

## 1. OBJETO

El objeto del presente Contrato es el suministro y/o mantenimiento de todos los Equipos de Impresión y/o Software integrado y/o los Productos IT de la marca Ricoh y/o de cualquier otra marca, así como cualquier otro servicio asociado.

El presente Contrato vincula al Cliente y a Ricoh y está compuesto de los presentes términos y condiciones generales y de disposiciones particulares que el Cliente y Ricoh negociarán para cada caso concreto.

En caso de contradicción entre los términos y condiciones generales y las disposiciones particulares, prevalecerán los términos de esta última.

## 2. UBICACIÓN

El Cliente, a su cargo, preparará la Ubicación (siendo éste el lugar en el que se entregarán los Productos) y proporcionará las infraestructuras suficientes para que Ricoh instale los Productos. Previa solicitud del Cliente, Ricoh preparará e inspeccionará la Ubicación y dicho trabajo se cargará al Cliente como cargo adicional. El Cliente será responsable de asegurar que su sistema de tecnología de la información es compatible con los Productos incluidos en el contrato.

El Cliente dará acceso a Ricoh a la Ubicación y a los Productos

## 3. MODIFICACIÓN DE LOS PEDIDOS

Ricoh se reserva el derecho de que los Productos que finalmente reciba el Cliente, podrían presentar pequeñas diferencias respecto a los Productos o requerimientos de prestación de Servicios iniciales. En todo caso, los nuevos Productos o Servicios deberán cumplir al menos con los requerimientos de calidad y funcionamiento, inicialmente solicitados por el Cliente.

## DISPOSICIONES GENERALES DE LOS DISPOSITIVOS DE IMPRESIÓN

### 4. CONTENIDO DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE DISPOSITIVOS DE IMPRESIÓN

4.1 El contrato de mantenimiento de los dispositivos de impresión Ricoh incluye:

- (a) Transporte, instalación y formación inicial en la utilización del equipamiento contratado (hardware y drivers en estaciones de trabajo próximas a cada equipo) y del software adquirido.
- (b) Uso y disfrute del equipamiento contratado durante la duración prevista en el Contrato.
- (c) Mano de obra, desplazamiento y piezas Para:
  - i. El mantenimiento correctivo: se facilitará asistencia técnica telefónica remota mediante un servicio de HelpDesk, pudiendo proceder con posterioridad al envío de un técnico para la solución de la avería o a la sustitución del equipo en función de la avería diagnosticada. Se dará solución de averías en el funcionamiento del equipo con un plazo de respuesta estándar de ocho (8) horas laborables de Ricoh ("next business day").
  - ii. El mantenimiento preventivo: programado y solicitado por el propio equipo, con el objetivo de limpiar, verificar y sustituir las piezas indicadas en el programa de mantenimiento específico de cada modelo comercializado.
- (d) Suministro sin cargo adicional de los consumibles necesarios para el funcionamiento del equipo (excepto grapas, papel, y en el caso de Pripot: el máster y el tambor).
- (e) Servicio de lectura automática de contadores y acceso personalizado a una web de informes sobre la flota de equipos:
  - i. La transmisión de contadores se realizará mediante un dispositivo de comunicación remota (facilitado por Ricoh sin coste adicional) ubicado en las instalaciones del Cliente, quien deberá facilitar las condiciones necesarias para su instalación (corriente, asignación dirección IP, información sobre configuración de internet para la entrada / salida de datos).
  - ii. Si el Cliente no facilitara las condiciones necesarias para la instalación del dispositivo de lectura automática de contadores, no se podrá prestar dicho servicio y, por tanto, se entenderá que el Cliente renuncia expresamente a su prestación y autoriza a Ricoh España a aplicarle un cargo adicional por dispositivo de impresión por el servicio de captación y procesamiento de lectura de contadores de cada uno de ellos según la periodicidad de facturación del precio del servicio especificada en las condiciones particulares.
  - iii. Los datos transmitidos contienen exclusivamente información numérica (contadores) obtenida de los equipos instalados. La transmisión es cifrada, con doble autenticación y certificada bajo la norma ISO15408 de seguridad de transacción electrónica de datos.
  - iv. El Cliente acepta que el uso de la web de informes será con fines exclusivamente informativos y de uso interno, siendo el acceso personal e intransferible.
  - v. Con la periodicidad especificada en las condiciones particulares para las reconciliaciones de excesos, Ricoh obtendrá las lecturas del número de páginas impresas mediante el servicio de lectura automática. En caso de no poderse hacer dicha lectura automática en alguno de los equipos, el cliente la deberá facilitar a Ricoh la misma, de lo contrario, autoriza expresamente a Ricoh a la aplicación de lecturas de páginas impresas estimadas en función de los históricos del equipo.

4.2. A lo largo del presente contrato, cuando se haga referencia a Ricoh, se entenderá, como tal, tanto la red de asistencia propia de Ricoh como los servicios técnicos autorizados por esta última.

4.3. Para el equipamiento suministrado como parte del contrato, pero que sea facilitado por parte de alguno de los colaboradores con los que haya suscrito acuerdos de colaboración, se incluye:

- (a) La garantía tendrá la duración de las condiciones particulares aplicables en el momento de la instalación del equipamiento y/o activación del servicio (equipos y software).
- (b) Actualizaciones de software durante el periodo indicado en las condiciones particulares aplicables en el momento de la instalación del equipamiento y/o activación del servicio
- (c) Será opcional la contratación del mantenimiento para años sucesivos, como complemento al presente contrato y en base a tarifa de precios vigente en cada momento.
- (d) El mantenimiento de este equipamiento será proporcionado por parte del servicio

técnico designado por el colaborador que lo haya facilitado.

4.4. El contrato de mantenimiento de dispositivos de impresión, excluye:

- (a) Reparación de averías que no procedan del desgaste normal del equipo, como: Elementos externos rotos, bandejas, cristales, tapas, etc.; Daños causados por la utilización fuera de las especificaciones de uso indicadas en el manual de usuario (ej: por utilización de transparencias para equipos de inyección de tinta, gramajes de papel inadecuados, etc.); negligencia, mal trato, así como los daños producidos por golpes, robo, fuego, accidentes, causas de fuerza mayor, etc.
- (b) Solución de atascos de papel y otras actividades que puedan ser solucionados por el propio Cliente, atendiendo a las explicaciones del manual de usuario.
- (c) Cambio de consumibles especificados en el manual de usuario (ej.: tóner).
- (d) Problemas de funcionamiento originados por cambios en el entorno informático del cliente.
- (e) La instalación de drivers con posterioridad a la instalación inicial de los equipos.
- (f) La instalación del software incluido por defecto con el equipo, servicio que podrá ser ofertado por Ricoh.
- (g) El traslado del Producto a otra Ubicación, así como los trabajos de desinstalación y nueva instalación. El cliente deberá notificar a Ricoh con suficiente antelación el cambio de emplazamiento el equipo, pudiendo Ricoh subcontratar el servicio de mantenimiento con una empresa distinta de la que hasta el momento prestara la asistencia técnica.
- (h) Cualquier cambio de software, configuración, conectividad, ampliación, etc. sobre las especificaciones utilizadas para la instalación de los equipos.
- (i) En el caso de Duplicadoras Digitales: masters, gomas de arrastre y sedas.
- (j) Quedan excluidos los consumibles necesarios para el funcionamiento de los equipos en los que no se contrate un precio por página/metro, para su mantenimiento, es decir, equipos con extensión de garantía, de importe fijo anual. Quedan excluidos los consumibles de color: tinta de color (cuyo precio tiene en cuenta la inclusión de tinta negra en el contrato) para todos los equipos de tipo Duplicadora Digital.
- (l) Quedan excluidos los consumibles de negro y color para todos los equipos de tipo Gran Formato Color.
- (m) Quedan excluidos los consumibles de color especial (blanco y transparente).
- (n) Queda excluido el Kit de mantenimiento para extensiones de garantía y de importe fijo anual.

