

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SOPORTE DE HP INC

- 1. Partes.** Los presentes términos y condiciones representan el acuerdo (“**Contrato**”) que rige la compra de servicios de soporte por parte de [] (“**Cliente**”) a HP Inc Argentina S.R.L. (“**HP**”).
- 2. Pedidos.** “**Pedido**” significa el pedido u orden de servicio que ha sido emitido por el Cliente y aceptado por HP incluyendo aquellos documentos o materiales de apoyo que las partes indentifiquen 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 específicas, 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 a un 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 acuerdo marco bajo el cual se emitan varios Pedidos. La aceptación estos términos y condiciones por el Cliente tendrá lugar con la firma de una carta de aceptación por el Cliente, o con la emisión de un Pedido por el Cliente. 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 del sitio web de HP o a través de una orden de compra enviada a HP. Cuando sea aplicable, los pedidos deben indicar una fecha de entrega del servicio. Si el Cliente amplía la fecha de entrega de un servicio de un Pedido existente más allá de noventa (90) días, se considerará un nuevo Pedido.
- 5. Precios e Impuestos.** Los precios de los servicios serán los establecidos en la oferta de HP, o en su defecto, en el sitio web de HP, 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, 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.

- 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 si el Cliente no hubiera pagado el importe adeudado.

Si los precios de la propuesta de HP están expresados en dólares estadounidenses, podrán ser facturados por HP en pesos y pagados por el Cliente en pesos (si bien las Partes reconocen y aceptan de plena conformidad que los precios han sido pactados en dólares estadounidenses y esa es la moneda de las obligaciones del Cliente). En tal caso, los montos a pagar en dólares estadounidenses por el Cliente serán convertidos a pesos al tipo de cambio vendedor publicado por Banco de la Nación Argentina al día hábil bancario inmediato anterior al del pago (es decir, de efectiva acreditación de los fondos en la cuenta de HP). En caso de existir diferencias entre dicho monto y el monto en pesos consignado en la factura, HP podrá emitir la nota de débito o de crédito correspondiente.

- 7. 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.

- 8. Limitación de garantía.** El servicio, el soporte y los compromisos de garantía de HP no cubren reclamos derivados de:

1. Utilización inapropiada, inadecuada preparación del sitio o condiciones medioambientales del sitio que no cumplan con lo establecido en el Material de Apoyo aplicable.
2. Modificaciones o mantenimiento inapropiado 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 los sistemas que reciben servicios o soporte de HP.
4. Programas malignos (virus, infección, gusanos 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.

- 9. 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 exacta y completa.

- 10. Solicitudes de cambio.** Cada parte designará un representante que actuará como responsable principal del proyecto y que gestionará y coordinará cualquier asunto que tenga relación 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.

11. **Ejecución de los Servicios.** Los servicios se prestarán de acuerdo con las prácticas comerciales habituales y de acuerdo con 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.
12. **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 y quienes éste designe, presten los servicios contratados.
13. **Vulneración de derechos de propiedad intelectual o industrial.** HP defenderá judicialmente o transará extrajudicialmente cualquier reclamo que reciba el Cliente que se funde en el hecho de que un producto o servicio de la marca HP suministrado conforme 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 dicho reclamo 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 fuesen posibles, HP reembolsará al Cliente un 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 período, el valor residual; o (ii) el importe pre pagado por el Cliente por los Servicios de Soporte, en caso de que el reclamo se refiera a una infracción vinculada con éstos; o (iii) la cantidad pagada por el Cliente por los servicios profesionales, en caso de que el reclamo se refiera a una infracción vinculada con éstos. HP no será responsable en caso de reclamos por la utilización no autorizada de productos o servicios.
14. **Confidencialidad.** La información intercambiada conforme 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 período 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 en forma independiente; o (iii) se requiera su divulgación al amparo de algún proceso o citación judicial o administrativa, o por imperativo legal.

- 15. Datos de carácter personal.** Cada una de las partes cumplirá con sus respectivas obligaciones conforme la legislación aplicable en relación con la protección de datos de carácter personal.

HP no tiene intención de acceder a los datos de carácter personal del Cliente (“Datos Personales”) al prestar los servicios. No obstante, en el caso de que HP tenga acceso a bases de datos del Cliente que contengan Datos Personales, dicho acceso será incidental y el Cliente conservará el control de dichos Datos Personales durante todo el tiempo. HP realiza el tratamiento y la conservación de ciertos datos en forma centralizada en su casa matriz por lo que el Cliente presta su consentimiento para la transferencia internacional de sus datos personales.

De conformidad con lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales N° 25.326 (“Ley de Protección de Datos Personales”), HP se compromete a (i) tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones del Cliente, y no aplicarlos o utilizarlos con fin distinto al efectivo cumplimiento de la prestación objeto de este Contrato; (ii) no comunicar esos Datos Personales, ni siquiera para su conservación, a ninguna otra persona o entidad, con la excepción de aquellos de sus empleados y/o empresas subcontratadas autorizadas por el Cliente (y sus respectivos empleados) que, para el cumplimiento y la prestación de los servicios que constituyen el objeto del presente Contrato, necesiten acceder a los mismos; (iii) mantener el secreto y la confidencialidad de los Datos Personales a que tenga acceso durante la prestación de los servicios, conforme lo dispuesto por el artículo 10 de la Ley de Protección de Datos Personales; (iv) devolver al Cliente o a destruir, a elección de este último, los Datos Personales que pudieran encontrarse en su poder a la finalización del presente Contrato, cumpliendo con lo dispuesto por el artículo 25 de la Ley de Protección de Datos Personales.

Cuando HP preste sus servicios, bien en las instalaciones del Cliente, bien mediante acceso remoto, este último, en cuanto titular y responsable de las bases de datos, comunicará a HP el nivel de seguridad a aplicar, de conformidad con lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales y normas complementarias. No obstante lo anterior, HP podría colaborar en la definición de las medidas de seguridad mencionadas, previa solicitud expresa y por escrito del Cliente. En su caso, la definición conjunta de las medidas de seguridad y la implementación de las mismas, se ejecutará por parte de HP de conformidad con el procedimiento de gestión de cambio que las partes de mutuo acuerdo establezcan.

Cuando como parte de la prestación del servicio, los datos del Cliente debieran estar alojados en las instalaciones de HP o en equipos controlados por HP, HP implementará las medidas de seguridad que fuere aplicable respecto a la prestación del servicio, o que señale la Ley de Protección de Datos Personales y sus normas complementarias. Particularmente, HP adoptará las medidas necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales, conforme lo dispuesto por el artículo 9 de la Ley de Protección de Datos Personales.

- 16. Exportación e importación.** El Cliente utilizará los servicios contratados conforme los presentes términos y condiciones para su uso interno, y no para su posterior comercialización. HP podrá interrumpir sus prestaciones 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.
- 17. Limitación de responsabilidad.** La responsabilidad de HP, en la medida en que sea declarada legalmente responsable ante el Cliente, estará limitada al importe pagado por el Cliente en relación con el Pedido que hubiera sido incumplido. Ninguna de las partes será responsable frente a la otra por daños incidentales, indirectos, consecuencias mediatas, daños especiales o emergentes incluidos, a título meramente enunciativo pero no taxativo, lucro cesante, pérdida de negocio o ingresos, 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, dolo, o ante cualquier responsabilidad que legalmente no pueda ser limitada o excluida.
- 18. Resolución de conflictos.** En el caso que el Cliente no esté conforme con algún servicio adquirido a HP conforme 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 Ejecutivo de las respectivas compañías (Directivo 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 pudieran corresponderle conforme a la ley.
- 19. Fuerza mayor.** Ninguna de las partes responderá por retrasos o incumplimientos debidos a causas que se encuentran fuera de su razonable control; no obstante, esta disposición no se aplicará a las obligaciones de pago.
- 20. Resolución.** Cualquiera de las partes podrá resolver 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 que no podrá ser inferior a 30 días calendario, desde la recepción de notificación escrita remitida por la otra parte especificando el incumplimiento concreto. Si alguna de las partes se torna insolvente o en cesación de pagos, solicita o es declarado en quiebra, concurso preventivo o inicia un APE o cualquier proceso de liquidación, la otra parte podrá terminar este Contrato, sin notificación previa, y podrá dejar sin efecto el cumplimiento de las obligaciones a su cargo pendientes de ejecución. Los términos y 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.
- 21. General.** Estos términos y condiciones constituyen el acuerdo íntegro entre HP y el Cliente en relación con la adquisición de productos y servicios incluidos en los Anexos y reemplaza

cualesquiera comunicaciones, manifestaciones o acuerdos previos que pudieran existir. En el supuesto de que se quiera realizar una modificación de alguna cláusula de los presentes términos y condiciones, las partes lo harán mediante acuerdo expreso y por escrito. Los presentes términos y condiciones se registrarán 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 localidad donde esté domiciliada HP o la filial de HP. 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.

No obstante lo previsto en el presente, si los servicios prestados conforme estos Términos se vieran de alguna manera afectados por la Resolución de AFIP 3252/12, sus modificaciones o normas complementarias, y/o cualquier regulación que requiera licencias de importación, HP no garantiza los plazos de entrega pues el término para la emisión de cualquier licencia de importación o la obtención de los pronunciamientos de los organismos involucrados, no puede preverse de antemano y está fuera del control de HP. Por lo anterior, HP no será responsable por la falta de entrega, los atrasos y/o consecuencias que se originen en las demoras referidas.

El Cliente da su conformidad a los presentes términos y condiciones mediante referencia a éstos en el correspondiente Pedido, Orden de Compra y/o mediante firma de carta de aceptación a estos términos y/o a la Propuesta de HP y/o mediante adjudicación a HP.

Firma de HP:
[Incluir firma]

Por:
[Incluir nombre del firmante]

Cargo:
[Incluir cargo]

Filial de HP: HP Inc Argentina S.R.L.

Fecha:
[Incluir fecha]