

TÉRMINOS Y CONDICIONES VENTA DE LICENCIAS DE ANTIVIRUS ACRONIS

1. Introducción

Estos términos y condiciones de la Licencia de Antivirus para Usuario Final de **Acronis** (en adelante, "el Software"), proporcionado por Servitel SAS Nit 830038658-1 (en adelante, "el Proveedor"). Estos términos y condiciones representan un acuerdo legal entre usted (en adelante, "el Usuario" o "Usted") y el Proveedor en relación con el uso del Software.

Antes de proceder con la instalación y el uso del Software, le solicitamos que lea atentamente estos términos y condiciones. Al instalar o utilizar el Software, acepta estar legalmente obligado por estos términos y condiciones. Si no está de acuerdo con estos términos y condiciones, no utilice el Software y desinstálelo de su dispositivo.

Estos términos y condiciones regulan su acceso y uso del Software, así como cualquier servicio adicional proporcionado por el Proveedor. Además, también se aplicarán a cualquier actualización o modificación del Software que el Proveedor pueda ofrecer en el futuro.

Le recomendamos que revise periódicamente estos términos y condiciones, ya que el Proveedor se reserva el derecho de modificarlos en cualquier momento. Su uso continuado del Software después de cualquier modificación constituirá su aceptación de los términos revisados.

Al aceptar estos términos y condiciones, usted reconoce que ha leído, comprendido y aceptado estar sujeto a ellos, y se compromete a cumplir con todas las disposiciones establecidas en este acuerdo. Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre estos términos y condiciones, le animamos a ponerse en contacto con el Proveedor antes de continuar con la instalación y el uso del Software.

2. Licencia de Software

2.1 Concesión de Licencia

El Proveedor de Software otorga al Usuario final una licencia no exclusiva, no transferible y revocable para utilizar el Software antivirus **Acronis** (en adelante, "el Software") de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en este acuerdo. Esta licencia se concede con el único propósito de permitir al Usuario final utilizar el Software para proteger sus propios dispositivos informáticos y redes.

Los derechos otorgados en virtud de esta licencia están sujetos a las siguientes restricciones y condiciones:

2.2 Instalación y Copias: El Usuario final puede instalar y usar el Software en un número limitado de dispositivos, como se especifica en la documentación del

producto o en el sitio web del Proveedor. El Usuario final no está autorizado a realizar copias adicionales del Software sin la autorización expresa del Proveedor.

2.3 No Transferible: Esta licencia es exclusiva para el Usuario final y no se puede transferir, sublicenciar ni asignar a terceros sin el consentimiento previo por escrito del Proveedor.

2.4 Uso Personal: El Software se proporciona únicamente para uso personal del Usuario final y no para fines comerciales, de reventa, alquiler o redistribución.

2.5 Propiedad Intelectual: El Software y todos los derechos de propiedad intelectual relacionados son propiedad exclusiva del Proveedor y sus licenciantes. El Usuario final reconoce que no adquiere ningún derecho de propiedad sobre el Software.

2.6 No Descompilación o Ingeniería Inversa: El Usuario final se compromete a no descompilar, realizar ingeniería inversa, desensamblar ni modificar de ninguna manera el Software, salvo en la medida en que la ley aplicable lo permita expresamente.

2.7 Actualizaciones y Soporte: El Proveedor puede proporcionar actualizaciones y soporte técnico para el Software, según lo establecido en las políticas de actualización y soporte del Proveedor.

2.8 Reservas de Derechos: El Proveedor se reserva todos los derechos no expresamente otorgados en este acuerdo.

3. Pago y Entrega

3.1. Precio: El Cliente pagará al Vendedor el precio especificado por la cantidad de licencias adquiridas.

3.2. Forma de Pago: El Usuario final se compromete a pagar el monto correspondiente por la licencia del Software antivirus **Acronis** de acuerdo con los siguientes términos y condiciones:

3.2.1 Tarifas y Vencimiento: El Proveedor establecerá las tarifas aplicables a la licencia del Software, y el Usuario final se compromete a pagar dichas tarifas antes de la fecha de vencimiento especificada en la factura o en el proceso de compra en línea. El Usuario final debe cumplir con los precios y los términos de pago indicados por el Proveedor.

3.2.2 Métodos de Pago: El Proveedor dispone el método de pago detallado en el proceso de compra. El método de pago es a través de efecty.

3.2.3 Cambio de Tarifas: El Proveedor se reserva el derecho de modificar las tarifas en cualquier momento, previa notificación al Usuario final. Las tarifas modificadas se aplicarán a partir del próximo período de facturación.

3.2.4 Impuestos: El Usuario final será responsable de todos los impuestos, aranceles y cargos gubernamentales aplicables en relación con la licencia del Software. Estos impuestos se sumarán a las tarifas especificadas.

