria con el fin de ingresar a dichos locales y recuperar los Bienes, tal como se contempla en esta cláusula 15.5.

## 16. DEVOLUCIONES Y RECLAMOS POR BIENES Y SERVICIOS

- 16.1 Política general de devoluciones: A pesar de cualquier cosa en estas Condiciones, Usted reconoce que Nosotros suministramos Bienes sujetos a todas las condiciones aplicables, incluidas las políticas de devoluciones y reclamaciones de cualquier fabricante o proveedor relevante. Usted aceptará los Bienes siempre sujetos a estas Condiciones y a los términos de dichas políticas, y Nos indemnizará y eximirá de cualquier obligación adicional o cualquier incumplimiento por parte de ese fabricante o proveedor.
- 16.2 Bienes personalizados no retornables: Cuando los Bienes tengan algún elemento de personalización para Usted, se suministren de acuerdo con un Pedido que, a juicio Nuestro, sea especial o inusual, los Bienes se obtengan del extranjero, los Bienes provengan de un proveedor que ya no esté operando o los Bienes no puedan devolverse fácilmente a Nosotros o a un proveedor o fabricante, Usted no podrá devolver dichos Bienes o cancelar los servicios relacionados.
- 16.3 Obligación de inspeccionar: Usted deberá inspeccionar todos los Bienes inmediatamente después de su entrega. Dentro de los 7 días posteriores a dicha entrega, Usted podrá notificarnos por escrito cualquier razón por la cual desee devolver los Bienes, solicitar un reembolso o presentar una reclamación. Si no se notifica dentro de este plazo, Usted aceptará los Bienes sin derecho a devolución, reembolso o reclamación.
- 16.4 Condiciones de devolución: Cuando Usted tenga derecho a devolver Bienes bajo estas Condiciones, deberá devolver los Bienes en su estado original y sin abrir, siempre y

cuando, al abrir el embalaje, se haga evidente que los Bienes son diferentes de lo descrito en el embalaje o que los Bienes están defectuosos, en cuyo caso los Bienes podrán ser devueltos.

- 16.5 Costos de devolución: Usted será responsable de todos los costos y gastos en los que incurramos al organizar la devolución de los Bienes a un fabricante o proveedor, y/o la cancelación de los servicios relacionados, a menos que el fabricante o proveedor cubra dichos costos.
- 16.6 Consecuencias del uso, instalación, personalización o venta: Usted Nos indemnizará y Nos eximirá de toda responsabilidad en relación con cualquier reclamación o alegación respecto de Bienes que hayan sido usados, instalados, personalizados o revendidos por Usted (sin perjuicio de los derechos de recurso de dicho cliente frente al fabricante de los Bienes).

## 17. UTILIDAD, FUNCIONALIDAD Y APTITUD PARA EL PROPÓSITO DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS

- 17.1 Limitaciones del servicio debido a la ciencia de la informática: Usted reconoce que una parte razonable de los Servicios puede involucrar prueba y error, ya que es una ciencia aplicada a menudo en circunstancias novedosas o desconocidas y que involucra experimentación. En particular, Usted reconoce que los Servicios pueden incluir pruebas, solución de problemas, asesoramiento y recomendaciones que podrían resultar incorrectas o inapropiadas, especialmente en un intento de resolver un problema que Usted esté experimentando. Aunque Nosotros haremos lo que consideremos (a nuestra absoluta discreción) todos los esfuerzos razonables para proporcionar pruebas apropiadas, una buena solución de problemas, asesoramiento adecuado y recomendaciones valiosas para ayudarle, Usted Nos indemnizará y eximirá de toda responsabilidad en la prestación de nuestros Servicios hacia Usted.
- 17.2 Límites de Asistencia Razonable: Estamos obligados únicamente a proporcionar lo que Nosotros consideremos, a nuestra absoluta discreción, asistencia razonable en las circunstancias (incluyendo con la instalación y personalización de nuevo software o hardware para Usted o cualquier otro Trabajo) bajo cualquier Plan, y Usted pagará por trabajo adicional a las Tarifas, a menos que se acuerde lo contrario. Sin limitar la discreción Nuestra para determinar qué constituye asistencia razonable, normalmente, la asistencia razonable se limita al trabajo realizado durante el Horario Laboral durante un

período que no exceda el tiempo que Nosotros hemos permitido o estimado para el Trabajo, ya sea que se le haya notificado a Usted o no dicho tiempo.

