

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE ENTCO 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 Entco Mexico S. de R.L. de C.V. ("**Entco**").
2. **Pedidos.** "**Pedido**" significa el pedido que ha sido aceptado por Entco 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, tablas de datos y sus suplementos, descripciones de trabajo (SOWs), descripciones de garantías y acuerdos de nivel de servicio, que pueden ponerse a disposición del Cliente en un documento impreso o mediante acceso a la página web de Entco que se indique.
3. **Alcance y emisión de Pedidos.** Estos términos y condiciones pueden ser utilizados por el Cliente para un Pedido o como un marco para emitir varios Pedidos. 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 mediante la referencia a estos términos y condiciones en los Pedidos. 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 Entco 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 Entco a través de un sitio web de Entco 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 Entco, o en su defecto, en el sitio web de Entco, en el portal o sitio específico del Cliente, o en la lista de precios de Entco vigente en el momento de la emisión del pedido a Entco. Los precios no incluirán los impuestos, gravámenes 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 Entco para acordar el procedimiento a seguir. Entco 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 Entco. Entco podrá suspender o cancelar sus prestaciones o entregas de un Pedido en curso si el Cliente no hubiera pagado el importe adeudado.

7. **Titularidad.** El riesgo por pérdida o daño de los productos de hardware se transmitirán en el momento de la entrega al Cliente o a quien éste designe. La titularidad de los productos de hardware se transmitirá al Cliente en el momento del pago completo.
8. **Entrega.** Entco entregará los productos en los términos especificados en el pedido. Entco 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 Entco prestara servicios de instalación con la compra del producto, el Cliente habilitará instalaciones que cumplan los requisitos del sitio descritos por Entco, requisitos que serán suministrados al Cliente previa solicitud. La instalación por Entco se realizará de acuerdo a los procedimientos estándar de Entco de instalación y pruebas.
10. **Servicios de Soporte.** Los servicios de soporte de Entco se describen en el correspondiente Material de Apoyo, que contendrá la descripción de los servicios de Entco 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 Entco no cubren reclamaciones derivadas de:
 1. Utilización inapropiada, inadecuada preparación del sitio o condiciones medioambientales del sitio disconformes con el Material de Apoyo aplicable.
 2. Modificaciones o inapropiado mantenimiento del sistema o calibración no realizada por Entco o autorizada por Entco.
 3. Fallos o limitaciones funcionales de cualquier software que no sea propiedad de Entco o productos que impacten en sistemas que reciben servicios o soporte de Entco.
 4. *Malware* (virus, infección, gusano u otro código intencionado) no introducido por Entco.
 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 Entco.
12. **Servicios Profesionales.** Entco prestará los servicios profesionales de consultoría, entrenamiento o cualquier otro servicio de acuerdo a lo establecido en los Materiales de Apoyo que resulten de aplicación.
13. **Aceptación de Servicios Profesionales.** El proceso de aceptación de los servicios, si fuera de aplicación, 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 Entco pudiera suministrar.
14. **Dependencia.** El Cliente reconoce que la capacidad de Entco para prestar los servicios depende de su plena y razonable colaboración con Entco así como que la información que le facilite sea exacta y completa.
15. **Solicitudes de cambio.** Cada parte designará un representante que actuará como responsable principal del proyecto y que 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 Entco únicamente serán efectivas cuando las partes así lo acuerden por escrito.
16. **Garantía del producto de hardware.** Todos los productos de hardware de la marca Entco 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 Entco. Si el Cliente aplaza la instalación de los productos Entco 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 Entco tendrán la garantía que facilite el fabricante o suministrador de los mismos.

17. **Garantía del software.** Entco garantiza que sus productos de software de la marca Entco serán conformes con sus especificaciones y estarán libres de programas malignos o virus en el momento de la entrega. El periodo de garantía del software marca Entco será de noventa (90) días desde la fecha de entrega, salvo que se indique algo distinto en los Materiales de Apoyo. Entco 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 Entco en los Materiales de Apoyo.
18. **Garantía 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 Entco, a la mayor brevedad posible, cualquier problema que detecte en la prestación de los servicios, y Entco 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, dichos entregables serán conformes con los requisitos especificados durante un periodo de treinta (30) días a contar desde su entrega. Si el Cliente notificara a Entco una inconformidad durante el citado periodo de treinta (30) días, Entco 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 Entco.
20. **Reclamaciones de garantía de productos.** Si durante el periodo de garantía Entco recibiera una reclamación relativa a la misma por un producto de hardware o software de la marca Entco, Entco podrá optar por reparar el producto o sustituirlo. Si a Entco 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 Entco (en caso de productos de hardware) o previa confirmación escrita del Cliente de que el producto de software ha sido destruido o deshabilitado totalmente. Entco pagará los gastos de envío al Cliente del producto reparado o de sustitución.
21. **Acciones.** Este Contrato establece toda la responsabilidad de Entco por reclamaciones derivadas de garantías. En la medida en que lo permita la ley aplicable, Entco no asume ninguna otra garantía.
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 Entco una licencia no exclusiva, mundial y gratuita para utilizar cualquier derecho de propiedad intelectual del Cliente puesto a disposición de Entco, en la medida en que ello sea necesario para que Entco preste los servicios contratados. En el caso que Entco desarrolle cualquier entregable específico para el Cliente que se identifique como tal en el Material de Apoyo, Entco otorgará al Cliente una licencia mundial, no exclusiva y gratuita para utilizar, copiar y reproducir los entregables para su uso interno.

23. **Violación de derechos de propiedad intelectual o industrial.** Entco 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 Entco suministrado bajo el presente Contrato infringe derechos de propiedad industrial o intelectual de un tercero. Para ello Entco requiere que el Cliente notifique por escrito y dentro de los tres (3) días naturales siguientes de haber recibido dicha reclamación a Entco y colabore con Entco en la defensa. Entco 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, Entco 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. Entco no será responsable en caso de reclamaciones por la utilización no autorizada de productos o servicios. Este apartado aplicará igualmente a los entregables identificados como tal en cualquier Material de Apoyo; no obstante, Entco no será responsable frente a reclamaciones derivadas del contenido o diseño de los entregables proporcionados por el Cliente.
24. **Otorgamiento de licencia.** Entco otorga al Cliente una licencia de uso no exclusiva de la versión del producto de software de la marca Entco 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 Entco, 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. Entco se reserva el derecho de exigir licencias o precios adicionales por dichas Actualizaciones. Las Actualizaciones estarán sujetas a las condiciones de licencia en vigor en la fecha en que Entco entregue o ponga dichas versiones o actualizaciones a disposición del Cliente.
26. **Restricciones de uso de la licencia.** Entco puede supervisar de forma remota el cumplimiento de las autorizaciones y restricciones de uso de las licencias por parte del Cliente. Si Entco 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 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 descryptar, 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 Entco, 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, Entco 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 Entco el software y todas las copias del mismo. El Cliente podrá conservar una copia del software únicamente para fines de archivo.

28. **Transmisión de licencia.** El Cliente no podrá sublicenciar, ceder, transmitir, alquilar o arrendar a terceros el software o la licencia de software salvo autorización de Entco. Las licencias de software marca Entco sólo serán susceptibles de transmisión previa autorización por escrito de Entco y pago a Entco del precio que pudiera ser aplicable. Con la transmisión 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 Entco 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 Entco. En caso de que una auditoría ponga de manifiesto que se han efectuado menos pagos de los debidos, el Cliente deberá abonar a Entco las cantidades debidas. Si la auditoría desprende que los pagos no efectuados han excedido el 5% (cinco por ciento) 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.
31. **Datos de carácter personal.** Cada una de las partes cumplirá con sus respectivas obligaciones bajo la legislación aplicable de datos de carácter personal. Entco no tiene intención de acceder a los datos de carácter personal del Cliente ("PII") al prestar los servicios. No obstante, en el caso de que, para la debida prestación de los servicios objeto de este contrato, Entco tenga acceso a bases de datos del Cliente que contengan PII, y de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento, Entco se compromete a (i) tratar los datos 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, ni siquiera para su conservación, a ninguna otra persona o entidad con la excepción de aquellos de sus empleados que, para el cumplimiento y la prestación de los servicios que constituyen el objeto del presente Contrato, necesiten acceder a los mismos así como de aquellas empresas subcontratadas, y sus empleados, autorizadas por el Cliente; (iii) mantener el secreto y la confidencialidad de los datos a que tenga acceso durante la

prestación de los servicios; (iv) devolver al Cliente o a destruir, a elección de este último, los datos que pudieran encontrarse en su poder a la finalización del presente Contrato. En todo caso y para los fines legales conducentes, se entiende que si la prestación de los servicios objeto de este Contrato requieren o demandan el acceso de Entco a bases de datos que contengan PII, ello necesariamente implica que dichos servicios son prestados en interés del o los titulares de la PII.

Cuando Entco preste sus servicios, bien en las instalaciones del Cliente, bien mediante acceso remoto, este último, en cuanto responsable de las bases de datos de referencia, comunicará a Entco el nivel de seguridad a aplicar, de conformidad con lo establecido en artículo 19 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. No obstante lo anterior, Entco 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 Entco 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 estén alojados en las instalaciones o equipos controlados por Entco, Entco implementará las medidas de seguridad referenciadas en el párrafo inmediato anterior. No obstante lo anterior, sin perjuicio de la correspondiente modificación del Contrato que pudiera ser necesario acordar si, por cualesquiera razones, el nivel de seguridad aplicable notificado en cualquier momento por el Cliente se viera modificado durante el periodo de vigencia de los presentes términos y condiciones.

32. **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. Entco 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.
33. **Límite de responsabilidad.** La responsabilidad de Entco, en la medida en que sea declarada legalmente responsable ante el Cliente, estará limitada al pago de \$1'000,000.00 (un millón de dólares moneda de los Estados Unidos de América) 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 negocio, 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, o ante cualquier responsabilidad que legalmente no pueda ser limitada o excluida.
34. **Resolución de conflictos.** En el caso que el Cliente no esté conforme con algún producto o servicio adquirido a Entco bajo los presentes términos y condiciones, y no esté de acuerdo con la solución propuesta por Entco, 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.

35. **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.
36. **Rescisión.** Cualquiera de las partes podrá rescindir 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 condiciones de este Contrato que, por su naturaleza, subsistan sus efectos más allá de la rescisión o extinción del mismo permanecerán vigentes hasta su cumplimiento y se aplicarán a los sucesores y cesionarios autorizados de ambas partes.
37. **General.** Estos términos y condiciones constituyen el acuerdo íntegro entre Entco 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. Los presentes términos y condiciones se regirán y serán interpretados de acuerdo con la legislación mexicana. Las partes, con renuncia expresa a su fuero propio, si lo tuvieran, se someten a la jurisdicción de los juzgados y tribunales de México, Distrito Federal. No obstante lo anterior, Entco 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 Entco acuerdan que no será de aplicación la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías.