



# Términos y Condiciones

Enero, 2024

## Tabla de contenido

1.	Generalidades.....	3
2.	Objetivo de los términos y condiciones.....	3
3.	Solicitudes del cliente.....	4
4.	Propuesta económica.....	5
5.	Costo .....	5
6.	Impuestos .....	6
7.	Condiciones de pago.....	6
8.	Duración del contrato .....	6
9.	Modificación del contrato.....	6
10.	Rescisión del contrato.....	7
11.	Asistencia o asesoramiento técnico .....	7
12.	Propiedad intelectual y derecho de autor .....	7
13.	Copyright de los contenidos .....	8
14.	Revisiones de cambios .....	8
15.	Ausencia de 'feedback' por parte del cliente.....	9
16.	Exceso de 'feedback' por parte del cliente.....	9
17.	Productos y servicios .....	10
18.	Requisitos para instalar la solución tecnológica de First Switch .....	10
19.	Uso de los productos.....	11
20.	Entrega y título.....	11
21.	Devoluciones, reembolsos y cambios de productos .....	12
	Devoluciones.....	12
	Intercambios.....	12
	Productos o servicios no cancelables y no retornables .....	12
	Reembolsos .....	12
22.	Garantía limitada.....	13
23.	Limitación de responsabilidad .....	13
24.	Incumplimiento por causas fuera de control de First Switch .....	14
25.	Soporte y mantenimiento .....	14

## 1. Generalidades

En First Switch, C.A., nos comprometemos a brindar a nuestros clientes servicios de procesamiento de pagos y soluciones de negocios, añadiendo valor y eficiencia a todas las organizaciones que servimos.

Contamos con un equipo directivo y empleados comprometidos con la mejora continua, enfocados en la gestión y el cumplimiento de las metas, objetivos estratégicos y requisitos aplicables a la organización.

La Dirección de First Switch asume el compromiso con la calidad, considerándola como un pilar básico en el desarrollo de sus actividades. La gestión de la calidad en nuestra empresa está respaldada por la aplicación de procesos eficientes y un equipo humano, competente y motivado.

## 2. Objetivo de los términos y condiciones

Los términos y condiciones establecen los derechos y obligaciones de las partes involucradas en la prestación de los servicios tecnológicos y son de gran importancia para proteger los derechos de ambas partes involucradas en la prestación de los servicios tecnológicos ofrecidos por First Switch, C.A.

Los términos y condiciones específicos que se incluyan en un contrato de servicio tecnológico dependerán de las características específicas del producto o servicio tecnológico que se preste.

Los siguientes términos y condiciones rigen la venta de los productos y los servicios que First Switch, C.A., pone a disposición o realiza para sus clientes. El cliente debe leer, aceptar, cumplir los términos y condiciones de los productos y/o servicios ofrecidos por First Switch, C.A.

First Switch, C.A., no se hace responsable por el uso inadecuado de los productos o servicios y por el incumplimiento de los términos y condiciones por parte del cliente.

La aceptación por parte del Cliente de los Productos y/o Servicios de First Switch, C.A., se considerará que constituye la aceptación de los términos y condiciones aquí contenidos.

Los términos y condiciones definidos están sujetos a cambios y pueden revisarse en cualquier momento. Todas las revisiones entrarán en vigor una vez que First Switch, C.A., publique los términos actualizados en su sitio web. Es responsabilidad del cliente, revisar prontamente la página Web para conocer las actualizaciones.

Por favor lea atentamente estos términos y condiciones. Al solicitar nuestros productos o contratar nuestros servicios, el Cliente declara haber leído y aceptado, sin reservas, la versión más actualizada de estos términos y condiciones.

Para efectos del presente documento, se definen los siguientes términos:

- **Cliente:** significa la persona o entidad que contrata el servicio tecnológico.
- **Costo:** se establece el precio de la solución tecnológica.
- **Duración del contrato:** se establece el tiempo de vigencia del contrato.
- **Forma de pago:** se establece la manera como será pagado el producto o servicio tecnológico.
- **Ley aplicable:** se establece la legislación que regirá el contrato suscrito entre las partes.
- **Modificación del contrato:** se establecen las condiciones que serán cambiadas en el contrato.
- **Objeto del contrato:** se especifica el producto o servicio que se va a ofrecer al cliente.
- **Proveedor:** significa la persona o entidad que presta el servicio tecnológico.
- **Proyecto:** un proyecto es un esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado. La razón de un proyecto es alcanzar resultados o metas específicas dentro de los límites que imponen un presupuesto, calidades establecidas previamente, y un lapso de tiempo previamente definido.
- **Requerimiento:** corresponde a una solicitud específica de un cliente que no se clasifica como proyecto, por tener actividades específicas, presupuesto limitado y tiempo corto de ejecución. Normalmente, el requerimiento se atiende a un cliente para realizar una modificación específica o inclusión de un módulo en el sistema o aplicación existente.
- **Rescisión del contrato:** se establecen las condiciones para rescindir el contrato.
- **Responsabilidades de las partes:** se establecen las obligaciones de cada una de las partes en el contrato.
- **Servicio tecnológico:** significa el servicio que será prestado.

### 3. Solicitudes del cliente

Todas las solicitudes realizadas por el Cliente están sujetas a la verificación y aceptación por parte de First Switch, C.A.

El cliente antes de emitir una solicitud, deberá considerar los siguientes aspectos:

1. Identificar su necesidad y propósito de la solicitud.
2. Verificar la plataforma tecnológica con la que cuenta.
3. Evaluar el hardware y software requerido.
4. Evaluar si cuenta con el capital humano necesario para la atención del proyecto o requerimiento.
5. Evaluar si cuenta con los recursos financieros necesarios y tiempo para llevar a cabo el requerimiento o proyecto.
6. Evaluar los componentes, elementos, procesos o tecnologías que requiere de integración.

Toda solicitud del cliente será evaluada por parte de First Switch, C.A., con la finalidad de analizar la factibilidad, el capital humano, costos, tiempo y recursos requeridos. Luego de realizar el análisis del cliente, First Switch determinará si la atención de la solicitud del cliente se llevara a cabo a través de un requerimiento o un proyecto.

La venta de los productos y servicios ofrecidos por First Switch estará sujeta a los términos y condiciones especiales, contenido de la solución, propuesta económica y contrato firmada entre las partes y relacionados a la facturación, solicitud del cliente y forma de pago.

#### **4. Propuesta económica**

De acuerdo a la solicitud del cliente, First Switch emitirá propuesta económica para ofrecer los productos y servicios, la cual contiene la descripción, características, términos y condiciones, premisas, costo y forma de pago, entre otros.

El precio de los productos o servicios prestados por First Switch, está definido en la propuesta económica suscrita y firmada en físico por las partes. La vigencia de la propuesta económica emitida por First Switch se indica en ella. Después de ese período First Switch se reserva el derecho de alterar el costo por los mismos productos o servicios.

First Switch se reserva el derecho de alterar la propuesta económica si el cliente propone algún tipo de cambio o por causas que estime oportunas y en cualquier caso. La propuesta económica es válida una vez sea suscrita entre las partes.

La propuesta económica puede o no incluir el suministro de equipos, de acuerdo a la solicitud y necesidad del cliente.

En caso que el cliente no solicite el suministro de equipos (hardware), deberá contar con la infraestructura tecnológica, energía y clima con las características mínimas requeridas para soportar las soluciones a implementar por parte de First Switch.

En caso de ser requerido, First Switch puede cotizar en la propuesta económica el suministro de la infraestructura tecnológica, energía y clima necesario para soportar las soluciones a implementar por parte de First Switch.

#### **5. Costo**

El costo de los productos y servicios a ofrecer serán especificados en la propuesta económica y factura emitida por First Switch, C.A.

El costo de los productos y servicios no entregados pueden aumentar en caso de un aumento en el costo de First Switch, C.A., cambios en las condiciones del mercado, cambios en la solicitud inicial del cliente o cualquier otra causa fuera del control razonable de First Switch, C.A. La propuesta económica vencerá automáticamente en treinta (30) días a partir de la fecha de emisión.

## 6. Impuestos

A menos que First Switch, C.A., convenga lo contrario por escrito, todos los precios establecidos en la propuesta económica no incluyen costos de flete, envío e impuestos sobre las ventas, de conformidad con las regulaciones vigentes. Todos los precios indicados en la propuesta económica no incluyen los costos de seguro. El Cliente acepta indemnizar y eximir a First Switch, C.A., de cualquier responsabilidad por impuestos relacionados con la venta, así como el cobro o retención de los mismos, incluidas las sanciones y los intereses correspondientes. Cuando corresponda, el transporte y los impuestos aparecerán como elementos separados en la factura de First Switch, C.A.

## 7. Condiciones de pago

Las condiciones de pago serán negociadas entre First Switch, C.A., y el cliente. El pago podrá ser realizado por los medios autorizados por First Switch, C.A.

En los casos que sea necesario, First Switch, C.A., podrá crear una negociación diferente, estableciendo pagos por adelantado y otras condiciones. El cliente deberá cumplir con el pago de las obligaciones. En caso de incumplimiento por parte del Cliente, First Switch, C.A., tendrá derecho a indemnización por incumplimiento del cliente, así como también, podrá reprogramar o cancelar cualquier entrega pendiente y declarar todas las facturas pendientes vencidas y pagaderas de inmediato.

El cliente se compromete a pagar el precio del producto o servicio tecnológico de acuerdo con las condiciones establecidas en la propuesta económica y en el contrato.

La propuesta económica emitida en moneda extranjera, deberá pagarse a la tasa del Banco Central de Venezuela BCV establecida al momento de realizar el pago.

El cliente deberá realizar el pago del precio del producto o servicio tecnológico, de acuerdo a lo establecido en la propuesta económica.

## 8. Duración del contrato

El contrato tendrá una duración de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de celebración del mismo.

El contrato se renovará automáticamente por períodos iguales a un (1) año, si ninguna de las partes lo rescinde con quince (15) días de antelación a la fecha de vencimiento del contrato.

## 9. Modificación del contrato

El contrato podrá modificarse por acuerdo de las partes. Cualquier modificación del contrato deberá realizarse por escrito.

## 10. Rescisión del contrato

El contrato podrá rescindirse por cualquiera de las partes con quince (15) días de antelación a la fecha de vencimiento del contrato.

El contrato podrá rescindirse de forma inmediata en caso de incumplimiento de alguna de las partes de las obligaciones establecidas en este contrato.

## 11. Asistencia o asesoramiento técnico

First Switch brinda asistencia o asesoramiento técnico al Cliente, de acuerdo a la necesidad del cliente. En caso que se determine que dicha asistencia es compleja y además requiere invertir tiempo y recursos, First Switch podrá determinar el costo del servicio que deberá cancelar el cliente.

First Switch no se hace responsable del contenido o del uso que el Cliente haga de dicha asistencia o asesoramiento técnico, ni ninguna declaración realizada por cualquiera de los representantes de First Switch en relación con los Productos o Servicios constituirá una representación o garantía, expresa o implícita.

First Switch, cuenta con una metodología que apoya a las organizaciones durante todo el ciclo de vida en el desarrollo de un adecuado proyecto, que va desde sus fases de análisis iniciales hasta la participación en las pruebas requeridas para el cumplimiento de los objetivos, abarcando todas las áreas de la organización.

A través de la implementación de la metodología se busca garantizar la ejecución, con el alcance definido, en el tiempo establecido con el cliente. Dentro de la metodología a seguir se trabajará con una metodología de proyectos basada en las mejores prácticas de ITIL (Information Technology Infrastructure Library) y PMO (Project Management Office).

Los funcionales y el equipo de aseguramiento de la calidad del Cliente deben realizar pruebas desde el ambiente de desarrollo tomando como premisa que el ambiente de calidad es un espejo de producción, por lo que se recomienda que todas las modificaciones de forma y funcional de las aplicaciones a implementar se realicen en el ambiente de desarrollo.

- Pruebas Integrales: ambiente de desarrollo.
- Pruebas certificadas: ambiente de calidad.
- Pruebas post-implementación: ambiente de producción.

First Switch realizará acompañamiento durante la implementación de los productos y servicios por un lapso de tiempo de seis (6) semanas y realizará la transferencia de conocimientos para el manejo de los mismos.

## 12. Propiedad intelectual y derecho de autor

El diseño del sitio web y su contenido están protegidos por derechos de autor, por lo tanto, no podrá ser copiado o descargado por el cliente, conforme a LAS MARCAS registradas y otras leyes.

El contenido del sitio web tiene Copyright (c), perteneciente a First Switch, C.A., o sus respectivos afiliados y proveedores. Cualquier uso no autorizado de dicha información o materiales puede violar las leyes de derechos de autor, las leyes de marcas registradas, las leyes de privacidad y publicidad, y otras leyes y regulaciones.

Nada de lo contenido en el sitio web otorga o debe interpretarse como que otorga, por implicación o de otra manera, ninguna licencia o derecho a usar marcas comerciales, nombres comerciales, marcas de servicio o logotipos mostrados en el sitio web sin el permiso por escrito de First Switch, C.A.

Al enviar contenido de usuario al sitio web, usted otorga a FIRST SWITCH la autorización para usar el contenido de usuario, esto representa y garantiza a FIRST SWITCH que el contenido es de su propiedad o está debidamente autorizado por usted, y que FIRST SWITCH es libre de publicar, distribuir y utilizar el contenido del usuario como se establece sin obtener permiso o licencia de ningún tercero.

Los productos y servicios, incluido el software u otra propiedad intelectual, están sujetos a la legislación vigente sobre derecho de autor, propiedad intelectual y cualquier otra ley relacionada y el Cliente deberá cumplir con dicha normativa legal.

### **13. Copyright de los contenidos**

En caso de no contratar la elaboración de contenidos a First Switch, el cliente se compromete a aportar contenidos inéditos, que sean de su propiedad. First Switch se reserva el derecho de pedir al cliente justificación documental de la autoría de textos, fotos y vídeos, y en ningún caso usará en el desarrollo del proyecto web material que no sea propiedad del cliente.

En cualquier caso, el cliente responderá del copyright del material usado en su web ante posibles requerimientos de las autoridades pertinentes y mantendrá a First Switch indemne de posibles demandas de terceros por negligencia o incapacidad de obtener los derechos de autor de los contenidos.

### **14. Revisiones de cambios**

Salvo que First Switch y el cliente acuerden otra cosa, el cliente tendrá derecho a dos revisiones de cambios en su proyecto. Dichas revisiones implicarán pequeñas modificaciones contenidas en el alcance. Toda programación adicional de funcionalidades, cambios en la estructura y diseño, etc.) o revisiones sustanciales de contenidos (textos, imágenes, etc.), serán evaluadas por el comité de tecnología, para considerar si es necesaria la atención de un nuevo proyecto o requerimiento.

First Switch es quien valorará el alcance de los cambios solicitados e informará al cliente si implican una dedicación adicional que requiera una ampliación del presupuesto acordado. En caso de que el cliente solicite una revisión sustancial, First Switch presupuestará los cambios solicitados y los añadirá al presupuesto global, para que el cliente los abone al final del proyecto.

## **15. Ausencia de 'feedback' por parte del cliente**

La empresa es un negocio que para ser competitivo necesita ser eficiente. Para lograrlo, debe asegurarse que los proyectos programados se llevan a cabo dentro de los plazos previstos. En ocasiones First Switch incluso puede tener que rechazar peticiones de presupuesto y proyectos para asegurarse de que los proyectos en marcha se entregan en los plazos acordados.

First Switch no empezará ningún proyecto si no tiene por adelantado la estructura, los contenidos bien clasificados y listos para su inicio, a no ser que pacte lo contrario con el cliente o que el cliente haya contratado los servicios de provisión de contenidos a First Switch.

Si al inicio del proyecto el cliente se ha comprometido con First Switch a aportar contenidos y tarda más de una semana desde ésta en hacerlo, First Switch se reserva el derecho de cerrar el proyecto y no devolver el importe de la transferencia inicial del 40% del importe total.

Si, durante del desarrollo del proyecto, el cliente incurre en retrasos continuados de más de una semana en entregar contenidos faltantes, cumplir con alguna actividad o en revisar los cambios, First Switch se reserva el derecho de imponer un recargo a partir del 5% sobre el precio final del proyecto por cada semana de retraso. Si el cliente sigue incurriendo en retrasos, First Switch se reserva el derecho de rescindir unilateralmente el proyecto, entregarlo en un archivo en su estado actual y pasar al cliente la factura con todo lo trabajado hasta la fecha, con el debido recargo.

En definitiva, el cliente debe asegurarse que al momento de empezar su proyecto está preparado para proveer todo lo que First Switch necesita para prestar eficientemente sus servicios o, de lo contrario, no comprometerse con First Switch hasta que lo esté.

## **16. Exceso de 'feedback' por parte del cliente**

El cliente acepta que First Switch tiene diversos proyectos en marcha y por lo tanto no puede proporcionarle un feedback continuado, más allá de las necesidades concretas que puedan surgir durante el proyecto.

En caso que First Switch no puede reunirse de forma presencial continuamente, priorizará como vía de comunicación con el cliente los emails, el grupo de WhatsApp y otros medios de comunicación remota. Si el cliente requiere alguna reunión adicional a lo programado, First Switch se reserva el derecho de ampliar el presupuesto para incluir el tiempo invertido en el encuentro, que también se incluiría en el presupuesto final, si no le es posible asistir por cuestiones de agenda.

## 17. Productos y servicios

First Switch, C.A., proporciona información del producto o servicio, relacionado a su descripción, especificaciones técnicas, funcionamiento, conectividad, integración, entre otros, los cuales forma parte de las propiedades del mismo. First Switch, no garantiza la exactitud o integridad de la información del Producto y renuncia a todas las representaciones, garantías y responsabilidades bajo cualquier teoría con respecto a la información del producto. Toda la información del Producto está sujeta a cambios sin previo aviso.

La inclusión de cualquier Producto o Servicio en el sitio web en un momento determinado no implica ni garantiza que dichos Productos o Servicios estarán disponibles en cualquier momento.

Además, podemos realizar cambios en la información de los productos y servicios sin previo aviso.

Las soluciones tecnológicas no incluyen el servicio de mensajería SMS (Short Message Service) / Correo, sino únicamente los componentes de interconexión a los proveedores que el cliente seleccione. FIRST SWITCH, está en condiciones de asesorar al cliente para la contratación de estos servicios con terceros o bien proveerlos con su propia plataforma.

El cliente deberá ajustarse y cumplir con las normas de contenido y distribución que aplican las operadoras telefónicas para protección del consumidor final (no spam y contenido no apropiado) y seguridad de la plataforma (anti-malware).

La integración puede o no incluir el desarrollo de servicios web (web services), necesarios para la comunicación entre el aplicativo y componentes adicionales, que dispone el cliente.

First Switch dispone del servicio de mantenimiento anual que deberá ser contratado por el cliente luego de la implementación de la solución tecnológica, con la finalidad de mantener permanentemente el hardware y el software en su mejor estado, para evitar tiempos de parada improductivos, prolongar la vida útil de los equipos y maquinarias el máximo tiempo, con un funcionamiento eficiente.

## 18. Requisitos para instalar la solución tecnológica de First Switch

Si el cliente requiere que la solución tecnológica sea instalada en un servidor de su elección, acepta proveer a First Switch el acceso temporal a su hosting vía File Transfer Protocol - FTP. Dependiendo de la naturaleza específica del proyecto, First Switch también puede necesitar accesos del cliente a otros recursos del servidor.

En caso de desarrollo de páginas Web, una vez implementada la web, el mantenimiento del hosting irá a cargo del cliente, a no ser que contrate mantenimiento web con First Switch como servicio adicional.

El cliente deberá disponer de todos los recursos tecnológicos compatibles y necesarios para soportar la implementación de los productos y servicios de First Switch, con la finalidad de garantizar su correcto funcionamiento.