17.3 Recomendaciones, idoneidad, funcionalidad y aptitud para el propósito: Las partes reconocen lo siguiente:

17.3.1 Nosotros podemos recomendar que Usted adquiera Bienes proporcionados por terceros de vez en cuando.

17.3.2 Las recomendaciones pueden hacerse en situaciones en las que Usted nos ha informado del propósito para el cual se usarán los Bienes o alguna función que se espera cumplir.

17.3.3 Usted reconoce que Nosotros no tenemos control sobre muchos factores que intervienen en la idoneidad, funcionalidad o aptitud para el propósito de los Bienes en un entorno informático nuevo o existente, por ejemplo:

17.3.3.1 La compatibilidad o capacidad de los Bienes para adaptarse o funcionar de acuerdo con las expectativas en el entorno receptor de computación/internet; o

17.3.3.2 El comportamiento de un proveedor externo, por ejemplo, en relación con el soporte.

17.3.4 Usted reconoce que por una serie de razones fuera de Nuestro control, los Bienes pueden no cumplir con sus expectativas, pueden no resultar aptos para todos o algunos de los fines buscados, pueden no ser adecuados o pueden no funcionar correctamente en todos o en alguno de los aspectos.

17.3.5 Usted reconoce que los Servicios que proporcionamos pueden implicar la tarea misma de buscar personalizar los Productos para que sean adecuados para propósitos particulares y que la personalización puede ser un proyecto muy sustancial en sí mismo.

17.3.6 Usted acepta la responsabilidad total por, y Nos indemniza y Nos exime de toda responsabilidad en relación con:

17.3.6.1 Decisiones sobre si seguir o no las recomendaciones proporcionadas por Nosotros.

17.3.6.2 Decisiones sobre si adquirir o personalizar Bienes o obtener Servicios para ese u otro propósito; y

- 17.3.6.3 Cualquier falla o defecto en la idoneidad, funcionalidad o aptitud para el propósito de cualquier Bien y/o Servicio, incluida la responsabilidad de obtener su propio asesoramiento independiente o una segunda opinión de una persona calificada.
- 17.3.7 Cuando proporcionamos Servicios con miras a lograr Sus propósitos, idoneidad, función o idoneidad para el propósito (ya sea expresado, acordado o de otro modo), Usted debe pagar esos Servicios a tiempo sin ninguna compensación o contrademanda, ya sea Podemos o no lograr cualquiera de dichos propósitos, idoneidad, función o idoneidad para el propósito, siempre que hayamos actuado de buena fe y hayamos hecho lo que consideramos, a nuestra absoluta discreción, haber hecho todos los esfuerzos razonables para lograr esos resultados.
- 17.4 **Procedimientos de prueba:** Usted seguirá las instrucciones proporcionadas por Nosotros respecto a las pruebas o solución de problemas de cualquier inconveniente, y si esas pruebas no resuelven los problemas pendientes, Nosotros, sujetos a estas Condiciones, asignaremos los recursos que consideremos razonables en las circunstancias para su resolución.

## 18. FUERZA MAYOR

- 18.1 **Fuerza Mayor:** Si Nosotros no podemos suministrar cualquier Bien o Servicio debido a circunstancias que están fuera de nuestro control razonable, podemos cancelar el Pedido (incluso si el Pedido ya ha sido aceptado) o dejar de prestar los Servicios mediante notificación por escrito a Usted, en cuyo caso Usted Nos eximirá de toda responsabilidad.
- 18.2 No seremos responsables por ningún incumplimiento de contrato debido a cualquier circunstancia o hecho que esté fuera de nuestro control, incluyendo, entre otros, fallas de terceros para suministrar bienes, servicios o transporte; paros, averías de transporte; incendio, inundación, terremoto, actos de la naturaleza; huelgas, cierres patronales, paros laborales; guerras, disturbios o conmoción civil; intervención de autoridad pública; explosión o accidente.

## 19. ESPECIFICACIONES DEL PRODUCTO

- 19.1 **Alteraciones a las Especificaciones:** Nosotros hacemos todo lo posible por suministrar los Bienes de acuerdo con el Pedido. Sin embargo, podemos suministrar Bienes alternativos sujetos a variaciones menores en las dimensiones y especificaciones reales cuando estas

sean modificadas por el fabricante de los Bienes después de la fecha del Pedido y antes de la entrega.

- 19.2 **Bienes Sustitutos:** Si no podemos suministrar los Bienes que Usted solicitó, podemos suministrar Bienes alternativos de calidad igual o superior, siempre que Usted no pague un precio superior al que se cotizó o acordó previamente por los Bienes solicitados.

## 20. GARANTÍAS

- 20.1 **Dependencia de la garantía del fabricante:** Usted dependerá de las garantías proporcionadas por el fabricante de los Bienes suministrados por Nosotros (cuando corresponda) y deberá tratar directamente con dicho fabricante para todas las reclamaciones cubiertas por dichas garantías.
- 20.2 **No reclamación por incumplimiento del fabricante:** Usted Nos indemniza y Nos exime de toda responsabilidad en relación con el cumplimiento o incumplimiento por parte de cualquier fabricante de los Bienes suministrados a Usted por Nosotros de cualquiera de las obligaciones de dicho fabricante en relación con dichos Bienes. Esto incluye cualquier daño o cantidad que Usted deba recibir en relación con cualquier incumplimiento por parte del fabricante de cualquiera de las garantías del fabricante respecto de los Bienes.

## 21. RESPONSABILIDAD

- 21.1 **Exclusión:** Excepto según lo establecido específicamente en este documento y en la medida en que lo permita la ley, cualquier término, condición o garantía respecto a la calidad, aptitud para el propósito, condición, descripción, ensamblaje, fabricación, diseño o rendimiento de los Bienes o Servicios, ya sea implícita por ley, derecho consuetudinario, uso comercial, costumbre o de otra manera, queda expresamente excluida.
- 21.2 **No responsabilidad por pérdida de programas o datos:** Usted Nos indemniza y Nos exime de cualquier reclamación, alegación o pérdida, ya sea de su parte o de terceros, por cualquier pérdida o daño de programas o datos sufridos por Usted o ese tercero que surja directa o indirectamente del suministro de Bienes o Servicios por Nosotros. Usted reconoce que es el único responsable de realizar copias de seguridad de sus programas y datos para mitigar posibles pérdidas.
- 21.3 **Límite en daños indirectos o consecuentes:** Usted Nos indemniza y Nos exime de cualquier reclamación o alegación por pérdidas o gastos indirectos o consecuentes sufridos por Usted o cualquier tercero, independientemente de cómo hayan sido

causados, incluidos, entre otros, la pérdida de ingresos, beneficios, negocios o reputación, o cualquier responsabilidad hacia Usted o cualquier tercero.

