

ANEXO 1
TÉRMINOS Y CONDICIONES DE OFERTA MERCANTIL No. 128
PARA SUMINISTRO DE BIENES Y/O SERVICIOS DE IMPRESISTEM S.A.S.

PRIMERO. DEFINICIONES: Las palabras de la oferta y sus anexos, se entenderán en su sentido natural y obvio, según el uso general de los mismos en lengua castellana; las que hayan sido definidas en las leyes, se tomarán en el sentido que éstas les dan, si, de acuerdo con las reglas de interpretación de los contratos, aparece que debe dárseles ese sentido; las que sean propias de una ciencia u oficio se tomarán en el sentido que les den los peritos en aquella o éste sí, de acuerdo con las reglas de interpretación de los contratos, aparece que debe dárseles ese sentido; y para efectos de la presente oferta se tendrán en cuenta, además de las reglas dichas, las siguientes definiciones especiales.

- 1.1.- IMPRESISTEM:** Se refiere a IMPRESISTEM S.A.S.
- 1.2.- EL CLIENTE:** Se refiere a la persona natural o jurídica a quien va dirigida la oferta.
- 1.3.- ANS:** Se refiere a los acuerdos de nivel de servicio que hacen parte de la oferta.
- 1.3. Oferta:** Es el documento en el cual consta cada uno de los bienes, licencias y/o servicios que prestará o entregará IMPRESISTEM a EL CLIENTE al amparo de los presentes términos y condiciones. La oferta deberá contener, entre otros, lo siguiente:
 - a. La identificación de las partes.
 - b. La identificación y alcance detallado del servicio, bienes y/o licencias.
 - c. El valor de los servicios, bienes y/o licencias.
 - d. Las obligaciones específicas para la prestación de cada servicio y/o entrega de los bienes o licencias.
 - e. El plazo de ejecución.
 - f. ANS si son aplicables.
 - g. La persona designada para realizar el control sobre la ejecución de la oferta.
 - h. Las demás obligaciones particulares que aplican de acuerdo con las características de los bienes licencias y/o servicios.
- 1.4. Bienes, Licencias o Servicios:** Es el conjunto de licencias, bienes y/o servicios que de acuerdo con los estatutos de IMPRESISTEM y su portafolio se encuentra habilitado legalmente a prestar o entregar, los cuales se describen en la oferta. IMPRESISTEM manifiesta que cuenta con las licencias, permisos, autorizaciones y derechos necesarios para suministrar cualquier servicio, bien y/o licencia de otro fabricante o tercero al amparo de esta oferta, y que es distribuidor autorizado de los mismos.

SEGUNDO. OBJETO: IMPRESISTEM se obliga con EL CLIENTE bajo su propio riesgo y autonomía directiva, administrativa y técnica a la entrega de los bienes, licencias y/o a la prestación de los servicios que requiera EL CLIENTE con destino a EL CLIENTE, según los términos, condiciones y especificaciones contenidas en la oferta, y los Anexos que la integran.

PARÁGRAFO PRIMERO: En el evento que existan inconsistencias entre la oferta y las Órdenes de Compra, primará lo establecido expresa y específicamente en la oferta.

TERCERO. OBLIGACIONES: Las Partes entienden y declaran que la aceptación de la Oferta es la base de su relación comercial a partir de la cual IMPRESISTEM proveerá o prestará los bienes, licencias y/o servicios a EL CLIENTE, por lo que la suscripción de la misma los obliga a su ejecución de buena fe exenta de culpa.

- 3.1.- IMPRESISTEM se obliga a:**
 - a. Cumplir con los términos y condiciones establecidas en la presente oferta, sus anexos y sus eventuales modificaciones o adendas que suscriban las partes.
 - b. Responder en caso de que se presenten fallas que afecten la prestación del servicio o entrega de los bienes y/o licencias.
 - c. Suministrar el personal requerido para el cumplimiento de sus obligaciones.
 - d. Garantizar que durante todo el tiempo de ejecución de la presente oferta, los acuerdos de distribución de licencias, bienes y servicios con el respectivo fabricante o desarrollador que le permiten entregar a EL

CLIENTE las licencias, bienes y/o servicios descritos en cada una de las órdenes de compra permanecerán vigentes, así cualquier otra autorización, licencias, derecho, o permiso que se requiera para la correcta ejecución de la oferta.