4.5. En caso de tener contratado el servicio Help Desk para mantenimiento de aplicaciones (App Usage), en los dispositivos de impresión con Smart Operation Panel de segunda generación o posterior, se dará el siguiente alcance:

- (a) Soporte para la configuración y uso genérico del Smart Operation panel y Application Site de Ricoh. Siendo responsabilidad del cliente compartir la información solicitada por Ricoh y/o realizar los cambios solicitados en sus sistemas de IT (red, servidores, software, etc.), para el correcto funcionamiento del panel. Se asume que cualquier cambio en la configuración, necesario para la resolución de incidencias, queda autorizado por el cliente.
- (b) Soporte para el uso, descarga y configuración de Aplicaciones desde el Application Site de Ricoh.
- (c) Gestión de incidencias y resolución para las aplicaciones desarrolladas por Ricoh.
- (d) Se excluye la configuración en remoto desde cero (full configuration) salvo que así Ricoh lo estime. Ricoh podrá decidir el proceso de soporte más eficiente: técnico en remoto o técnico 'on site'.
- (e) El servicio de soporte remoto tiene como principal objetivo proporcionar una respuesta rápida y efectiva al usuario. En entornos multiusuarios, donde la misma configuración pueda ser requerida para todos ellos, será responsabilidad del cliente la asignación de un 'key user', o administrador, como interlocutor con Ricoh.
- (g) Quedan excluidas de cualquier servicio las aplicaciones desarrolladas por terceras empresas que no hayan sido autorizadas y homologadas por Ricoh y que no aparezcan en el Application Site de Ricoh.

### 4.6. SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE PANTALLAS INTERACTIVAS (IWB)

El servicio de mantenimiento de Pantallas Interactivas se caracteriza por mantenimiento correctivo: soporte remoto y on-site y mantenimiento preventivo, así como servicios formación e-learning de nuevos hábitos digitales derivados del uso de las referidas Pantallas Interactivas (Reuniones virtuales y Presentaciones virtuales).

El alcance de dichos servicios se recogerá en los documentos vinculados por el número de contrato (propuesta técnica y/o SoW). Este alcance podrá componerse por uno o varios de los siguientes servicios:

- (a) Mantenimiento estándar, controlador Ricoh: Mantenimiento y soporte de pantalla Interactiva, controlador y software embebido Ricoh IWB. El horario de servicio remoto de recepción de incidencias es de Lunes a Viernes de 8h a 20h. El tiempo de respuesta, que se define como tiempo transcurrido desde que la incidencia es traspasada a RICOH y el SERVICE DESK se hace responsable de la gestión de la misma, es de 1 día laborable.
- (b) Mantenimiento estándar, sin controlador Ricoh: Mantenimiento y soporte de pantalla Interactiva, controlador libre y software IWB LT en caso de ser instalado. El horario de servicio remoto de recepción de incidencias es de Lunes a Viernes de 8h a 20h. El tiempo de respuesta, que se define como tiempo transcurrido desde que la incidencia es traspasada a RICOH y el SERVICE DESK se hace responsable de la gestión de la misma, es de 1 día laborable.
- (c) Mantenimiento Premium, controlador Ricoh: Mantenimiento y soporte de pantalla Interactiva, controlador y software embebido Ricoh IWB. El horario de servicio remoto de recepción de incidencias es de Lunes a Domingo durante las 24 horas. El tiempo de respuesta, que se define como tiempo transcurrido desde que la incidencia es traspasada a RICOH y el SERVICE DESK se hace responsable de la gestión de la misma, es de 4 horas.
- (d) Mantenimiento Premium, sin controlador Ricoh: Mantenimiento y soporte de pantalla Interactiva, controlador y software embebido Ricoh IWB. El horario de servicio remoto de recepción de incidencias es de Lunes a Domingo durante las 24 horas. El tiempo de respuesta, que se define como tiempo transcurrido desde que la incidencia es traspasada a RICOH y el SERVICE DESK se hace responsable de la gestión de la misma, es de 4 horas.

## 5. SERVICIOS GESTIONADOS

### 5.1 SERVICIOS DOCUMENTALES GESTIONADOS (MDS)

El alcance de los servicios MDS se recogerá en los documentos vinculados por el número de contrato (propuesta técnica y/o SoW). Este alcance podrá componerse por uno o varios de los siguientes servicios:

- On-Site Services: Servicio de gestión de la infraestructura de impresión a través de personal in-situ
- Remote Management: Servicio de gestión remota del parque de impresión, para la detección automática de incidencias y necesidad de consumibles.
- IMAC-D Services: Traslado/Movimiento de equipos dentro de las ubicaciones del Cliente

### 5.2 OUTSOURCING DE SERVICIOS DOCUMENTALES (DSO)

El alcance de los servicios DSO se recogerá en los documentos vinculados por el número de contrato (propuesta técnica y/o SoW). Este alcance podrá componerse por uno o varios de los siguientes servicios:

- Oficina Paperless: en el proceso de transformación digital, RICOH ayuda a las empresas a la construcción de su archivo digital
- Print Center: servicio centrado en proporcionar facilidades de impresión abarca desde la gestión de la impresión de productos básicos hasta la configuración como centro de comunicaciones masivas corporativo
- Mailroom: gestión del Mailroom del cliente con el resto de servicios RICOH y aportando un modelo de cambio hacia el MailRoom digital

### 5.3 AUDIT TRANSFORM Y GESTIÓN DE CAMBIO

El alcance del servicio de Audit Transform y Gestión del Cambio, se recogerá en los documentos vinculados por el número de contrato (propuesta técnica y/o SoW).

## SERVICIOS DEL PUESTO DE TRABAJO (WORKPLACE)

## 6. CONTENIDO DEL SERVICIO DEL PUESTO DE TRABAJO

### 6.1. MANTENIMIENTO PARA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA (IT)

6.1.1 El contrato de mantenimiento para la infraestructura IT incluye:

- Puesta a disposición del Centro de Atención al Usuario de Ricoh: registro de las peticiones e incidencias, recibidas a través de teléfono, email o web.
- Resolución de las peticiones a través de acceso remoto. Por tanto el Cliente deberá facilitar y aceptar la instalación del software necesario para dicha conexión remota. Los servicios prestados incluirán soporte según los servicios de infraestructura TIC prestados.
- Se ofrecerá adicionalmente un servicio de Gestión de Activos contratados.

6.1.2. Los siguientes servicios quedan excluidos a menos que se indique lo contrario en los documentos vinculados por el número de contrato (propuesta técnica y/o SoW):

- Administración de BBDD
- Gestión proactiva de licencias y contratos
- Servicios de Voz IP
- Gestión integral de seguridad perimetral de la red y servidores
- Servicios de conexión remota VPN
- Sistema de copias de seguridad y recuperación
- Sistema de filtrado en el acceso a internet
- Gestión comunicaciones (ADSL, RDSI, cable, etc.)
- Horario extendido.

El modelo operativo de Ricoh, basado en la gestión remota, garantiza un nivel de intervenciones presenciales limitado. El estándar de servicio de Ricoh comprende la asistencia técnica en NBD (Next Business Day).

6.1.3. La asesoría técnica generará una hoja de ruta tecnológica, de la cual se podrán derivar proyectos de mejora de la infraestructura tecnológica que se ofertarán con cargo adicional al contrato de soporte, que con carácter enunciativo pero no limitativo serían por ejemplo:

- Optimización del Servidor y de la Red para maximizar el rendimiento.
- Optimización del Sistema de Almacenamiento, CPD.
- Proyectos de Cableado
- Instalación de nuevos servidores
- Virtualización de servidores
- Proyectos de apertura en nuevas sedes
- Preparación de nuevos PCs con la maqueta que proceda
- Suministro de Equipos IT.