- 21.4 **Límite en los daños por fallos en el suministro:** Usted Nos indemniza y Nos exime de cualquier reclamación o alegación por pérdidas o daños causados por Nosotros en caso de no cumplir con alguna fecha de entrega o cancelar o suspender el suministro de Bienes o Servicios.
- 21.5 **Límite general de responsabilidad:** Excepto según lo expresamente establecido en estos términos y condiciones, Nosotros no seremos responsables por ninguna pérdida o daño de cualquier tipo, sin importar cómo se haya causado (incluido, entre otros, por negligencia), que sea sufrido o incurrido por Usted en relación con:
- 21.5.1 Bienes o Servicios proporcionados a Usted o cualquier Trabajo.
  - 21.5.2 Estos Términos y Condiciones.
  - 21.5.3 Su uso de nuestro sitio web (incluido el uso de una tarjeta de crédito u otro dispositivo de débito) o cualquier sitio web vinculado.
  - 21.5.4 La no disponibilidad de Bienes o Servicios de Nuestra parte por cualquier motivo.
  - 21.5.5 Cualquier acto u omisión de Nosotros o la provisión de información inexacta, incompleta o incorrecta por parte de Usted; o
  - 21.5.6 Por cualquier otra razón.
- 21.6 **Opciones de limitación:** En la medida en que alguna legislación implique una condición o garantía que no pueda ser excluida pero pueda ser limitada, la cláusula 21.5 no se aplicará a esa responsabilidad, y Nuestra responsabilidad por cualquier incumplimiento de esa condición o garantía estará limitada a realizar cualquiera de las siguientes acciones (a nuestra elección):
- 21.6.1 Reemplazar los Bienes o suministrar Bienes, Servicios o Trabajo equivalentes.
  - 21.6.2 Reparar los Bienes o el Trabajo.
  - 21.6.3 Pagar el costo de reemplazar los Bienes o el Trabajo, o de adquirir Bienes, Servicios o Trabajo equivalentes; o
  - 21.6.4 Pagar el costo de reparar los Bienes o el Trabajo.

21.7 **Aplicación de las leyes:** Nada en estas Condiciones debe interpretarse como una exclusión, restricción o modificación de la aplicación de cualquier legislación estatal o federal aplicable a la provisión de Bienes o Servicios que no pueda ser excluida, restringida o modificada.

21.8 **Separabilidad:** Si alguna disposición contenida en estas Condiciones es ilegal, inválida o inaplicable, esas disposiciones pueden ser separadas sin perjuicio de la validez y aplicabilidad de las disposiciones restantes de estas Condiciones.

## 22. ERRORES Y OMISIONES

22.1 Nosotros hacemos todo lo posible para garantizar que todos los precios y descripciones cotizados sean correctos y precisos. En el caso de un error u omisión, Nosotros podremos rescindir el contrato afectado mediante notificación por escrito a Usted, a pesar de que hayamos aceptado su Pedido y/o recibido el pago de su parte. Nuestra responsabilidad en ese caso se limitará a la devolución de cualquier dinero que Usted haya pagado con respecto al Pedido.

## NUESTRAS RESPONSABILIDADES

### 23. DECLARACIONES DE PRIVACIDAD Y SUS DERECHOS

23.1 Nosotros recopilamos su información personal para cumplir con Cotizaciones, Pedidos y la provisión de Bienes o Servicios, y podemos retenerla y usarla para cualquiera de esos fines ("Fines Autorizados").

23.2 Usted está obligado a proporcionarnos su información personal para los Fines Autorizados.

23.3 Podemos divulgar su información personal a otras personas para cumplir con Cotizaciones, Pedidos y Trabajos para Usted, o para proporcionarle Bienes o Servicios, verificar la información que Usted proporcione, hacer consultas sobre Bienes o Servicios que puedan ser adecuados para sus fines, o para confirmar sus requisitos. También podemos hacerlo con cualquier persona que se proponga suministrar Bienes o Servicios a Usted o adquirir Bienes o Servicios en su nombre, o en relación con consultas relativas a cualquiera de los fines mencionados anteriormente.

23.4 Aparte de esto, no divulgaremos su información personal sin su consentimiento a menos que sea requerido por ley.

- 23.5 Su información personal será retenida por Nosotros en Nuestro Lugar Principal de Negocios, y Usted puede contactarnos para solicitar acceso o corrección de dicha información.
- 23.6 Nosotros dependemos de Usted para que proporcione información correcta y detalles donde se le solicite. Usted acepta que pudiese incurrir en gastos adicionales si proporciona información incorrecta.