El Usuario final reconoce que la licencia del Software se otorgará únicamente después de que se haya completado el pago correspondiente de acuerdo con los términos de este acuerdo.

3.3. Entrega: El Vendedor proporcionará al Cliente los detalles de la licencia y las instrucciones para la descarga o activación del Software después de la confirmación del pago.

3.3.1 Descarga en Línea: La licencia del Software antivirus **Acronis** se entrega al Usuario final mediante descarga en línea desde el sitio web oficial del Proveedor o a través de un enlace de descarga proporcionado al Usuario final. Una vez completado el proceso de compra, el Usuario final recibirá instrucciones detalladas sobre cómo descargar e instalar el Software en sus dispositivos.

3.3.2 Códigos de Activación: El Proveedor proporcionará al Usuario final un código de activación único o una clave de licencia que se utilizará para activar el Software una vez que esté instalado en los dispositivos del Usuario final. Este código de activación es esencial para habilitar todas las funciones y características del Software.

3.3.3 Notificación por Correo Electrónico: El Proveedor enviará al Usuario final una notificación por correo electrónico con la información necesaria para la activación de la licencia, incluyendo el código de activación y detalles de la compra. Es responsabilidad del Usuario final proporcionar una dirección de correo electrónico válida y mantener su información de contacto actualizada.

3.3.4 Soporte Técnico: En caso de que el Usuario final encuentre dificultades con la descarga, instalación o activación del Software, el Proveedor ofrecerá asistencia técnica según lo especificado en la sección correspondiente de este acuerdo y en los términos de soporte técnico proporcionados.

3.3.5 Actualizaciones: El Usuario final puede recibir notificaciones de actualizaciones y mejoras del Software a través de la dirección de correo electrónico proporcionada. Las actualizaciones estarán disponibles para su descarga desde el sitio web del Proveedor o a través de los mecanismos que el Proveedor establezca para este propósito.

La entrega de la licencia se considera completa cuando el Usuario final ha obtenido con éxito el Software y ha activado la licencia en sus dispositivos, de acuerdo con las instrucciones proporcionadas por el Proveedor.

4. Actualizaciones y Soporte

El Cliente tiene derecho a recibir actualizaciones y soporte técnico según los términos especificados por el Vendedor durante el período de validez de la licencia.

4.1 Actualizaciones del Software:

- a. El Proveedor se compromete a proporcionar al Usuario final actualizaciones periódicas del Software antivirus **Acronis** con el propósito de mejorar el rendimiento, la eficacia y la seguridad del Software.
- b. El Usuario final puede ser notificado de la disponibilidad de actualizaciones a través de notificaciones en el Software, alertas por correo electrónico o publicaciones en el sitio web del Proveedor www.servitel.store
- c. El Usuario final es responsable de instalar las actualizaciones disponibles, y se le anima a mantener el Software actualizado para garantizar una protección óptima contra amenazas informáticas.

4.2 Soporte Técnico:

- a. El Proveedor se compromete a ofrecer soporte técnico al Usuario final en relación con problemas técnicos y consultas relacionadas con el uso del Software.
- b. El Usuario final puede ponerse en contacto con el servicio de soporte técnico del Proveedor a través de los canales de comunicación especificados, que pueden incluir correo electrónico, WhatsApp o número de teléfono, según las políticas de soporte del Proveedor.
- c. El horario de disponibilidad y los términos específicos del soporte técnico se detallarán en la documentación proporcionada por el Proveedor o en el sitio web oficial del Software.
- d. El Usuario final se compromete a proporcionar información precisa y completa al buscar asistencia técnica, lo que incluye detalles del problema, información sobre el sistema operativo y cualquier otro dato necesario para facilitar el proceso de resolución.

4.3 Limitaciones del Soporte:

- a. El soporte técnico proporcionado por el Proveedor estará sujeto a las limitaciones establecidas en los términos de soporte técnico específicos. Algunas limitaciones pueden incluir el tipo de problemas que se abordarán, los tiempos de respuesta y las políticas de asistencia remota.
- b. El Proveedor no garantiza la resolución de todos los problemas y se reserva el derecho de no proporcionar soporte en situaciones que estén fuera del alcance de los servicios de soporte definidos.

5. Renovación

5.1. **Renovación:** Al pasar el tiempo de duración de la licencia que es de 1 año, esta podrá ser renovada comunicándose a las líneas de atención disponibles y se realizará la activación correspondiente una vez el pago se realice.

6. Garantía y Exclusión de Responsabilidad

El Software se proporciona "tal cual" y el Vendedor no otorga garantías de ningún tipo. El Vendedor no será responsable de ningún daño directo, indirecto, incidental o consecuente que surja del uso o la imposibilidad de uso del Software.

6.1 Garantía Limitada:

a. El Proveedor garantiza que el Software antivirus **Acronis** funcionará de acuerdo con las especificaciones proporcionadas en la documentación del producto en el momento de la activación.

b. Esta garantía se limita a la funcionalidad del Software y no se extiende a la eliminación completa de todas las amenazas informáticas, ya que la efectividad del Software puede verse afectada por factores externos y la evolución constante de las amenazas cibernéticas.

