

Número(s) de Contrato (s) si es de aplicación:

HP:.....

Cliente:.....

Fecha de efectividad (si es de aplicación):.....

Duración (si es de aplicación):.....

## TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE HP PARA CLIENTE

1. **Partes.** Los presentes términos y condiciones representan el acuerdo ("**Contrato**") que rige la compra de productos y servicios por parte del cliente identificado más adelante ("**Cliente**") a Hewlett-Packard Venezuela, C.C.A. indicada en la sección de firmas ("**HP**").
2. **Pedidos.** "**Pedido**" significa el pedido u Orden de Compra que ha sido emitido por el Cliente y aceptado por HP incluyendo aquellos documentos o materiales de apoyo que las partes identifiquen como parte del mismo, bien mediante documento anexo o mediante referencia ("**Material de Apoyo**"). El Material de Apoyo puede incluir (entre otros), listas de productos, especificaciones de hardware o software, descripciones de servicio estándar o negociadas, fichas de datos y sus suplementos, descripciones de trabajo (SOWs), descripciones de garantías publicadas y acuerdos de nivel de servicio, que pueden ponerse a disposición del Cliente en un documento impreso o mediante acceso en sitio web de HP que se indique.
3. **Alcance y emisión de Pedidos.** Estos términos y condiciones pueden ser utilizados por el Cliente para un único Pedido o como un marco por el cual el Cliente podrá emitir varios . Las partes pueden confirmar la aceptación de los presentes términos y condiciones bien mediante la firma del presente documento en el lugar indicado para ello o bien mediante la emisión de un Pedido que se derive de la oferta o propuesta que acompañe a estos términos y condiciones. Además, los presentes términos y condiciones pueden utilizarse de forma global por las filiales de cada parte ("**Filiales**"). Por Filial se entenderá la entidad que controle a, o esté controlada por, o esté sujeta a control común con dicha parte. Las Filiales pueden acogerse a estos términos y condiciones emitiendo pedidos en los que se especifique la entrega del producto o servicio en el mismo país en el que esté situada la filial de HP que acepte el Pedido, y podrán incluir condiciones complementarias y específicas para reflejar la legislación o las prácticas comerciales locales.
4. **Gestión de Pedidos.** El Cliente puede emitir pedidos a HP a través de un sitio web de HP o en un sitio o portal específico del Cliente, por carta, fax o correo electrónico. Cuando sea de aplicación, los pedidos deben indicar una fecha de entrega. Si el Cliente amplía la fecha de entrega de un Pedido existente más allá de noventa (90) días, se considerará un nuevo pedido. El Cliente puede cancelar un Pedido de productos hardware sin cargo alguno hasta 5 (cinco) días hábiles antes de la fecha de envío prevista.
5. **Precios e Impuestos.** Los precios de los productos y servicios serán los establecidos en la oferta de HP, o en su defecto, en el sitio web de HP, en el portal o sitio específico del Cliente, o en la lista de precios de HP vigente en el momento de la emisión del pedido a HP. Los precios no incluirán los impuestos, tributos, retenciones, tasas u otros cargos (incluyendo instalación, envío y manipulación) que no estén expresamente incluidos en la oferta. En caso de que sea aplicable algún tipo de exención o retención de impuestos, por favor póngase en contacto con un representante de HP para acordar el procedimiento a seguir. HP facturará separadamente cualquier gasto adicional y razonable en el que incurra en la prestación de servicios profesionales, tales como gastos de viaje.
6. **Facturación y forma de pago.** El Cliente se obliga a pagar todos los importes facturados en el plazo de treinta (30) días desde la fecha de la factura de HP. HP podrá suspender o cancelar sus prestaciones o entregas de un Pedido en curso si el Cliente no hubiera pagado el importe adeudado.

Número(s) de Contrato (s) si es de aplicación:

HP:.....

Cliente:.....

Fecha de efectividad (si es de aplicación):.....