## 24. NUESTRO SITIO WEB

- 24.1 No hacemos declaraciones ni ofrecemos garantías en relación con la información disponible en Nuestro sitio web, incluyendo, sin limitación:
  - 24.1.1 Que la información en Nuestro sitio web sea completa o correcta
  - 24.1.2 Que Nuestro sitio web estará disponible de manera continua o libre de demoras en la operación o transmisión, virus, fallas de comunicación, dificultades de acceso a Internet o mal funcionamiento en hardware o software y que respaldemos cualquier sitio de Internet vinculado a Nuestro sitio web o cualquier producto o servicio de terceros mencionado en Nuestro sitio web

## 25. COBERTURA DE SEGURO

- 25.1 Nosotros mantendremos, a Nuestro costo, un seguro de responsabilidad civil general comercial para lesiones personales y daños a la propiedad por un agregado general de \$2,000,000. A solicitud Suya, le proporcionaremos certificados, incluidos certificados de renovación, que demuestren dicha cobertura dentro de los treinta (30) días posteriores al inicio de este Acuerdo, en cada renovación y en otros momentos según lo solicite razonablemente Usted.

## SUS RESPONSABILIDADES

## 26. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO

- 26.1 Para que Nosotros podamos proporcionarle el Servicio acordado, Usted acepta seguir Nuestro proceso para la presentación de Solicitudes de Servicio, tal como se detalla en el Apéndice A.

## 27. ACCESO A SISTEMAS, SITIOS Y PERSONAS

- 27.1 Para que podamos proporcionarle el Servicio acordado, Usted acepta proporcionarnos acceso a diversos elementos de Su propiedad, incluyendo, entre otros, equipos, personas y sitios según sea necesario y cuando sea requerido.
- 27.2 Usted acepta permitirnos instalar software en Sus equipos que permita a Nuestros técnicos acceder a Sus sistemas en cualquier momento. Este software nos permite ver el estado de los sistemas, enviar información de monitoreo, ver los escritorios de los usuarios y controlar Sus computadoras. Esto puede requerir que los dispositivos se dejen encendidos durante la noche o los fines de semana.

## 28. AUTORIZACIONES DE TERCEROS

- 28.1 A veces, Nosotros podríamos necesitar contactar a los proveedores de servicios de terceros en Su nombre, como su proveedor de Internet. Algunos de estos proveedores pueden requerir Su autorización para que Nosotros podamos actuar en Su nombre. Es Su responsabilidad asegurarse de que podamos tratar libremente con estos proveedores.

## 29. PAGO, PAGO TARDÍO E INCUMPLIMIENTO

- 29.1 **Fecha de vencimiento del pago:** Todas las facturas emitidas a Usted son pagaderas a Nosotros dentro de los términos indicados en la factura (a menos que se acuerde lo contrario por escrito), ya sea en efectivo, cheque, tarjeta de crédito o depósito directo de acuerdo con estos Términos y Condiciones y de la manera indicada en la factura.
- 29.2 **30 días de retraso:** Si Usted no paga una factura dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de vencimiento, Nosotros, a nuestra absoluta discreción y sin previo aviso, podemos suspender o interrumpir el suministro de Bienes y/o Servicios a Usted.
- 29.3 **Recuperaciones:** Todos los costos legales y otros costos y gastos incurridos en relación con la recuperación de pagos atrasados se agregarán a la cantidad adeudada por Usted y serán recuperables por Nosotros, además del costo original de la factura. Si Usted incumple el pago de cualquier factura a tiempo, todas las cantidades que se debían en una fecha posterior serán inmediatamente exigibles y pagaderas sin previo aviso a Usted.
- 29.4 **Intereses:** Si no se realiza el pago de cualquier cantidad adeudada a tiempo, Nosotros cobraremos intereses diarios sobre la cantidad adeudada a la tasa máxima permitida por

la ley, calculada y cobrada diariamente desde la fecha de vencimiento hasta que la cantidad adeudada se pague en su totalidad.

- 29.5 **Aplicación de fondos:** Todos los pagos realizados por Usted hacia la cantidad adeudada se aplicarán de la siguiente manera:
- 29.5.1 Primero, para el pago de cualquier costo (incluyendo costos legales), cargos, gastos o desembolsos pagados por Nosotros en relación con cualquier tarifa por cheque devuelto, costos de cobranza o cualquier otra acción tomada por Nosotros para la recuperación de cualquier cantidad adeudada por Usted;
  - 29.5.2 En segundo lugar, para el pago de cualquier interés adeudado o pagadero en virtud del presente.
  - 29.5.3 En tercer lugar, para el pago de Sus deudas con Nosotros, en el orden de las deudas más antiguas a las más recientes.
- 29.6 **Garantías:** Podemos requerir que Usted proporcione una garantía sobre Su propiedad (incluyendo los Bienes u otra propiedad Suya) como colateral que será mantenido como garantía por cualquier cantidad adeudada o como condición previa para la continuación del suministro de Bienes o Servicios por Nosotros.
- 29.7 **Acuerdos de pago:** En caso de que se llegue a un acuerdo de pago en relación con cualquier cantidad adeudada y se reanude el suministro de Bienes o Servicios, pero luego no se realice un pago según lo acordado, Nosotros, a nuestra absoluta discreción y sin previo aviso, podemos nuevamente suspender o interrumpir el suministro de Bienes o Servicios a Usted.
- 29.8 **Poder notarial:** Usted por este medio Nos designa irrevocablemente como Su apoderado para hacer cualquier cosa que consideremos adecuada para la recuperación de cualquier cantidad adeudada o para la creación, perfección o ejecución de cualquier colateral mantenido o que será mantenido como garantía para cualquier cantidad adeudada.
- 29.9 **Otros recursos:** Podemos ejercer cualquiera de nuestros derechos y recursos, incluidos emprender acciones legales contra Usted para la recuperación de cualquier cantidad adeudada, independientemente de que hayamos ejercido otros derechos bajo estas Condiciones.

## 30. NO SOLICITAR CLIENTES Y EMPLEADOS

- 30.1 Usted acepta que los empleados son uno de nuestros activos más valiosos, y que nuestra política y ética profesional requieren que nuestros empleados no busquen empleo con, ni se les ofrezca empleo por parte de Usted durante el transcurso de la relación y por un período de dos (2) años después (o el máximo tiempo permitido por un tribunal).
- 30.2 Usted acepta que nuestros daños resultantes de una violación de esta cláusula 30.1 serían impracticables y extremadamente difíciles de determinar. Por lo tanto, en caso de que Usted infrinja esta disposición, acepta pagar inmediatamente el 100% del salario anual total del empleado como daños liquidados, y Nosotros tendremos la opción de rescindir este Acuerdo sin previo aviso ni responsabilidad hacia Usted. El monto de los daños liquidados reflejado en este documento no está destinado como una sanción, sino que se calcula razonablemente en función de los costos proyectados que Nosotros incurriríamos para identificar, reclutar, contratar y capacitar reemplazos adecuados para dicho personal.

## 31. SOFTWARE

- 31.1 Todas las licencias de software son responsabilidad Suya y no de Nosotros. Es su deber almacenar todas las licencias para todo el software utilizado, de modo que puedan reproducirse si y cuando sea necesario. Esto incluye todo el software instalado por Nosotros.
- 31.2 Usted Nos indemniza y exime de toda responsabilidad frente a cualquier reclamación, alegación, pérdida, daño o gasto que surja directa o indirectamente de:
- 31.2.1 Cualquier uso no autorizado del software por parte de Usted.
- 31.2.2 Cualquier incumplimiento de una licencia de software en relación con el software proporcionado a Nosotros por Usted para ser instalado en uno de sus equipos.
- 31.2.3 De lo contrario como resultado de que instalemos Software en Su lugar donde Usted no está autorizado a utilizar el Software; y
- 31.2.4 Cualquier problema, defecto o mal funcionamiento asociado con cualquier software (o servicios relacionados) proporcionado por terceros.
- 31.3 Todo derecho de autor en el software personalizado sigue siendo propiedad exclusiva de Nosotros, a menos que se hagan arreglos alternativos como parte de un acuerdo de software separado.