6.2 Exclusión de responsabilidad:

a. El Usuario final comprende y acepta que el Software se proporciona "tal cual" y "según disponibilidad". El Proveedor no ofrece garantías o representaciones de ningún tipo, ya sean expresas o implícitas, incluyendo, pero sin limitarse a, garantías implícitas de comerciabilidad, idoneidad para un propósito particular y no infracción.

b. El Usuario final reconoce que el Software no está exento de fallos, y el Proveedor no garantiza que el Software esté libre de errores, virus u otras amenazas informáticas.

c. El Proveedor no se hace responsable de daños directos, indirectos, especiales, consecuentes o incidentales que puedan surgir del uso o la imposibilidad de uso del Software. Esto incluye, entre otros, la pérdida de datos, la interrupción de servicios, la pérdida de beneficios y los costos de recuperación de datos.

6.3 Exclusión de Responsabilidad por Terceros:

a. El Proveedor no se hace responsable de los actos u omisiones de terceros proveedores de software, servicios o hardware que puedan afectar el rendimiento del Software o la seguridad de los dispositivos del Usuario final.

6.4 Limitación de Responsabilidad:

a. La responsabilidad total del Proveedor no superará el monto pagado por el Usuario final por la licencia del Software.

6.5 Vigencia de la Garantía:

a. La garantía anteriormente mencionada tendrá una vigencia limitada a partir de la fecha de activación de la licencia y se aplicará únicamente si el Usuario final cumple con todos los términos y condiciones de este acuerdo.

7. Propiedad Intelectual

El Software y todos los derechos de propiedad intelectual relacionados son propiedad del Vendedor. Ningún derecho de propiedad se transfiere al Cliente, excepto lo expresamente establecido en estos Términos.

8. Ley Aplicable y Resolución de Disputas

Estos Términos se rigen por las leyes colombianas y cualquier disputa se resolverá a través de arbitraje de conformidad con las reglas de [nombre del organismo de arbitraje] o en los tribunales competentes en Bogotá.

Estos Términos constituyen el acuerdo completo entre el Vendedor y el Cliente con respecto a la venta de licencias de antivirus. El Cliente reconoce que ha leído y comprendido estos Términos y acepta cumplir con ellos. Si el Cliente no está de acuerdo con estos Términos, no debe adquirir una licencia de Software.

8.1 Ley Aplicable:

a. Este acuerdo estará regido e interpretado de acuerdo con las leyes colombianas sin tener en cuenta sus principios de conflicto de leyes.

8.2 Mediación y Arbitraje:

a. Cualquier disputa o controversia que surja del presente acuerdo, incluyendo cualquier disputa relacionada con la validez, interpretación, cumplimiento o incumplimiento del mismo, se someterá a un proceso de mediación, si así lo requiere alguna de las partes.

b. Si la mediación no resuelve la disputa, ambas partes acuerdan someter la disputa a arbitraje vinculante de conformidad con las reglas y procedimientos de arbitraje comercial vigentes o cualquier otro organismo de arbitraje mutuamente acordado.

c. El laudo arbitral será final y vinculante para ambas partes y podrá ser ejecutado en cualquier tribunal con jurisdicción competente.

8.3 Excepciones a la Mediación y al Arbitraje:

a. El Usuario final y el Proveedor acuerdan que cualquiera de las partes podrá buscar medidas cautelares o de equidad, incluyendo una orden judicial o una orden de restricción temporal, para evitar daños irreparables en un tribunal competente, sin perjuicio de las disposiciones de mediación y arbitraje anteriores.

8.4 Jurisdicción y Sede del Arbitraje:

a. El arbitraje se llevará a cabo en Bogotá y se llevará a cabo en Español por un árbitro o un panel de árbitros designados de conformidad con las reglas de arbitraje aplicables.

8.5 Costos del Arbitraje:

a. Los costos del arbitraje, incluyendo los honorarios y gastos de los árbitros, se dividirán equitativamente entre las partes, a menos que el laudo arbitral disponga de manera diferente.

8.6 Exclusión de Acción Colectiva:

a. El Usuario final y el Proveedor acuerdan que cualquier disputa será resuelta de manera individual y no como parte de una acción colectiva, una demanda colectiva o un procedimiento representativo.

8.7 Foro de Jurisdicción:

a. Si alguna disposición de esta sección se considera no aplicable o no ejecutable, las partes acuerdan que cualquier disputa no sujeta a mediación o arbitraje se resolverá en los tribunales competentes del [país o jurisdicción] y el Usuario final consiente en someterse a la jurisdicción exclusiva de dichos tribunales.

Servitel SAS

Nit 830038658-1

18 octubre 2023