## 19. Uso de los productos

El cliente deberá cumplir correctamente con los procesos de administración, infraestructura, monitoreo, planes de respaldo, contingencia, continuidad operativa y del negocio para el correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica que soporta los productos y servicios implementados por First Switch, C.A., así como también, deberá hacer uso correcto de los mismos. Si el Cliente usa o vende los Productos para dicho uso en dichas aplicaciones o no cumple con las especificaciones técnicas y funcionales del Producto, el Cliente reconoce que dicho uso, venta o incumplimiento es bajo su exclusivo riesgo. El Cliente indemnizará, defenderá y eximirá a First Switch, C.A., de cualquier reclamo basado en:

- Diseño, fabricación, especificaciones técnicas, precauciones, advertencias y funcionalidad del producto.
- Modificación de cualquier Producto por parte de cualquier persona que no sea el fabricante.

## 20. Entrega y título

First Switch acordará con el cliente los plazos de entrega y se compromete a respetarlos al máximo.

Todas las entregas de los productos y servicios por parte de First Switch, C.A., se realizarán mediante un acta que deberá ser firmada entre las partes, de acuerdo a lo previsto en la propuesta económica y contratos respectivos.

First Switch entrega al cliente la solución tecnológica solicitada en perfecto funcionamiento, la cual el cliente debe comprobar en el momento de la entrega.

Una vez que el cliente reciba el entregable estipulado, deberá probar y certificar su funcionamiento. En caso de observaciones, deberá notificar para su ajuste en los próximos quince (15) días continuos de su entrega.

Las necesidades de cualquier tipo que surjan al cliente para con su solución tecnológica posteriormente a la entrega, serán presupuestadas aparte y se llevarán a cabo de acuerdo con la disponibilidad de First Switch incluidas las que tengan carácter de urgencia y las que tienen carácter periódico.

Todas las observaciones emitidas por el cliente, estarán sujetas a revisión por parte del Comité de Tecnología de First Switch, con el fin de evaluar si las mismas se encuentran dentro del alcance del requerimiento o proyecto, para su notificación al cliente.

## **21. Devoluciones, reembolsos y cambios de productos**

### **Devoluciones**

Se considera como devolución aquel o aquellos productos (hardware) entregados originalmente desde First Switch, C.A. Cuando un Cliente solicita la devolución de productos a First Switch, C.A., el Cliente certifica que los productos fueron comprados en First Switch, C.A. En caso que se compruebe que el o los productos no fueron comprados a First Switch, C.A., que han sido modificados o sustituidos, el cliente no podrá hacer devolución alguna.

Para el caso de Hardware, las devoluciones deben realizarse en el embalaje original y sin manipulaciones o alteraciones, excepto si un representante de First Switch, C.A., las aprueba para análisis de fallas/evaluación de garantía a través de una Autorización de devolución de equipos.

First Switch, C.A., se reserva el derecho de cobrar tarifas de cancelación, no reembolsa los gastos de envío y manipulación originales. El cliente es responsable de todos los gastos de envío de devolución y no acepta envíos contra reembolso.

### **Intercambios**

Cualquier producto considerado para cambio debe estar en condiciones nuevas y en el embalaje original. Los cambios deben solicitarse de acuerdo a lo establecido en la propuesta económica. Los productos (hardware) defectuosos se pueden cambiar/devolver por el mismo producto. Los productos comprados en First Switch, C.A., que hayan sido usados, alterados y/o reemplazados, no se aceptarán para intercambio.

### **Productos o servicios no cancelables y no retornables**

Una vez que la propuesta económica haya sido firmada entre las partes, no podrá ser cancelada la solicitud por el cliente.

### **Reembolsos**

Al recibir e inspeccionar los equipos tecnológicos devueltos por el cliente, First Switch, C.A., evaluará el caso e informará sobre el estado del reembolso. En caso que aplique la garantía correspondiente de fábrica, de acuerdo al análisis de la falla, First Switch realizará la confirmación y emitirá reembolso total o parcial, conforme a la revisión. Devoluciones de equipamiento tecnológico que no está en su estado original o que no se puede reponer, First Switch se reserva el derecho de rechazar la devolución o cambiar el método de reembolso.

## 22. Garantía limitada

En caso que First Switch incumpla con la garantía limitada, el único recurso del Cliente se limita a la evaluación y consideración de First Switch, de acuerdo a lo siguiente:

- Reembolso del precio de compra del Cliente por los Productos (Hardware).
- Reparación de los Productos. - Reemplazo del producto.

La garantía aplica siempre y cuando el producto sea devuelto junto a la factura de compra, dentro de los treinta (30) días a partir de la fecha de envío, con los gastos de transporte pagados por adelantado. No se aplicará ninguna garantía si el Producto ha estado sujeto a mal uso, negligencia, accidente o modificación, o ha sido soldado.

First Switch, garantiza al momento de la entrega que los productos se ajustarán a las especificaciones establecidas por el fabricante correspondiente. Todos los reclamos de garantía prescribirán 12 meses a partir del momento de la entrega del producto no conforme.

First Switch, no ofrece ninguna garantía con respecto al Software y no tendrá ninguna responsabilidad en relación con el mismo. El software se proporciona sin garantía adicional.

First Switch, C.A., no ofrece ninguna otra garantía, expresa o implícita, como garantía de comerciabilidad, idoneidad para un fin particular o no infracción.

## 23. Limitación de responsabilidad

La responsabilidad de First Switch con el Cliente se limita a los daños directos del Cliente hasta un monto que no exceda el precio del producto o servicio en cuestión.

First Switch no es responsable por los daños causados por el Cliente, bien sea indirecto, especial, accidental, incidental o consecuente (por ejemplo: pérdida de ganancias o ingresos, pérdida de datos, pérdida de uso, reelaboración, reparación, reemplazo de componentes, gastos de fabricación, costos de retirada del producto, daño a la reputación o pérdida de clientes).

En la medida en que First Switch no pueda renunciar legalmente a ninguna garantía implícita o legal, los derechos legales del Cliente no se ven afectados por esta limitación de responsabilidad. El Cliente indemnizará, defenderá y eximirá a First Switch de cualquier reclamo basado en el cumplimiento por parte del Cliente de los diseños, especificaciones o instrucciones de First Switch y modificaciones de cualquier producto por parte de cualquier persona que no esté autorizado por First Switch.

## 24. Incumplimiento por causas fuera de control de First Switch

First Switch no se responsabiliza por el incumplimiento de las obligaciones en virtud de este acuerdo debido a causas fuera de su control razonable (por ejemplo, actos de la naturaleza, actos de omisiones del Cliente, interrupciones operativas, desastres naturales o artificiales, crisis médicas epidémicas o pandemia, escasez de materiales o productos), huelgas, disturbios, guerra, actos criminales, retrasos en la entrega o transporte, imposibilidad de obtener mano de obra, prioridades gubernamentales, cambios en la ley, escasez de materiales, incendios, inundaciones, restricciones de cuarentena, actos de terrorismo, materiales o productos a través de fuentes regulares, entre otros.

## 25. Soporte y mantenimiento

- En caso que el cliente emita una solicitud que se considere fuera de alcance, la misma será atendida a través de la generación de un nuevo requerimiento.
- Los nuevos requerimientos se someterán a un análisis para determinar la factibilidad y alcance.
- Una vez determinada la factibilidad y alcance, se deberá definir el documento de alcance del nuevo requerimiento.
- First Switch, C.A., garantizará la disponibilidad del servicio, siempre y cuando existan los recursos necesarios por parte del cliente (conexión a la VPN, disponibilidad de acceso y permisos necesarios al usuario sobre el ambiente donde será atendida la incidencia).
- Una vez implementada la solución tecnológica, como parte de las actividades contempladas en el proyecto, se requiere que el cliente realice las pruebas funcionales del sistema y notifique las observaciones pertinentes para su ajuste en el tiempo establecido. En caso de no contar con la notificación, se da por entendido la aceptación del cliente.
- El cliente es responsable de notificar de forma inmediata la falla cuando se produzca. Queda a responsabilidad del cliente si se produce un daño mayor por falta de notificación oportuna de la falla.