Duración (si es de aplicación):.....

7. **Titularidad.** El riesgo por pérdida o daño de los productos de hardware se transferirán al Cliente cuando estos le sean entregados físicamente al Cliente o a quien éste designe. La titularidad de los productos de hardware estará en cabeza del Cliente en el momento en que éste efectue el pago completo.
8. **Entrega.** HP tratará de entregar los productos en un tiempo razonable. HP podrá optar por entregar software y documentación de productos o información de la licencia mediante transmisión electrónica o permitiendo la descarga por el Cliente.
9. **Instalación.** Si HP prestara servicios de instalación con la compra del producto, el Cliente habilitará instalaciones que cumplan los requisitos de emplazamiento descritos por HP, requisitos que serán suministrados al Cliente previa solicitud. La instalación por HP se realizará de acuerdo a los procedimientos estándar de HP de instalación y pruebas.
10. **Servicios de Soporte.** Los servicios de soporte de HP se describen en el correspondiente Material de Apoyo, que contendrá la descripción de los servicios de HP ofertados, requisitos de elegibilidad, limitaciones del servicio y responsabilidades del Cliente, así como los sistemas soportados del Cliente.
11. **Requisitos.** El servicio, el soporte y los compromisos de garantía de HP no cubren reclamaciones derivadas de:
  1. Utilización inapropiada, inadecuada preparación del emplazamiento o condiciones medioambientales del emplazamiento disconformes con el Material de Apoyo aplicable.
  2. Modificaciones o inapropiado mantenimiento del sistema o calibración no realizada por HP o autorizada por HP.
  3. Fallos o limitaciones funcionales de cualquier software que no sea propiedad de HP o productos que impacten en sistemas que reciben servicios o soporte de HP.
  4. Programas malignos (virus, infección, gusano u otro código intencionado) no introducidos por HP.
  5. Abuso, negligencia, accidente, daños causados por el fuego o el agua, alteraciones eléctricas, transporte por parte del Cliente u otras causas fuera del control de HP.
12. **Servicios Profesionales.** HP prestará los servicios profesionales de consultoría, entrenamiento o cualquier otro servicio de acuerdo a lo establecido en los Materiales de Apoyo que resulten aplicables.
13. **Aceptación de Servicios Profesionales.** El proceso de aceptación de los servicios, si aplica, será detallado en el Material de Apoyo correspondiente, aplicará únicamente a los entregables especificados en el mismo y no a otros productos o servicios que HP pudiera suministrar.
14. **Dependencia.** El Cliente reconoce que la capacidad de HP para prestar los servicios depende de su plena y razonable colaboración con HP así como que la información que le facilite sea veraz, exacta y completa.
15. **Solicitudes de cambio.** Cada parte designará un representante que actuará como responsable principal del proyecto, el cual gestionará y coordinará cualquier asunto que tenga que ver con los servicios y que tratará de resolver cualquier cuestión relativa a los mismos. Las solicitudes de cambio en el alcance de los servicios o en los entregables requeridas por el Cliente o propuestas por HP únicamente serán efectivas cuando las partes así lo acuerden por escrito.

Número(s) de Contrato (s) si es de aplicación:

HP:.....

Cliente:.....

Fecha de efectividad (si es de aplicación):.....

Duración (si es de aplicación):.....

16. **Rendimiento del producto de hardware.** Todos los productos de hardware de la marca HP están cubiertos por los términos de la garantía que se proporcionan con los mismos o que se ponen a disposición del Cliente de cualquier otra forma. La garantía de los productos de hardware comenzará a contar desde la fecha de entrega o desde la fecha de instalación cuando ésta sea llevada a cabo por HP. Si el Cliente aplaza la instalación de los productos HP durante más de 30 días, la garantía comenzará a partir de los 30 días desde la fecha de entrega. Los productos que no son de la marca HP tendrán la garantía que facilite el fabricante o suministrador de los mismos.
17. **Rendimiento del software.** HP garantiza que sus productos de software de la marca HP serán materialmente conformes con las especificaciones escritas y estarán libres de programas malignos o virus en el momento de la entrega. El periodo de garantía del software marca HP será de noventa (90) días contados a partir de la fecha de entrega, salvo que se indique algo distinto en los Materiales de Apoyo. HP no garantiza que el funcionamiento del software sea ininterrumpido o esté libre de errores o que el software funcione en hardware y combinaciones de software distintas de las expresamente autorizadas por HP en los Materiales de Apoyo.
18. **Rendimiento de los Servicios.** Los servicios se prestarán de acuerdo con las prácticas comerciales habituales y de acuerdo a los estándares de calidad reconocidos en el mercado. El Cliente comunicará a HP, a la mayor brevedad posible, cualquier problema que detecte en la prestación de los servicios, y HP volverá a prestar el servicio que no cumpla esos estándares.
19. **Servicios con entregables.** Si el Material de Apoyo de cualquier servicio detalla el suministro de entregables específicos, HP garantizará que dichos entregables estarán conformes con las especificaciones escritas, durante un periodo de treinta (30) días a contados a partir del día de entrega. Si el Cliente notificara a HP una inconformidad durante el citado periodo de treinta (30) días, HP corregirá el entregable afectado a la mayor brevedad posible o devolverá al Cliente los importes pagados por dichos entregables, previa devolución de los mismos por parte del Cliente a HP.
20. **Reclamaciones de garantía de productos.** Si durante el periodo de garantía HP recibiera una reclamación relativa a la misma por un producto de hardware o software de la marca HP, HP podrá optar por reparar el producto o sustituirlo. Si a HP le fuera imposible reparar o sustituir el producto dentro de un plazo razonable, el Cliente tendrá derecho al reembolso del precio de compra previa devolución del producto a HP (en caso de productos de hardware) o previa confirmación escrita del Cliente de que el producto de software ha sido destruido o deshabilitado totalmente. HP pagará los gastos de envío al Cliente del producto reparado o de sustitución y el Cliente asumirá los gastos de devolución del producto a HP. El Cliente manifiesta que, ésta y/o la que se indique en el Material de Apoyo, es la única garantía reconocida por las Partes en virtud de la aceptación de los presentes Terminos o por la aceptación de HP de una Orden de Compra. Por lo tanto, el Cliente manifiesta de manera inequívoca, libre y espontanea que los Productos o Servicios que adquiera en virtud de estos Términos o por la emisión de un Pedido u Orden Compra asociada a éstos, son para cubrir sus necesidades empresariales ligadas intrínsecamente a su actividad comercial.
21. **Acciones.** Este Contrato establece toda la responsabilidad de HP por reclamaciones derivadas de garantías. En la medida en que lo permita la ley aplicable, HP no asume ninguna otra garantía.

Número(s) de Contrato (s) si es de aplicación:

HP:.....

Cliente:.....

Fecha de efectividad (si es de aplicación):.....

Duración (si es de aplicación):.....