## 32. DERECHOS DE AUTOR Y CONFIDENCIALIDA

- 32.1 **Garantía y violación:** Usted garantiza que cualquier información confidencial o derechos de autor o propiedad intelectual (de cualquier tipo y en cualquier forma) proporcionada por Usted a Nosotros le pertenece. En el caso de que se viole esta garantía, Usted deberá pagar todas las sumas adeudadas a Nosotros como si dicha garantía no hubiera sido violada (independientemente de cualquier incumplimiento de cualquier obligación por parte de Nosotros debido a, o en relación con, dicha violación de garantía). Usted Nos indemniza y Nos exime de cualquier alegación, reclamación, pérdida, costos o gastos en relación con dicha violación de garantía por parte Suya.
- 32.2 **Retención de derechos de autor:** Todos los derechos de autor y otros derechos de propiedad intelectual en cualquier Trabajo creado, encargado o adquirido por Nosotros en el curso de la prestación de Servicios a Usted serán propiedad exclusiva Nuestra, a menos que se acuerde lo contrario por escrito entre Nosotros y Usted.
- 32.3 **Información confidencial:** Nosotros reconocemos que, en el curso de proporcionar Servicios a Usted, podríamos obtener de Usted cierta información personal y confidencial relacionada con Usted, incluidos sus clientes, consumidores o empleados. Nosotros consideraremos que cualquier información que recibamos que se relacione o refiera a Usted, incluidos sus clientes, consumidores o empleados, es confidencial.
- 32.4 Usted también reconoce que toda la información y los servicios, las técnicas de consultoría, las propuestas y los documentos divulgados por Nosotros o que lleguen a nuestro conocimiento durante el curso de negocios y proporcionados bajo este acuerdo constituyen valiosos activos y son información confidencial y/o propiedad intelectual Nuestra.

Como tal, ambas partes tomarán todas las medidas comercialmente razonables para no divulgar, revelar, copiar, vender, transferir, ceder o distribuir cualquier parte o partes de dicha información en cualquier forma a cualquier persona o entidad, ni permitir que cualquiera de sus empleados, agentes o representantes lo haga, para cualquier propósito, excepto según lo permitido por escrito por la parte reveladora o según lo exija la ley aplicable.

## APÉNDICE A

### PROCESO DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO

Cuando Usted se comunique con nosotros para presentar una solicitud de servicio, solo deben utilizarse los métodos a continuación:

**Teléfono:** 787-305-5210

**Correo electrónico:** [support@techsourcepro.com](mailto:support@techsourcepro.com)

**Portal web:** <https://techsourcepro.com>

**Chat:** WhatsApp to 787-305-5210

Incluya una breve descripción del problema y cualquier captura de pantalla de errores para ayudar en la resolución del problema.

Si la solicitud se realiza por teléfono o correo electrónico externo, debe incluir su nombre, empresa y detalles de contacto para devolverle la llamada

Las solicitudes de servicio no deben presentarse directamente a los técnicos, ya que esto les distrae de resolver el problema actual.

### SOLICITUDES DE SERVICIO FUERA DE NUESTRO HORARIO LABORAL

Las solicitudes de servicio que deban atenderse fuera del horario laboral deben presentarse por teléfono (se aplicarán cargos por el trabajo fuera del horario laboral). De lo contrario, la solicitud de servicio será atendida en Nuestro siguiente Día Laboral.