3.2.- EL CLIENTE se obliga a:

- a. Cumplir con los términos y condiciones establecidas en la presente oferta, sus anexos y sus eventuales modificaciones o adendas que suscriban las partes.
- b.
- c. Recibir en el tiempo y forma ofertados y/o hacer uso del servicio o las licencias, bienes y/o servicios objeto de la presente oferta, de conformidad con lo establecido en ella.
- d. Entregar la información necesaria requerida por IMPRESISTEM para la ejecución de la oferta.
- e. Pagar a IMPRESISTEM los valores en la forma determinados la oferta.
- f. Asistir a las reuniones a las que sea convocado por IMPRESISTEM.

CUARTO. ENTREGA La disponibilidad de los productos está sujeta al inventario. Una vez la orden de compra del CLIENTE sea aceptada por IMPRESISTEM, los productos serán entregados en el lugar y fecha convenidos y señalados en la correspondiente factura de venta. Si los productos ordenados no se encuentren disponibles en el inventario de IMPRESISTEM, el tiempo de entrega será aquél que determine el fabricante de estos y la fecha indicada de oferta corresponderá a una fecha estimada de entrega. Una vez aceptada la oferta mediante la solicitud del pedido o la emisión de la orden de compra respectiva, el cliente no podrá cancelar el pedido salvo por autorización expresa de IMPRESISTEM.

Cualquier reclamación del CLIENTE en relación con los productos recibidos, deberá ser informada a IMPRESISTEM S.A.S. dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al recibo de estos. IMPRESISTEM no aceptará reclamaciones ni solicitudes de devolución formuladas por el CLIENTE una vez expirado el término señalado.

En caso de demora y/o retardo de EL CLIENTE en el recibir los bienes, licencias y/o a la prestación de los servicios en la(s) fecha(s) acordada(s) en virtud de la oferta y/o de cualquiera de los plazos pactados; EL CLIENTE se obliga a pagar a IMPRESISTEM todos los costos en los que incurra por tal demora desde la fecha acordada de entrega hasta la fecha efectiva en la que el CLIENTE reciba los bienes, licencias y/o a la prestación de los servicios.

QUINTO. FORMA DE PAGO: Los valores en dólares serán liquidados con la tasa representativa del mercado vigente en la fecha de facturación.

El valor de los servicios se pagará de acuerdo con lo indicado por IMPRESISTEM en la respectiva Oferta. No obstante, cada pago que se haga al amparo de esta oferta se entenderá sometido a las siguientes reglas:

- IMPRESISTEM deberá presentar la factura con el lleno de requisitos de ley, de acuerdo con el valor de los bienes, licencias y servicios recibidos por EL CLIENTE.
- Si contados tres (3) días hábiles a partir de la recepción de la factura, EL CLIENTE no realiza por escrito observaciones a ésta, la misma se entenderá aceptada.

La mora en el pago de la factura causará intereses de mora a la tasa de interés moratoria más alta autorizada y se causará a partir del día del vencimiento de la factura hasta cuando se efectúe el pago a EL PROVEEDOR. Los intereses causados se incluirán en la siguiente factura que se emita a EL CLIENTE.

SEXTO. CONDICIONES ESPECIALES PARA SERVICIOS: Las siguientes condiciones aplican para la prestación de servicios por parte de IMPRESISTEM al CLIENTE o a terceros que el CLIENTE indique:

6.1. LIMITACION DE RESPONSABILIDAD.- Las obligaciones de IMPRESISTEM, que se desprenden del objeto de esta oferta relacionados con la prestación de servicios son de medio y no de resultado, y están enmarcadas en la diligente ejecución de sus obligaciones y el poner a disposición de estas los medios más adecuados para garantizar el

cumplimiento del objeto, esto implica que en la ejecución de la oferta IMPRESISTEM se guiará por altos estándares de la industria y que EL CLIENTE declara conocer y aceptar. No obstante, IMPRESISTEM no es responsable por actos de terceros que pudieran introducirse en los sistemas de EL CLIENTE y por lo tanto éste, desde ahora exonerá a IMPRESISTEM por el acceso fraudulento, a través de la nube o red, a los equipos y sistemas informáticos, así como de la responsabilidad por la ocurrencia de actos indebidos que puedan cometerse por tales accesos, la inoculación de virus, las alteraciones a los programas utilizados y cualquier otro evento que pueda causar pérdida de información o posibles daños a los sistemas del EL CLIENTE, cuando haya actuado diligentemente en la ejecución de sus obligaciones.