- 22. Derechos de propiedad intelectual.** En virtud del presente Contrato no habrá transferencia de titularidad alguna sobre ningún derecho de propiedad intelectual o industrial. El Cliente otorga a HP una licencia no exclusiva, mundial y gratuita para utilizar cualquier derecho de propiedad intelectual del Cliente puesto a disposición de HP, en la medida en que ello sea necesario para que HP preste los servicios contratados. En el caso que HP desarrolle cualquier entregable específico para el Cliente que se identifique como tal en el Material de Apoyo, HP otorgará al Cliente una licencia mundial, no exclusiva y gratuita para utilizar, copiar y reproducir los entregables para su uso interno. HP será el titular de la propiedad intelectual que cree o genere con ocasión de la ejecución del presente contrato, incluyendo la totalidad de los derechos patrimoniales correspondientes.
- 23. Vulneración de derechos de propiedad intelectual o industrial.** HP defenderá judicialmente o transará extrajudicialmente cualquier reclamación frente al Cliente que se funde en el hecho de que un producto o servicio de la marca HP suministrado bajo el presente Contrato infringe derechos de propiedad industrial o intelectual de un tercero. Para ello HP requiere que el Cliente notifique inmediatamente y por escrito dicha reclamación a HP y colabore con HP en la defensa. HP podrá optar entre modificar el producto o el servicio por uno funcionalmente equivalente u obtener cualquier licencia que sea necesaria. Si ninguna de estas opciones son posibles, HP reembolsará al Cliente el importe igual al (i) precio de compra pagado por el producto afectado si no hubiera transcurrido un año desde la entrega, o habiendo transcurrido el citado periodo, el valor residual; o (ii) el importe pre pagado por el Cliente por los servicios de soporte, en caso de que la reclamación se refiera a una infracción de éstos; o (iii) la cantidad pagada por el Cliente por los servicios profesionales, en caso de que la reclamación se refiera a una infracción de éstos. HP no será responsable en caso de reclamaciones por la utilización no autorizada de productos o servicios. Esta cláusula aplicará igualmente a los entregables identificados como tal en cualquier Material de Apoyo; no obstante, HP no será responsable frente a reclamaciones derivadas del contenido o diseño de los entregables proporcionados por el Cliente.
- 24. Otorgamiento de licencia.** HP otorga al Cliente una licencia de uso no exclusiva de la versión del producto de software de la marca HP especificado en el Pedido. El uso permitido es para fines internos del Cliente (y no para su posterior comercialización), y está sujeto a las condiciones específicas de la licencia que se adjuntan al producto o en el Material de Apoyo. Para productos de software que no sean de la marca HP, se aplicarán los términos de la licencia estipulados por el tercero proveedor de dicho software.
- 25. Actualizaciones.** El Cliente puede solicitar nuevas versiones de software y actualizaciones de mantenimiento (“**Actualizaciones**”) que estuvieran disponibles, de forma independiente o a través de un contrato de servicios de soporte de software. HP se reserva el derecho de exigir licencias o el pago de precios adicionales por dichas Actualizaciones. Las Actualizaciones estarán sujetas a las condiciones de licencia en vigor en la fecha en que HP entregue o ponga dichas versiones o actualizaciones a disposición del Cliente.
- 26. Restricciones de uso de la licencia.** HP puede supervisar de forma remota el cumplimiento de las autorizaciones y restricciones de uso de las licencias por parte del Cliente. Si HP facilita al Cliente un programa de gestión de licencias que registre información sobre el uso de las licencias, el Cliente acepta instalar y ejecutar adecuadamente dicho programa de gestión de licencias en un plazo razonable. El Cliente podrá realizar una copia o adaptación del software para fines de archivo o cuando la copia o

Número(s) de Contrato (s) si es de aplicación:

HP:.....

Cliente:.....

Fecha de efectividad (si es de aplicación):.....

Duración (si es de aplicación):.....

adaptación sea un requisito esencial en el uso autorizado del software. El Cliente podrá utilizar esta copia sin pagar ninguna licencia adicional siempre que el sistema o dispositivo principal no esté operativo. El Cliente no podrá copiar el software en una red pública o conectada con el exterior ni facilitarlo a través de ella. Las licencias que permiten el uso en la intranet del Cliente deben exigir que el acceso esté exclusivamente restringido a los usuarios autorizados. El Cliente tampoco podrá modificar, desensamblar, descompilar o desenscriptar, descomponer o realizar obras derivadas del software. En caso de que la ley autorice al Cliente tales operaciones, el Cliente se obliga a facilitar a HP, con carácter previo a su ejecución, información detallada sobre dichas actividades.