6.1.4. Se excluye del servicio de mantenimiento:

- Las prestaciones asociadas a la subsanación de anomalías causadas por una incorrecta utilización de Software. Tampoco estarán cubiertas aquellas instalaciones o modificaciones de Software por el Cliente sin autorización de Ricoh.
- Las prestaciones que no estén directamente vinculadas con el Software.
- La reconstitución de ficheros en caso de destrucción y la salvaguarda de ficheros. El Cliente está obligado a realizar las salvaguardas ordinarias.
- Las modificaciones o ajustes funcionales referentes al Software requeridos por el Cliente.
- Las actualizaciones o mejoras de software no autorizadas por Ricoh, ni las incidencias causadas por dichas actualizaciones o mejoras
- Las prestaciones de formación, instalación, asesoramiento o asistencia que sean eventualmente propuestas por Ricoh a través de contratos de formación, instalación, asesoramiento o asistencia
- Reinstalación del software, por cualquier motivo imputable al Cliente (que a título enunciativo pero no limitativo podrían ser modificaciones realizadas por el usuario final o Administrador del sistema, manipulación o reconfiguración del software, utilización incorrecta del sistema, etc.)
- Soporte o servicios requeridos derivados de la actualización de otros softwares no licenciados por el proveedor
- Negligencia, mal trato, así como los daños producidos por golpes, robo, fuego, accidentes, causas de fuerza mayor, etc.
- Los traslados de los equipos a otra ubicación, así como los trabajos de desinstalación y nueva instalación.

### 6.2. TELEFONÍA A TRAVÉS DE LA RED, VoIP

6.2.1 El alcance del servicio de VoIP se recogerá en los documentos vinculados por el número de contrato (propuesta técnica y/o SoW)

6.2.2 Se excluye cualquier responsabilidad sobre los datos almacenados en un entorno en la nube

### 6.3. ESCRITORIOS VIRTUALES, VDI

6.3.1 El alcance del servicio de VDI se recogerá en los documentos vinculados por el número de contrato (propuesta técnica y/o SoW)

6.3.2 Se excluye cualquier responsabilidad sobre los datos almacenados en un entorno en la nube

### 6.4. APLICACIONES DE COLABORACIÓN Y SOLUCIONES EN LA NUBE

6.4.1 El alcance del servicio prestado para aplicaciones de colaboración y de otras soluciones en la nube se recogerá en los documentos vinculados por el número de contrato (propuesta técnica y/o SoW)

6.4.2 Se excluye cualquier responsabilidad sobre los datos almacenados en un entorno en la nube.

### 6.5. PERMANENCIA CONTRACTUAL

6.5.1 La permanencia contractual de los servicios se registrará según lo estipulado en las condiciones particulares del contrato –Servicios Workplace–

6.5.2 Todos los Servicios Workplace, se renovarán tácitamente hasta la terminación del contrato y cualquiera de sus prórrogas.

### 6.6. VARIACIÓN DE LOS SERVICIOS WORKPLACE

6.6.1. Se podrá dar de baja cualquiera de los servicios workplace con un preaviso de 30 días, realizado por escrito, coincidiendo con periodos mensuales. En el caso de servicios con permanencia contractual superior a una mensualidad, Ricoh tendrá el derecho a facturar las cuotas pendientes del servicio solicitado hasta la finalización.

6.6.2. Se aceptará el alta de un nuevo servicio en el contrato, previa propuesta por parte de Ricoh y aceptación del cliente.

6.6.3. Cualquier variación del servicio requerirá la aceptación de ambas partes mediante firma de un documento de modificación contractual, habiéndose de indicar en dicho documento la variación en el precio del servicio del contrato y el plazo de permanencia del mismo, en las cláusulas particulares.

6.6.4. En el caso de contratarse un servicio cuya permanencia tuviera un vencimiento posterior a la del contrato o de cualquiera de sus prórrogas, el contrato se entenderá prorrogado de forma tácita por 12 meses adicionales.

## 7. ENTREGA DEL PRODUCTO

El plazo de entrega dependerá de los Productos y del proveedor designado así como de la provincia a la que se efectuará el envío, y de la estabilidad del pedido, es decir, las cantidades adquiridas y las capacidades de los proveedores de Ricoh. Ricoh no se responsabilizará por el retraso de la entrega de la mercancía o falta de la misma, y se reserva el derecho de realizar entregas parciales, con la correspondiente facturación de las mismas.

Salvo acuerdo expreso por escrito con Ricoh, el Cliente no tendrá derecho a solicitar la anulación de un pedido o de cualquier indemnización (incluida la devolución de los portes) en el caso de que se produzca un retraso en la entrega del Producto, debido a circunstancias ajenas a la voluntad de Ricoh.

Salvo que se indique lo contrario, la entrega de los Productos puede hacerse en distintos plazos. Ricoh no será responsable por las pérdidas (incluyendo pérdidas de beneficios), costes, daños, cargos o gastos derivados, directa o indirectamente, de cualquier retraso en la entrega de los Productos (aunque sean ocasionados por una negligencia de Ricoh). El Cliente no podrá negarse a pagar el precio de los Productos ya entregados cuando se produzca, por parte de Ricoh, el suministro parcial de un pedido.

En caso de que la mercancía haya sido enviada, o bien Ricoh haya cursado el pedido de compra a los proveedores designados, el Cliente tendrá que hacerse cargo del pedido completo. En el caso en que la entrega no pudiera realizarse en el punto de entrega y en la fecha acordada por causa no imputable a Ricoh, el comprador será responsable de las pérdidas y averías que se produzcan en la misma desde el momento en que la entrega debió haberse producido.

Si por cualquier razón el Cliente no acepta la entrega de cualquiera de los Productos, o Ricoh no pudiera hacer su entrega en plazo, debido a que el Cliente no ha proporcionado las instrucciones adecuadas, documentos, licencias y/o autorizaciones necesarias, se entenderá que los Productos han sido debidamente entregados, y el Cliente se hará cargo de cualquier riesgo que pudiera surgir (incluyendo pérdidas o daños causados por negligencia de Ricoh). En dichas situaciones Ricoh podrá:

- Almacenar los Productos hasta la entrega efectiva y el Cliente será responsable de todos los costes y gastos (que incluyan almacenamiento y seguros correspondientes); o
- Vender los Productos al mejor precio posible, repercutiendo al Cliente (deducidos los costes de almacén y gastos razonables para la venta) cualquier perjuicio que Ricoh hubiera sufrido por verse obligado a vender los productos por debajo de su precio como consecuencia de este hecho.

## SOFTWARE

### 8. TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SOFTWARE

8.1 Cuando se suministre software junto con los Productos que no sean parte de la configuración estándar de los mismos, serán de aplicación los términos y condiciones expuestos en la presente cláusula.

Existen dos tipologías de software:

- "Software Ricoh", Ricoh es el titular del software y otorga al Cliente una licencia no exclusiva e intransmisible para utilizar el Software Ricoh de conformidad con las condiciones del presente contrato.

- (b) Y "Software de Tercero" dicho Tercero es el titular del software y Ricoh lo sublicencia previa formalización del correspondiente contrato de licencia de software de usuario final ("EULA"), o en su defecto, de la aceptación de los términos y condiciones de licencia del tercer proveedor. A tales efectos, el Cliente tendrá derecho a utilizar el Software de Tercero de conformidad con las condiciones de éste.

El Software se detallará en las condiciones particulares del contrato y/o en los documentos vinculados por el número de contrato (propuesta técnica y/o SoW).

8.2 Alcance: En el caso de Software Ricoh, el Cliente podrá:

- (a) instalarlo y utilizarlo únicamente con fines internos empresariales. El Software Ricoh podrá autorizarse mediante licencia en términos de usuario, servidor u otro, dato que deberá indicarse en el Pedido y cualquier instalación o uso del Software Ricoh deberá ajustarse a dicho modelo de licencia; y
- (b) utilizar cualquier documentación relevante para el uso del Software de Ricoh.

8.3 La licencia del Cliente tendrá la vigencia que se especifique en el Pedido (el "Período de Vigencia").

8.4 La licencia para el Software se iniciará en el momento en que el Software se entregue al Cliente o se instale para su uso, lo que se produzca antes.

8.5 Restricciones de uso y obligaciones del cliente

8.5.1 El Cliente acuerda cumplir con sus obligaciones en virtud de cualquier EULA aplicable.

8.5.2 El Cliente se compromete en relación con el Software de Ricoh a:

- (a) no copiar el Software o Documentación, salvo cuando dicha copia sea incidental al uso normal del Software o cuando sea necesaria a efectos de copias de seguridad o seguridad operativa;
- (b) no alquilar, arrendar, sublicenciar, prestar, traducir, fusionar, adaptar, variar o modificar el Software o la Documentación;
- (c) no hacer alteraciones o modificaciones sobre la totalidad o una parte del Software ni permitir que el Software o cualquier parte del mismo se combine o se incorpore en cualquier otro programa;
- (d) no desmontar, descompilar, realizar ingeniería inversa ni crear obras derivadas basándose en la totalidad o una parte del Software ni tratar de llevar a cabo ninguna de dichas actuaciones, salvo en la medida en que esté autorizada de conformidad con la ley aplicable;
- (e) conservar todas las copias de Software de un modo seguro y mantener registros rigurosos y actualizados del número y localizaciones de todas las copias del Software;
- (f) sustituir la versión actual del Software por cualquier versión actualizada o mejorada o nuevo programa suministrado por Ricoh según sus instrucciones en cualquier momento;
- (h) incluir el aviso de copyright en todas las copias, totales o parciales, del Software; o
- (i) no proporcionar ni poner a disposición de ningún otro modo el Software, en su totalidad o en parte (incluyendo, pero sin limitarse a los listados de programas, listados de programa objeto y fuente, código objeto y código fuente) a cualquier persona distinta de los empleados y representantes del Cliente sin el previo consentimiento por escrito Ricoh.

8.5.3 El Cliente deberá permitir a Ricoh y a sus representantes, en todo momento y con un preaviso razonable, inspeccionar y acceder a cualquier instalación y cualquier equipo localizado en la misma en la que se deposite o utilice el Software o la documentación, con el fin de asegurar que el Cliente está cumpliendo con los términos del presente Contrato o las Condiciones particulares del Software (EULA).

## 9. GARANTÍA DEL SOFTWARE

9.1 Sólo con respecto al Software Ricoh, ésta garantiza que:

- (a) el medio en el que el Software de Ricoh se almacena y distribuye (en su caso) está y estará durante un período de 90 días a partir de su suministro (el "Período de Garantía") libre de defectos en su diseño, material y calidad en condiciones de uso normal. Si se produce un defecto en el medio durante el Período de Garantía, Ricoh lo sustituirá gratuitamente si el Cliente se lo devuelve a Ricoh con un ejemplo documentado (en la medida que sea razonablemente posible) de dicho defecto o error;
- (b) durante el Período de Garantía, el Software de Ricoh, cuando se utilice correctamente, funcionará según las prestaciones descritas en la Documentación y asimismo garantiza que la Documentación describe correctamente el funcionamiento del Software en todos los aspectos materiales; y
- (c) ha testeado el Software para la detección de virus utilizando el software de comprobación de virus comercialmente disponible, compatible con la actual práctica de la industria.

Si, durante el Período de Garantía, el Cliente notifica por escrito a Ricoh cualquier defecto o fallo en el Software de Ricoh como consecuencia del cual dicho Software de Ricoh deje de funcionar y dicho defecto o fallo no es el resultado de una modificación del Software de Ricoh por parte del Cliente o de un uso contrario a los términos particulares del Contrato de software, Ricoh a su entera discreción, reparará o sustituirá el Software Ricoh, siempre que el Cliente ponga a su disposición toda la Información que sea necesaria para ayudar a Ricoh a resolver el defecto o fallo, incluyendo la información suficiente que le permita a Ricoh recrear el defecto o fallo.

El Cliente reconoce que el Software no se ha desarrollado para cubrir sus necesidades individuales y que por tanto es su responsabilidad asegurar que las prestaciones y funciones del Software tal y como se describen en las Condiciones Particulares cubran sus necesidades.

El Cliente reconoce que es posible que el Software Ricoh no esté libre de virus o errores y acuerda que la existencia de cualquier pequeño error no constituirá un incumplimiento del presente Contrato.

9.2 El Cliente reconoce y acuerda que cualquier garantía en relación con el Software de Tercero se concede y limita a aquellas garantías otorgadas por el Tercer Proveedor en el correspondiente EULA. Ricoh no asumirá ninguna responsabilidad ni será responsable de ninguna de dichas garantías y Ricoh no otorga ninguna garantía con respecto al Software de Tercero.

9.3 Derechos de Propiedad intelectual del software

9.3.1 El Cliente reconoce que todos los derechos de propiedad intelectual ("IPR") en el Software pertenecen al Licenciente, dichos derechos se otorgan mediante licencia (no se venden) al Cliente y que no posee ningún derecho sobre el Software, salvo el derecho de utilizarlos de conformidad con los términos del presente Apéndice de Software o un EULA.

9.3.2 El Cliente reconoce que no tiene derecho a acceder al Software en forma de código fuente o codificación liberada.

9.3.3 Ricoh indemnizará al Cliente con respecto a cualquier reclamación de un tercero que alegue que los IPR en el Software de Ricoh vulnera los IPR de un tercero. El Cliente será defendido contra cualquiera pérdida directa, daño, coste o gasto (incluyendo los honorarios de abogados razonables) en los que el Cliente incurra por dicha reclamación.

9.3.4 La indemnización prevista en la Cláusula anterior estará sujeta a que el Cliente:

- (a) notifique inmediatamente la reclamación o afirmación a Ricoh;
- (b) otorgue a Ricoh el control exclusivo de la defensa y negociaciones de resolución o convenio;
- (c) proporcione toda la ayuda que Ricoh solicite razonablemente con respecto a la defensa o negociación de un convenio; y
- (d) no haga ninguna admisión que pueda perjudicar a Ricoh en la defensa o negociación de la reclamación o afirmación.

9.3.5 Ricoh no tendrá ninguna responsabilidad frente al Cliente en la medida que la supuesta vulneración se derive o esté relacionada con:

- (a) la vulneración de los IPR, información o datos que no sean parte del Software de Ricoh;
- (b) cualquier acto u omisión del Cliente no autorizado en virtud del presente Apéndice de Software;
- (c) el uso de los IPR en combinación con otro software, materiales, equipos o servicios que no estén suministrados por Ricoh;
- (d) fracciones personalizadas del Software diseñadas de conformidad con las especificaciones escritas dadas por el Cliente; o
- (e) alteraciones o modificaciones en los IPR que no haya hecho Ricoh.

9.3.6 En el derecho preferente, defensa o resolución de una reclamación de un tercero, Ricoh podrá, a su discreción y a su propio cargo:

- (a) modificar y/o sustituir el correspondiente Software y/o Documentación o materiales que contengan los correspondientes IPR para asegurar que ni el Software ni la Documentación vulneran ningún otro derecho, siempre que el software o materiales modificados ofrezcan prácticamente las mismas prestaciones y funcionalidades; o
- (b) obtener para el Cliente una licencia para continuar utilizando el Software, y lo anterior constituye la responsabilidad total de Ricoh y la subsanación total del Cliente por cualquier supuesta vulneración o vulneración efectiva de dichos IPR.

## CLAUSULAS COMUNES

### 10. PRECIOS

A cada anualidad del contrato, a contar desde la fecha inicial del presente Contrato, la cuota y los precios de página y scan vigentes serán incrementados en base al último IPC general interanual publicado por el INE; teniendo en cuenta otros factores que incidan en el precio del servicio, tales como devaluaciones del tipo de cambio, variaciones en el coste de la mano de obra propia o servicios subcontratados a terceros, cambios en el comportamiento de la producción de páginas y scans, etc.

Los precios indicados en este contrato no incluyen IVA y se expresan en Euros.

Todos los impuestos, arbitrios, tasas y contribuciones de cualquier naturaleza y ámbito, presentes o futuros, que graven el otorgamiento, cumplimiento, ejecución y extinción del presente contrato serán satisfechos con arreglo a la ley o, en su defecto, serán a cargo del Cliente. Las modificaciones que sufra el régimen tributario del presente contrato se liquidarán entre las partes después del pago de cada vencimiento que resulte afectado, sin que por nada de ello se altere la liquidez del precio contractual ni de cada una de las cuotas de pago.

El precio a satisfacer por el Cliente será el especificado en el Contrato. El precio de las páginas incluidas en la cuota y las páginas de exceso (copias o impresiones) o los precios por página vinculados a los equipos de impresión que el cliente realice, está calculado teniendo en cuenta una cobertura de tóner estándar o masa de impresión estándar del 5% (copias o impresiones realizadas en blanco y negro y / o color). En caso de que esta cobertura de tóner o masa de impresión sea superior, Ricoh se reserva el derecho de aumentar los precios reflejados en las condiciones particulares del contrato, previa notificación por escrito al CLIENTE.

### 11. GARANTÍAS

Las garantías de los Productos son las establecidas por los fabricantes, siendo ellos en todo caso quienes responderían de los posibles fallos o defectos de los Productos suministrados, así como de las posibles consecuencias de los mismos. El Cliente queda obligado por los términos y condiciones especificados en estas garantías de los fabricantes, por lo tanto, el Cliente deberá realizar el uso o ejecución de las garantías directamente con el fabricante.

La garantía se aplica siempre y cuando el Producto sea utilizado bajo las condiciones normales de explotación determinadas por los fabricantes. En ningún caso se garantiza que el Producto suministrado sea apto para responder a un problema particular del usuario.

Ricoh no está obligado a indemnizar al usuario o a terceros por las consecuencias del uso del Producto, ya sean daños directos o indirectos, accidentes sufridos por personas, daños a los bienes ajenos al Producto, pérdidas de beneficio o lucro cesante, daños que provengan de un deterioro o pérdidas de datos.

Ricoh no responderá bajo ningún concepto de los posibles fallos o defectos que pudiesen tener los Productos proporcionados. Será el cliente quién con su garantía responderá de los posibles desperfectos que el Producto albergase.

Ricoh no se responsabiliza de posibles errores tipográficos o de contenido en las características de los productos que se puedan producir ocasionalmente, y al igual que los precios, estas características están sujetas a cambios sin previo aviso. Igualmente las fotografías de los productos no son vinculantes sino orientativas.

El uso de los Productos se realizará conforme a las instrucciones y el manual de uso del fabricante. Ricoh podrá incluir dentro de la ficha de cada Producto o en el propio proceso de compra información acerca de las condiciones del fabricante. El Cliente acepta las condiciones de uso de los Productos que en cada momento sean de aplicación a los Productos.

De la misma manera, la adquisición de licencias de uso u otros derechos de propiedad intelectual o industrial, implicará la aceptación automática de las condiciones del uso del Producto en la página web del fabricante. El Cliente acepta las condiciones de uso de los Productos que en cada momento sean de aplicación a los Productos. Asimismo, el Cliente se obliga a hacer extensivas estas obligaciones al adquirente del Producto y los posibles adquirentes posteriores, de tal manera que el consumidor o usuario final deba aceptar las condiciones de uso previamente a la toma de posesión de la licencia.

Ricoh facilitará al Cliente las licencias electrónicas al correo indicado en la propuesta. En el momento que hayan sido enviadas, Ricoh entenderá que se han entregado correctamente, siendo el Cliente el responsable de su activación e instalación. Correrá bajo la responsabilidad del cliente activar las extensiones de garantía facilitadas por los fabricantes.

## 12. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El Cliente se compromete a: (i) pagar el precio estipulado (ii) mantener, en su caso, los Productos en la Ubicación y no moverlos sin el consentimiento de Ricoh; (iii) encargarse de los Productos, mantenerlos seguros en un entorno adecuado y no modificarlos ni alterarlos sin el consentimiento de Ricoh; (iv) utilizar únicamente los Productos de conformidad con las instrucciones del fabricante; (v) proporcionar toda la ayuda, documentación y demás información necesaria para diagnosticar o subsanar cualquier fallo y entregar los Productos y proporcionar el Mantenimiento y Servicio de Atención al Cliente; y (vi) mantener copias de seguridad actualizadas de todos los datos y sistemas de protección de virus adecuados para su negocio;

## 13. DURACIÓN DEL CONTRATO

La validez del Contrato y de cualquiera de sus anexos está sujeta a la aprobación financiera por parte de Ricoh.

El presente Contrato tiene como fecha de inicio la indicada en las condiciones particulares del contrato. No obstante, en caso de que por causas ajenas a Ricoh, no se procediera a la instalación o entrega de alguno de los Productos contratados, el Cliente acepta que Ricoh inicie la facturación en la fecha indicada en las condiciones particulares del contrato. Se podrá firmar un nuevo Anexo cada vez que se acuerde incorporar Productos (siempre sujeto a la aprobación financiera por parte de Ricoh):

- Los productos incorporados figurarán en el nuevo Anexo en el apartado de "Productos" de las Condiciones Particulares al igual que los Productos incorporados en Anexos anteriores y que continúen vigentes.
- La firma de un nuevo Anexo modificará las condiciones particulares del contrato, a partir de la fecha indicada en el Anexo. Serán siempre válidas las correspondientes al último Anexo firmado entre el cliente y Ricoh, desde dicha fecha de inicio y hasta la firma de un nuevo anexo o según la duración prevista en las nuevas Condiciones Particulares firmadas. La fecha de renovación tecnológica de los Productos nuevos incorporados en dicho Anexo (indicados con la letra 'N') se calculará a partir de la fecha de inicio y teniendo en cuenta la Duración del Contrato en meses prevista en las últimas Condiciones Particulares.

Cuando el Contrato o cualquiera de sus Anexos alcance la fecha de fin de vigencia (según se indica en los puntos anteriores):

- Opción de renovación tecnológica: Ricoh planteará al Cliente la renovación tecnológica de los Productos de dicho Anexo, sustituyéndolos por nuevos Productos; lo que comportará la incorporación de un nuevo Anexo al Contrato y la retirada de los Productos sustituidos. El nuevo Anexo actualizará las condiciones particulares vigentes.
- El Cliente podrá optar por la no renovación de los equipos, comunicándolo a Ricoh por escrito con un mínimo de tres (3) meses de antelación a la fecha de fin de vigencia. Ello comportará la retirada de los Productos por parte de Ricoh, y dará derecho a la facturación por parte de Ricoh al Cliente de los suministros no recuperables.

En caso de que no se ejecutara ninguna de las opciones anteriores, los Productos incluidos se entenderán automáticamente prorrogados, en las condiciones vigentes del Contrato, por periodos sucesivos de doce (12) meses, hasta un máximo diez (10) años desde la fecha de instalación y/o entrega de los Productos.

En el caso de los productos de Infraestructura IT el cliente podrá adquirir los mismos finalizado el periodo de duración del Contrato, siempre y cuando hayan sido cumplidas todas sus obligaciones de conformidad con este Contrato. Si en las Condiciones particulares no estuviesen establecidos los precios de adquisición, Ricoh le comunicará el precio de la misma, en el momento en que usted le comunique la voluntad del pase a propiedad de los Productos. La fecha de adquisición, será la del día siguiente al que finaliza el periodo del contrato, siempre y cuando el Cliente haya cumplido con sus obligaciones de pago.

El Cliente y Ricoh acuerdan expresamente que la rescisión unilateral del Contrato por parte del Cliente, dará derecho a Ricoh a percibir las cuotas pendientes del contrato hasta su finalización, así como otros gastos de cancelación (desinstalación y retirada) y la indemnización por los daños y perjuicios que la resolución unilateral del Contrato, y cualquiera de sus prorrogas por parte del Cliente, pueda causar a Ricoh.

## 14. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO:

14.1 La forma de pago será la estipulada en las condiciones particulares. A tales efectos, El Cliente autoriza expresamente a Ricoh a cargar en su cuenta corriente los adeudos correspondientes, comprometiéndose a no efectuar un retroceso de los adeudos que correspondan a facturas vencidas, ciertas y exigibles, renunciando expresamente a la posibilidad contemplada en la LSP, Ley 16/2009 de retroceder adeudos dentro de los cincuenta y ocho (58) días siguientes a su cargo dado el conocimiento previo y recurrente por parte del Cliente respecto al servicio prestado.

Sin perjuicio de cualquier otro derecho que le corresponda, Ricoh se reserva el derecho de (i) aplicar intereses sobre cualquier pago vencido y no pagado que no superen el importe permitido en virtud de la legislación sobre morosidad. Dichos intereses se empezarán a computar a partir de la fecha de vencimiento del pago hasta que se reciba el pago íntegro (tanto antes como después de la sentencia); y/o (ii) suspender el suministro de productos y servicios hasta que se reciba el pago íntegro, (incluyendo los intereses devengados).

Con el fin de cubrir aquellos posibles gastos administrativos, Ricoh se reserva el derecho a cobrar un cargo no superior a 25 euros por producto, en el supuesto que el Cliente requiera un cambio administrativo en su cuenta (incluyendo, pero no limitando a: la dirección de facturación; periodo de facturación) y/o en el supuesto de que el Cliente requiere la remisión de una factura.

Con la aceptación de estos términos y condiciones, el Cliente autoriza el envío electrónico de facturas por parte de Ricoh a la dirección de correo electrónico facilitada por el Cliente. En el supuesto de que el Cliente solicite el envío de facturas por correo postal, Ricoh se

reserva el derecho a cobrar un cargo de 3 euros por ciclo de facturación. Adicionalmente, si el Cliente no acepta la domiciliación bancaria como forma de pago en las Condiciones Particulares, Ricoh se reserva el derecho a cobrar un cargo de 3 euros por ciclo de facturación.

Con el fin de cubrir sus costes de administración de cambios en los contratos a medio plazo, Ricoh se reserva el derecho de cambiar la tasa de administración que figura en el párrafo anterior.

La falta de pago de una (1) cuota causará la suspensión del servicio, y la de dos (2) cuotas, la resolución del contrato. Dicha rescisión del contrato dará derecho a Ricoh a recibir por parte del Cliente las cantidades estipuladas en la cláusula anterior.

La periodicidad de facturación de la cuota fija y de las reconciliaciones o precios por página vinculados a los equipos de impresión, tanto para las páginas en blanco y negro como para las de color, y los scans, entendiéndose por scan a estos efectos la digitalización de documentos sin copia impresa, vendrá indicada en las condiciones particulares del contrato y permanecerá inalterada a lo largo de la vida del contrato. El Cliente se obliga a pagar la cuota fija, donde puede incluir, entre otros Productos y/o Servicios, un volumen de páginas, es decir, impresiones o copias blanco y negro y/o color y/o scan, incluso en el caso que el volumen realizado sea inferior al contratado. Con la periodicidad indicada en las condiciones particulares, se efectuará una reconciliación del volumen de páginas contratado. El importe a pagar es el resultado de multiplicar el número de páginas adicionales a las contratadas por el precio por página del exceso, tanto para las páginas en blanco y negro como para las de color, y/o scan.

14.2 Los Productos y/o servicios entregados y/o instalados en función del presente contrato, o Productos y/o servicios que se incorporen al presente contrato pero que vengan de acuerdos anteriores, podrán ser utilizados por el Cliente durante el periodo previo al inicio de contrato y Ricoh podrá facturar dichos Productos y/o servicios de forma proporcional hasta el inicio del mismo.

## 15. RESOLUCIÓN

Si el Cliente se retrasa más de diez (10) días en el pago de alguna de las facturas emitidas, Ricoh podrá suspender la prestación de los servicios hasta que se hayan liquidado todos los atrasos.

Ricoh tendrá derecho a resolver el Contrato con efectos inmediatos mediante un preaviso por escrito si el Cliente ha incumplido una de sus obligaciones sustanciales en virtud del Contrato que, por ejemplo, perjudique los derechos de propiedad o reclamaciones de Ricoh contra el Cliente o que impida a Ricoh cumplir con sus obligaciones contractuales. Éste será el caso, en concreto, si: (i) el Cliente traslada los dispositivos de impresión sin el previo consentimiento de Ricoh; (ii) los Productos sufren daños como consecuencia del uso de materiales o consumibles que no sean originales; (iii) el Cliente se retrasa más de diez (10) días en el pago de cualquier factura; (iv) el Cliente está en procedimiento concursal; o (v) los activos del Cliente se han visto sometidos a procedimientos de insolvencia.

En caso de que Ricoh ejerza su derecho de resolución del Contrato de conformidad con lo establecido en la presente cláusula, el Cliente se compromete a cesar inmediatamente el uso y utilización de los Productos y a entregárselos a Ricoh. A fin de adquirir la posesión de los Productos según la Cláusula anterior, el Cliente se compromete a entregar los Productos inmediatamente a primer requerimiento.

La validez del Contrato no será afectada por las medidas anteriores, en concreto, el Cliente no quedará liberado de su obligación de efectuar el pago de las facturas. Cualquier coste incurrido en relación con la devolución de los Productos correrá a cargo del Cliente. Los derechos anteriores no afectarán a las reclamaciones de cumplimiento y/o reclamaciones por daños que le correspondan por ley a Ricoh.

Ricoh podrá resolver el presente Contrato con el Cliente con efectos inmediatos mediante un preaviso por escrito de 15 días.

El Cliente y Ricoh acuerdan expresamente que la resolución unilateral del Contrato, o rescisión de Ricoh por incumplimiento por parte del Cliente, dará derecho a Ricoh a recibir las cuotas pendientes del contrato hasta su finalización, así como otros gastos de cancelación (desinstalación y retirada) y la indemnización por los daños y perjuicios que la resolución del Contrato por parte del Cliente pueda causar a Ricoh.

## 16. TERMINACIÓN DE UN ACUERDO PREVIO DE FINANCIACIÓN Y/O MANTENIMIENTO

Si el presente Contrato sustituye a un acuerdo previo, el Cliente reconoce y acepta que la cantidad pagada por Ricoh en virtud de dicha terminación a la institución financiera, un tercero o el Cliente queda integrada en el presente Contrato. El pago por parte de Ricoh de dicha cantidad con motivo del presente Contrato constituye una unidad indivisible junto con el presente Contrato y únicamente se pagará una vez se haya recibido definitivamente el Equipo solicitado, en un periodo mínimo de 15 (quince) días.

## 17. SEGURO

La responsabilidad por pérdida o daños a los Productos pasará al Cliente en el momento de la entrega. El cliente será responsable y debe estar asegurado frente a cualquier daño o pérdida causada por o para los productos.

El Cliente deberá: (i) asegurar el equipo a todo riesgo con una compañía de seguros de reconocido prestigio y sin exclusiones para su reemplazamiento a cuenta propia, (ii) presentar a Ricoh, si ésta lo solicita, prueba de la contratación del seguro, (iii) notificar a Ricoh inmediatamente de cualquier reclamación que pudiese originarse derivada del seguro, (iv) retener cualquier cantidad de dinero derivada de los seguros que usted recibe en relación con el equipo, y (v) deberá señalar en la póliza de seguros nuestra compañía, como propietario del equipo y beneficiario del seguro.

Si el cliente no proporciona evidencia de un seguro adecuado, a continuación Ricoh deberá adquirir un seguro para el equipo y cargará al cliente un cargo por el aumento de los gastos de alquiler en consecuencia. Ricoh notificará al Cliente cualquier cuota referente al seguro hasta el momento en que el Cliente presente pruebas de la contratación de un seguro adecuado. Cliente debe notificarnos lo antes posible de cualquier daño o pérdida que pudiera sufrir el equipo y ofrecer a nuestra aseguradora de forma veraz, una completa declaración precisa de la pérdida y cualquier otra información que nuestra aseguradora pueda requerir de forma razonable en apoyo de nuestra reclamación. Si Ricoh hace una reclamación, el cliente debe hacer todo esfuerzo razonable para proteger el equipo de la pérdida adicional.

Ricoh puede solicitar cualquier cantidad de dinero de seguros para cubrir el coste de la reparación o reposición de los equipos o para el pago de cualquier suma o sumas adeudadas a nosotros bajo este Acuerdo.

La propiedad de los productos y todos los derechos sobre el software (si los hay) se conservarán por Ricoh y/o el editor según corresponda.

**18. CAUSAS DE FUERZA MAYOR**

Ricoh podrá, sin responsabilidad, diferir el cumplimiento en virtud del presente Contrato o cancelarlo por una causa de fuerza mayor o cualquier otra circunstancia fuera de su control, incluyendo, pero sin limitarse a actos fortuitos, guerras, revueltas, incendios, terremotos, explosiones, inundaciones, huelgas, cierres patronales, órdenes o fallos en las telecomunicaciones, el suministro eléctrico o fuente de suministro o la indisponibilidad de servicios, personal, productos o materiales.

**19. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN**

21.1 El Cliente no podrá ceder el presente Contrato a ninguna otra persona, en su totalidad o en parte, sin el previo consentimiento por escrito de Ricoh.

21.2 Ricoh podrá ceder los derechos de crédito del presente Contrato a un tercero, así como los datos incluidos en el mismo, en cuyo caso desde este momento el Cliente muestra su aprobación y consentimiento. A tales efectos, el contrato estará sujeto a la aprobación por parte de Ricoh.

21.3 Ricoh podrá ceder el presente Contrato a cualquier otra persona, en su totalidad o en parte, o subcontratar el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones en virtud del presente Contrato. La subcontratación por parte de Ricoh de cualquiera de sus obligaciones en virtud del presente Contrato, en su totalidad o en parte, no exonerará a Ricoh de su responsabilidad de cumplimiento de sus obligaciones frente al Cliente.

**20. RESPONSABILIDAD**

La responsabilidad del Proveedor quedará limitada al importe inferior entre 50.000-€ o las cantidades efectivamente pagadas por el Cliente en los últimos 12 meses desde la fecha efectiva del daño.

Las limitaciones de responsabilidad previstas en el primer párrafo de la presente cláusula no serán aplicables a: daños derivados de la actuación dolosa o fraudulenta intencionada del Proveedor o del Cliente; cualquier obligación de indemnización; o cualquier obligación de pago del Cliente en virtud del presente Acuerdo; o daños o pérdidas sobre el Producto arrendado o alquilado por el Cliente; o por fraude o declaración falsa fraudulenta; o muerte o daño personal derivado de la negligencia de las partes o sus empleados; o cualquier asunto que no pueda ser excluido o limitado por ley.

**21. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Exclusión de responsabilidad: Se conviene expresamente que la utilización de repuestos y consumibles, no cubiertos por el presente contrato, no originales Ricoh así como la manipulación de las máquinas por personal no autorizado por ésta eximirá a Ricoh de cualquier responsabilidad sobre la prestación del servicio técnico.

Ricoh no será responsable de aquellos perjuicios por daños derivados de la pérdida de información o documentación almacenada en los equipos objeto del presente contrato.

Bajo ningún concepto será Ricoh responsable por cualesquiera daños y perjuicios directos, indirectos o imprevisibles que pudieran resultar del uso del Producto por el Cliente, o de las prestaciones complementarias proporcionadas al Cliente. Las partes convienen expresamente que se considera daño indirecto todo perjuicio financiero o comercial, pérdida de ganancias, de datos, de pedidos o de Clientela, así como cualquier acción entablada por un tercero contra el Cliente.

En ningún caso serán responsables, Ricoh, sus miembros, filiales, directores, empleados o representantes de ningún daño, deforma enunciativa pero no limitativa, indirecto, accesorio, especial, ejemplar o penal o de cualquier pérdida de ingresos, pérdida de beneficios, pérdida de información, pérdida o alteración de datos o fallo de ordenador o mal funcionamiento, o por pérdidas o daños especiales, incidentales, indirectos, emergentes o ejemplares derivados, o que sea consecuencia o esté relacionado con el uso, funcionamiento o rendimiento del Software o Productos o que surja directa o indirectamente de este acuerdo, o del incumplimiento de cualquier representación o garantía, ya sea impuesto en una acción basada en un contrato, negligencia, agravio o de cualquier otro tipo e incluso si Ricoh ha sido advertido de la posibilidad de tales daños.

El Cliente mantendrá a Ricoh indemne de cualquier reclamación de terceros. El CLIENTE se obliga a mantener indemne a Ricoh por cualesquiera daños y perjuicios que pudieran resultar (i) del incumplimiento, la inexactitud (incluida la causada por omisión) o falsedad de cualquiera de las manifestaciones referidas en el presente contrato (ii) del incumplimiento de cualesquiera otras obligaciones, compromisos, disposiciones, términos, condiciones o pactos establecidos en este Contrato. A los efectos de este Contrato, tendrán la consideración de daños y perjuicios cualquier pérdida, daño (incluido tanto el daño emergente como el lucro cesante), perjuicio, carga, responsabilidad, pasivo, minusvalía, sanción, recargo, interés o gasto (incluidos costas y honorarios de abogados, procuradores, fedatarios, auditores, contables, expertos, peritos u otros profesionales). Ricoh tampoco será responsable en aquellos casos en los que el Software y/o Producto entregado y/o instalado al Cliente no funcione por no tener el sistema operativo actualizado.

**22. DISPOSICIONES GENERALES**

22.1 El presente Acuerdo (junto con los anexos y cualquier otra documentación) constituyen un acuerdo total entre las partes con respecto a su objeto y deroga cualquier acuerdo, discusión, negociación, promesa, documentos de oferta (petición, propuesta, respuesta o documento complementario) propuesta, manifestación y arreglo (escrito u oral) anterior o contemporáneo entre las partes con relación a su objeto.

22.2 Tras su firma, el presente Contrato no podrá modificarse ni alterarse salvo acuerdo mutuo por escrito firmado por ambas partes. La renuncia al formato escrito únicamente podrá declararse por escrito.

22.3 Si cualquier cláusula o parte de una cláusula del presente Contrato se declara inejecutable, dicha cláusula o parte de la misma, en la medida necesaria, se excluirá y no afectará a ninguna otra disposición del presente Contrato, las cuales continuarán en vigor y con plenos efectos. Cualquier disposición inválida se reinterpretará o modificará de modo que pueda lograrse el fin económico pretendido.

22.4 La renuncia de un incumplimiento u omisión por cualquiera de las partes no se interpretará como una renuncia de cualquier otro incumplimiento futuro de la misma u otra disposición; del mismo modo, ningún retraso u omisión de cualquiera de las partes en el ejercicio o uso de cualquier derecho, poder o privilegio que le corresponda o pueda corresponderle en virtud del presente Contrato constituirá una renuncia de cualquier incumplimiento u omisión de la otra parte

22.5 La vía de contacto por la que se debe realizar las peticiones del servicio relativas a asistencia técnica, solicitud de consumibles, lecturas de contador, consultas administrativas u otras peticiones, es el CAC Online [www.ricoh.es/cac](http://www.ricoh.es/cac) (web del Centro de Atención al Cliente de RICOH ESPAÑA, S.L.U.) Si el Cliente tiene contratado el servicio automático de @Remote, las peticiones relativas a asistencia técnica (excepto problemas de calidad de impresión y configuraciones), las solicitudes de consumibles y de lecturas de contador, se notificarán de forma automática. Para garantizar el nivel de cumplimiento de los servicios, cualquier petición debe realizarse mediante el canal CAC Online o el sistema @Remote

22.6 A los efectos de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, RICOH ESPAÑA S.L.U. (en adelante, Ricoh) le informa de que los datos de carácter personal facilitados a nuestra compañía, así como cualesquiera otros que sean facilitados a lo largo de la relación comercial con la misma, han sido integrados en un fichero de su titularidad debidamente inscrito en el Registro de la Agencia Española de Protección de Datos. El fichero tiene como finalidades (i) permitir y facilitar el Cumplimiento de relación comercial existente, (ii) enviar al interesado información sobre Ricoh, tanto corporativa como comercial, que pueda ser de su interés. El interesado autoriza de forma expresa al tratamiento de sus datos personales con dichas finalidades, inclusive al envío de la citada información a través del correo electrónico u otro sistema de comunicación equivalente, así como su posible cesión a otras sociedades del grupo. Asimismo, los interesados podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos legales, a la atención del Responsable de Seguridad, referencia "LOPD", mediante el envío de un correo electrónico a la siguiente dirección: [LOPD@Ricoh.es](mailto:LOPD@Ricoh.es). Del mismo modo, agradeceríamos que en caso de que alguno de los datos aquí incluidos fuera erróneo, nos lo comunique para la pronta corrección y mantenimiento de la adecuada Calidad de los Datos, en cumplimiento con el Art. 4 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos.

22.7 Sin perjuicio de lo establecido en el punto 22.6, Si los servicios objeto del contrato conllevaran el tratamiento de datos personales por cuenta del cliente, en dicho acceso Ricoh ostentará la consideración de encargado de tratamiento, a efectos de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Carácter Personal. Por ello, la comunicación o el acceso a datos personales no implicará en modo alguno cesión de los mismos, ni siquiera a efectos de su conservación, sino que se tratará únicamente de una simple entrega de los mismos exclusivamente a los efectos de dar cumplimiento al contrato.

Ricoh se obliga expresamente a cumplir lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal y demás legislación dictada o que se dicte en desarrollo de la misma para los encargados del tratamiento, y a asumir las responsabilidades derivadas de este contrato. Ricoh se obliga asimismo a cumplir con las medidas de seguridad exigidas por el art. 9 de la citada Ley, y asume los siguientes compromisos:

a) Adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por vía reglamentaria con respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento locales, equipos, sistemas y programas.

Las medidas de seguridad que aplicará Ricoh en el tratamiento de los ficheros facilitados por el Cliente, deberán cumplir con el nivel de seguridad exigido por el R.D. 1720/2007, de 21 de diciembre por que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal, o legislación vigente que la sustituya, en función al tipo de datos personales que se traten en cada momento.

Derivado de lo anterior, Ricoh se compromete a poner a disposición del Cliente la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula.

Para el caso de que no exista gestión de datos personales en sistemas de Ricoh sino el acceso a aplicaciones propias del Cliente, Ricoh deberá realizar dichos accesos conforme a las Políticas de seguridad y normas de control de acceso dictadas por el Cliente.

b) Utilizar los datos facilitados por el Cliente únicamente conforme a sus instrucciones.

c) No aplicar los datos ni utilizarlos con fin distinto al que figura en el presente contrato, ni comunicarlos, ni siquiera para su conservación, a otras personas, ni facilitar a terceros copias o duplicados de los datos, ni divulgar o explotar de cualquier otra forma los datos contenidos en los ficheros entregados, incluso una vez finalice la prestación del servicio contratado, con excepción de lo previsto en el párrafo siguiente.

Ricoh puede prestar parte de los servicios contratados a través de terceros proveedores o colaboradores. El cliente acepta que la prohibición de comunicación de datos a terceros quedará exceptuada en estos casos, constituyendo estas comunicaciones situaciones de subcontratación de encargados del tratamiento de las previstas en el artículo 21 del R.D. 1720/2007, de desarrollo de la LOPD. En base a ello, estos terceros se comprometen al cumplimiento de las mismas obligaciones que Ricoh como Encargado del tratamiento principal, a través de la firma entre las partes de un contrato de sub Encargado del tratamiento en el que se definan sus obligaciones respecto del tratamiento de datos personales en los mismos términos que los expuestos en la presente cláusula:

d) Destruir o devolver los datos personales al Cliente una vez finalice la prestación del servicio. A falta de indicación expresa por parte del Cliente optando por la destrucción, los datos deberán ser devueltos".

22.8 Con renuncia expresa a su propio fuero, las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales del domicilio del demandado.

22.9 Seguridad y Salud Laboral en materia de coordinación de actividades empresariales: La seguridad y salud en el trabajo es uno de los objetivos permanentes y fundamentales de Ricoh. La atención a las condiciones de trabajo y el cumplimiento de la normativa exige que las empresas cooperen cuando en un mismo centro concurren trabajadores de dos o más empresas. Con esta finalidad EL CLIENTE se compromete a hacer entrega en el plazo de 30 días después de la firma de este acuerdo, de la documentación en materia de Prevención de Riesgos Laborales que indica el R.D. 171/2004, que desarrolla el Art. 24 de la ley 31/95 de PRL, adjuntando los siguientes documentos:

- Evaluación de riesgos del centro/s de trabajo que puedan afectar a las actividades que va a desarrollar Ricoh a través de sus trabajadores.
- Las medidas preventivas referidas a la prevención de tales riesgos y su planificación
- Las medidas de emergencia propias del centro/s de trabajo
- Persona de contacto en materia de Prevención de riesgos laborales. Nombre, Teléfono y correo electrónico Ricoh se compromete a cumplir con la normativa actual vigente en materia de Prevención de Riesgos Laborales y garantiza que cumple con todas las obligaciones legales de acuerdo a la Ley 31/1995 de Prevención de riesgos laborales.

Ricoh notifica a EL CLIENTE mediante el presente enlace: [www.ricoh.es/Images/coordinacion\\_actividades\\_empresariales\\_t\\_69-29332.pdf](http://www.ricoh.es/Images/coordinacion_actividades_empresariales_t_69-29332.pdf) la información que en materia de Prevención de Riesgos Laborales indica el R.D.171/2004. Los posibles costes que pudiesen derivarse de la cooperación entre empresas en materia de coordinación de actividades empresariales serán asumidos por el Cliente, no pudiendo repercutirse bajo ningún concepto al Proveedor de los servicios.

22.9 El cliente reconoce y acepta que los firmantes de los documentos requeridos para la ejecución del contrato, serán personas autorizadas por la compañía y tendrán plena validez y efectos frente a Ricoh y/o cualquier tercer.