6.2. PERSONAL Y RELACIONES LABORALES: Las Partes declaran que, entre ellas y los empleados de cada una de ellas, así como con las demás personas que intervengan por cuenta de cada una de ellas en la ejecución de la presente oferta y sus anexos, no existe ningún vínculo laboral ni civil. En consecuencia, cada parte asume toda la responsabilidad que le corresponde como único empleador o contratante de las personas que destine para efectos de la presente oferta, estando respectivamente a cargo de ellas las compensaciones, los salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones, honorarios y demás obligaciones a que hubiere lugar por ley conforme al tipo de vinculación.

6.3. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL.- Excepto en lo que hace relación al software como servicio suministrado, todos los derechos intelectuales, entendidos como derechos de autor y propiedad industrial, incluidos los títulos o nombres de los productos, marcas, patentes, que existen previamente y que recaigan sobre bienes objeto de protección legal de la propiedad intelectual, son de propiedad de IMPRESISTEM , o de sus proveedores, y así se garantiza y por lo tanto EL CLIENTE no podrá retirar, modificar, oscurecer, ocultar derechos de autor, créditos, marca registrada, patente o encubrir avisos de trabajo que aparezcan en los productos de software. Los derechos de la misma naturaleza que surjan con ocasión de la ejecución de este acuerdo serán también de su propiedad. Por lo tanto, queda expresamente prohibida cualquier utilización o reproducción no autorizada por escrito y la utilización de ellos se reduce a su aplicación y no a su contenido. Igualmente pertenecen a IMPRESISTEM, o sus proveedores, todos los derechos de propiedad intelectual de los documentos impresos, tales como catálogos, manuales de operación, memos instructivos, que se entreguen en desarrollo de la presente oferta y sobre ellos existirán las mismas limitaciones de reproducción y utilización que sobre los bienes objeto de derechos de autor.

La información y datos que sean objeto de las aplicaciones de los programas serán de EL CLIENTE y serán de su exclusiva responsabilidad los perjuicios o daños que sufra u ocasione con la utilización que de ellos haga. Por su parte, IMPRESISTEM no podrá utilizar dicha información sino en lo estrictamente pertinente a la ejecución de esta oferta, utilización que se entiende desde ya otorgada. Cuando la información de propiedad de EL CLIENTE deba ser utilizada en asunto distinto a la ejecución contractual, deberá ser autorizada de manera previa, expresa y por escrito.

SÉPTIMO. GARANTÍA IMPRESISTEM Declara y garantiza al CLIENTE que los Productos:

- (i) serán nuevos (cuando se entreguen por primera vez),
- (ii) se fabricarán y entregaránde conformidad con todas las Leyes aplicables,
- (iii) no serán objeto de los denominados derechos antidumping o derechos compensatorios, y
- (iv) se ajustan a las Especificaciones del Producto descritas en la oferta.
- (v)

Los términos de garantía del FABRICANTE aplicables a los bienes hacen parte de la oferta y el cliente declara Conocerlos y aceptarlos.

OCTAVO. LIMITE A LA RESPONSABILIDAD: IMPRESISTEM deberá responder ante EL CLIENTE por los daños y defectos que puedan acontecer en desarrollo de la oferta cuando:

- (i) estos se deriven de su mala ejecución, negligencia, culpa, impericia, u omisión;
- (ii) deba responder por la calidad de los bienes y/o servicios suministrados objeto de la presente oferta de acuerdo con las condiciones de garantía por cada fabricante que sean publicadas en el sitio web IMPRESISTEM o del fabricante y que EL CLIENTE declara conocer y aceptar;

- (iii) Deba realizar el cambio de los productos que presenten daños y/o defectos parciales o totales atribuibles a IMPRESISTEM o al fabricante, o de aquellos que no cumplan con las características y condiciones convenidas entre las partes y contenidas en las especificaciones técnicas de los productos y los términos de garantía establecidos por cada fabricante que sean publicadas en el sitio web de IMPRESISTEM o del fabricante.

NOVENO. CESIÓN: LAS PARTES no podrán ceder, total o parcialmente, la presente oferta y sus anexos, sin la autorización previa y expresa de la otra parte.

DÉCIMO. DEVOLUCIONES: La devolución de los productos adquiridos por el CLIENTE en los términos del presente documento, estarán sujetas a las siguientes condiciones:

1. El CLIENTE deberá obtener previamente autorización escrita de IMPRESISTEM.
2. Los productos al momento de su devolución deberán encontrarse en su empaque original debidamente sellado, la ruptura del empaque es causal suficiente para rechazar la devolución del producto.
3. El CLIENTE será responsable de los cargos y gastos que se originen con motivo de la devolución de los productos.
4. IMPRESISTEM está facultada para rechazar cualquier devolución a su entera discreción.

PARÁGRAFO: Las licencias adquiridas por el CLIENTE no podrán ser devueltas y deberán cumplir el término para el cual hayan sido contratadas.

DÉCIMO PRIMERO. MODIFICACIONES ESCRITAS: La presente oferta, el (los) Anexo(s) sólo podrá modificarse mediante mutuo acuerdo escrito firmado por las partes, sin dicha formalidad se reputará inexistente.

DÉCIMO SEGUNDO. CONTACTOS IMPRESISTEM. Para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, garantías y devoluciones, IMPRESISTEM pone a disposición del CLIENTE las siguientes formas de contacto:

Asunto	Canales de comunicación
PQRSE Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	Correo: servicioalcliente@impresistem.com Teams: Servicio al Cliente PBX: (1) - 8766500 - Opcion 2 Pagina Web: Soporte en linea WhatsApp: 3174303907 Linea Nacional: 018000944600
Garantías	Correo: tramitegarantias@impresistem.com PBX: (1) - 8766500 - Opcion 5 Teams: Tramite Garantias WhatsApp: 3152082069
Devoluciones	Correo: tramitedevoluciones@impresistem.com PBX: (1) - 8766500 - Opcion 2 Teams: Tramite Devoluciones

Las partes acuerdan que la presente oferta se perfecciona con la aceptación de esta por EL CLIENTE.

TÉRMINOS Y CONDICIONES OFERTA No. 128

IMPRESISTEM S.A.S.

- I. La presente oferta contiene recomendaciones por lo que debe ser analizada y aprobada por personal de EL CLIENTE experto y con capacidad probada y suficiente en la materia de la oferta, IMPRESISTEM no es responsable por las configuraciones finales ya que estas son decisiones de usuarios finales y/o de EL CLIENTE.
- II. Los valores en dólares serán liquidados con la tasa representativa del mercado vigente en la fecha de facturación.
- III. El CLIENTE acepta que todas las transacciones comerciales realizadas con IMPRESISTEM estarán regidas bajo los términos y condiciones establecidos en el presente documento y en las facturas de venta, a menos que IMPRESISTEM y el CLIENTE hayan firmado un contrato que complemente, sustituya o revoque estos términos y condiciones.
- IV. El CLIENTE reconoce y acepta que los bienes, software y tecnología objeto de este acuerdo son importados directamente por IMPRESISTEM, o por sus proveedores en el País y están en un todo sujetas a las leyes de la República de Colombia. EL CLIENTE se obliga a respetar los derechos sobre la propiedad intelectual involucrada en todos estos productos y en el evento de conocer violaciones flagrantes, informará a la autoridad competente.
- V. IMPRESISTEM podrá programar entregas parciales de pedidos dependiendo de la disponibilidad del inventario. En los casos de entregas parciales, IMPRESISTEM facturará los bienes que se despachen al CLIENTE.
- VI. La mora en el pago del precio causará intereses de mora a la tasa de interés moratoria más alta autorizada y se causará a partir del día del vencimiento de la factura hasta cuando se reciba el pago por IMPRESISTEM.
- VII. Una vez la orden de compra del CLIENTE sea aceptada por IMPRESISTEM, los productos serán entregados en el lugar y fecha convenidos y señalados en la correspondiente factura de venta. Una vez aceptada la oferta mediante la solicitud del pedido o la emisión de la orden de compra respectiva, el cliente no podrá cancelar el pedido salvo por autorización expresa de IMPRESISTEM.
- VIII. Cuando el CLIENTE, o la persona que este autorice por escrito, reciba y retire los productos de las instalaciones de IMPRESISTEM, todos los riesgos, daños y deterioro de estos correrán por cuenta del CLIENTE. Cualquier reclamación del CLIENTE en relación con los productos recibidos, deberá ser informada a IMPRESISTEM S.A.S. dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de estos. IMPRESISTEM no aceptará reclamaciones ni solicitudes de devolución formuladas por el CLIENTE una vez expirado el término señalado.
- IX. El responsable de atender la garantía de calidad y funcionamiento de los productos es su fabricante, por lo que las reclamaciones a que haya lugar se tramitarán en primera instancia en los centros de servicio del respectivo fabricante o por el servicio postventa de IMPRESISTEM S.A.S., quienes son los encargados de atender aquellas garantías de productos cuyos fabricantes no tienen centros de servicio en Colombia. IMPRESISTEM ofrecerá el soporte necesario para hacer las reclamaciones pertinentes e indicará al CLIENTE los puntos de servicio postventa. Los términos de garantía aplicables son los publicados por los fabricantes en sus sitios web oficiales en su defecto las que entregue o publique IMPRESISTEM.
- X. La devolución de los productos adquiridos por el CLIENTE en los términos del presente documento, estarán sujetas a las siguientes condiciones:
 - a. El CLIENTE deberá obtener previamente autorización escrita de IMPRESISTEM.
 - b. Los productos al momento de su devolución deberán encontrarse en su empaque original debidamente sellado, la ruptura del empaque es causal suficiente para rechazar la devolución del producto.
 - c. El CLIENTE será responsable de los cargos y gastos que se originen con motivo de la devolución de los productos.
 - d. IMPRESISTEM está facultada para rechazar cualquier devolución a su entera discreción.
- XI. En caso de demora y/o retardo en el recibir los bienes en la(s) fecha(s) acordada(s) en virtud de la oferta o la orden de compra aceptada por IMPRESISTEM y/o de cualquiera de los plazos pactados; el CLIENTE se obliga a pagar a IMPRESISTEM todos los costos en los que incurra por tal demora desde la fecha acordada de entrega hasta la fecha efectiva en la que el CLIENTE reciba los bienes.

- XII. Cuando la forma de pago acordada sea al contado y el cliente no abone el monto del pedido dentro de los dos (2) días siguientes a la orden de compra, IMPRESISTEM podrá disponer del inventario solicitado y los tiempos de entrega ofertados podrán verse afectados.
- XIII. Los costos no contemplados en la oferta que se generen por cualquier modificación a los términos, imputable directa o indirectamente al CLIENTE, deberán ser asumidos por EL CLIENTE.
- XIV. La presente oferta y todos los contratos entre IMPRESISTEM y EL CLIENTE, serán regidos por e interpretados de conformidad con las leyes de la República de Colombia. El CLIENTE declara y garantiza que la información suministrada en el presente documento y en todos los demás aportados con ocasión de este, es cierta y exacta.
- XV. Para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, garantías y devoluciones, IMPRESISTEM pone a disposición del CLIENTE las siguientes formas de contacto:

Los pedidos que requieran que IMPRESISTEM

Asunto	Canales de comunicación
PQRSF Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	Correo: servicioalcliente@impresistem.com Teams: Servicio al Cliente PBX: (1) - 8766500 - Opcion 2 Pagina Web: Soporte en linea WhatsApp: 3174303907 Linea Nacional: 018000944600
Garantías	Correo: tramitegarantias@impresistem.com PBX: (1) - 8766500 - Opcion 5 Teams: Tramite Garantias WhatsApp: 3152082069
Devoluciones	Correo: tramitedevoluciones@impresistem.com PBX: (1) - 8766500 - Opcion 2 Teams: Tramite Devoluciones