- 27. Duración y extinción de la licencia.** A menos que se especifique otra cosa, la licencia de software otorgada a favor del Cliente es indefinida. No obstante lo anterior, HP podrá dar por terminada la licencia en caso de incumplimiento de los presentes términos y condiciones, previa notificación por escrito. Inmediatamente después de la resolución o en caso de la finalización del plazo de vigencia de una licencia temporal, el Cliente destruirá o devolverá a HP el software y todas las copias del mismo. El Cliente podrá conservar una copia del software únicamente para fines de archivo.
- 28. Transferencia de licencia.** El Cliente no podrá sublicenciar, ceder, transferir, alquilar o arrendar a terceros el software o la licencia de software salvo autorización expresa y por escrito de HP. Las licencias de software marca HP sólo serán susceptibles de transmisión previa autorización por escrito de HP y pago a HP del precio que pudiera ser aplicable. Con la transferencia de la licencia de software, los derechos del Cliente en virtud de la misma se extinguirán y el Cliente deberá entregar inmediatamente el software y todas sus copias al cesionario. El cesionario deberá aceptar por escrito los términos de la licencia de software. El Cliente únicamente podrá transmitir firmware si se transmite el hardware asociado.
- 29. Cumplimiento de la licencia.** El Cliente acepta que HP audite el cumplimiento de los términos de la licencia de software. Dichas auditorías se notificarán con antelación suficiente y se llevarán a cabo durante la jornada laboral normal. Las auditorías serán por cuenta de HP. En caso de que una auditoría ponga de manifiesto que se han efectuado menos pagos de los debidos, el Cliente deberá pagar a HP las cantidades debidas. Si la auditoría desprende que los pagos no efectuados han excedido el cinco por ciento (5%) del precio del contrato, entonces el Cliente deberá hacerse cargo del coste de la auditoría.
- 30. Confidencialidad.** La información intercambiada bajo el presente Contrato será tratada como confidencial si es marcada como tal en el momento de su comunicación, o cuando pueda razonablemente deducirse su carácter confidencial por su propia naturaleza y las circunstancias de la revelación. La Información Confidencial solo podrá ser utilizada en relación con la ejecución de obligaciones al amparo de los presentes términos y condiciones y únicamente por aquellos empleados, trabajadores, agentes y contratistas que necesiten conocer dicha información con el mismo propósito. La Información Confidencial será protegida empleando un grado razonable de cuidado para evitar su revelación o un uso no autorizado durante un plazo de tres (3) años a contar desde su recepción, o durante un periodo más largo mientras dure el carácter confidencial de la información. La obligación de confidencialidad no será de aplicación a aquella información que: (i) estuviera en posesión de la parte receptora antes de recibirla de la parte que revela la información confidencial; (ii) la parte receptora la haya desarrollado o conocido de forma independiente; o (iii) se requiera su divulgación al amparo de algún proceso o citación judicial o administrativa, o por imperativo legal.

Número(s) de Contrato (s) si es de aplicación:

HP:.....

Cliente:.....

Fecha de efectividad (si es de aplicación):.....

Duración (si es de aplicación):.....

31. **Datos de carácter personal.** Cada una de las partes cumplirá con sus respectivas obligaciones bajo la legislación aplicable de datos de carácter personal. HP no tiene intención de acceder a los datos de carácter personal del Cliente (“PII”) al prestar los servicios. No obstante, en el caso en que HP tenga acceso a bases de datos del Cliente que contengan PII, éste observará lo establecido en la ley local aplicable.
32. **Utilización por el Gobierno Federal de los Estados Unidos.** Si el software licenciado al Cliente es utilizado para prestar servicios al Gobierno de los Estados Unidos como contratista principal o subcontratista, el Cliente acepta que, de acuerdo con la normativa FAR 12.211 y 12.212, el software comercial la documentación y las hojas técnicas se licenciarán bajo los términos y condiciones comerciales estándar de HP.
33. **Exportación e importación.** El Cliente utilizará los productos y servicios adquiridos bajo los presentes términos y condiciones para su uso interno, y no para su posterior comercialización. El Cliente que exporte, reexporte, importe o de otro modo transfiera productos, tecnología o entregables adquiridos al amparo de los presentes términos y condiciones, asume la responsabilidad de cumplir las leyes y reglamentos aplicables y de obtener las autorizaciones de exportación e importación. HP podrá interrumpir el suministro de los productos y servicios en la medida que ello sea necesario para asegurar el cumplimiento con la normativa estadounidense u otra normativa sobre exportaciones o similar que sea aplicable a cualquiera de las partes.
34. **Limitación de responsabilidad.** La responsabilidad de HP, en la medida en que sea declarada legalmente responsable ante el Cliente, estará limitada al pago de Un Millon de Dolares \$1.000.000 o el importe pagado por el Cliente en cada Pedido, lo que sea superior. Ninguna de las partes será responsable frente a la otra por daños incidentales, indirectos, consecuenciales, especiales o emergentes incluidos, a título meramente enunciativo pero no limitativo, lucro cesante, pérdida de negocios, pérdida o destrucción de datos. Las anteriores limitaciones de responsabilidad no serán de aplicación en caso de uso no autorizado de propiedad intelectual o industrial, muerte o daños a las personas, fraude, dolo, culpa grave, o ante cualquier responsabilidad que legalmente no pueda ser limitada o excluida de conformidad con la ley aplicable.
35. **Resolución de conflictos.** En el caso que el Cliente no esté conforme con algún producto o servicio adquirido a HP bajo los presentes términos y condiciones, y no esté de acuerdo con la solución propuesta por HP, ambas partes acuerdan escalar a la mayor brevedad posible el objeto de la controversia a un Director de las respectivas compañías (o cargo equivalente), con el fin de resolver la disputa de una forma amistosa, y sin perjuicio de que las partes ejerciten después las acciones legales que les correspondan ante la justicia ordinaria.
36. **Fuerza mayor o caso fortuito.** Ninguna de las partes responderá por retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor o caso fortuito que se encuentran fuera de su razonable control; no obstante, esta disposición no se aplicará a las obligaciones de pago.
37. **Terminación.** Cualquiera de las partes podrá terminar este Contrato mediante notificación por escrito remitida a la otra parte, si la otra incumple de forma significativa cualquiera de sus obligaciones al amparo del presente y no subsana dicho incumplimiento en un plazo razonable desde la recepción de notificación escrita remitida por la otra parte especificando el incumplimiento concreto. Los términos y

Número(s) de Contrato (s) si es de aplicación:

HP:.....

Cliente:.....

Fecha de efectividad (si es de aplicación):.....

Duración (si es de aplicación):.....

condiciones de este Contrato que, por su naturaleza, desplieguen sus efectos más allá de la resolución o extinción del mismo permanecerán vigentes hasta su cumplimiento y se aplicarán a los sucesores y cesionarios autorizados de ambas partes.

**38. General.** Estos términos y condiciones constituyen el acuerdo íntegro entre HP y el Cliente en relación con la adquisición de productos y servicios y reemplaza cualesquiera comunicaciones, manifestaciones o acuerdos previos que pudieran existir. En el supuesto de que se quiera solicitar la modificación de alguna cláusula de los presentes términos y condiciones, las partes lo harán mediante acuerdo expreso y por escrito firmado por sus representante legales. Los presentes términos y condiciones se regirán y serán interpretados de acuerdo con la legislación del país donde esté situada HP o la filial de HP que acepta el Pedido. Las partes, con renuncia expresa a su fuero propio, si lo tuvieren, se someten a la jurisdicción de los juzgados y tribunales de la Republica de Colombia o la filial de HP donde se haya efectuado un Pedido. No obstante lo anterior, HP podrá interponer una acción de cobro en el país en el que la filial del Cliente que haya efectuado el Pedido esté radicada. El Cliente y HP acuerdan que no será de aplicación la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías.