



### TIPO DE GESTIÓN

Afiliación

Instalación de Equipo

Cambio

Código de afiliación: \_\_\_\_\_

Fecha de solicitud: \_\_\_\_\_

### DATOS DEL COMERCIO

Apellidos y Nombres/ Razón Social de la Empresa: \_\_\_\_\_

Registro mercantil \_\_\_\_\_ De la circunscripción judicial \_\_\_\_\_ en fecha \_\_\_\_\_ Bajo el N° \_\_\_\_\_ Tomo \_\_\_\_\_

Nombre Comercial o Fantasía: \_\_\_\_\_

Cedula de Identidad o Pasaporte / RIF: \_\_\_\_\_

N° de Cuenta Corriente Asociado: \_\_\_\_\_

### ACTIVIDAD ECONÓMICA

### ENTREGA DEL EQUIPO

Desea retirar el equipo en nuestras instalaciones en Caracas

SI

NO

Enviar Autorización y C.I.: del autorizado

### DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO / ENTREGA DEL EQUIPO

Urbanización/ Sector:

Avenida/ Calle/ Carrera:

Edificio/ Quinta/ C.C:

Piso/ Casa/ Local Oficina:

Ciudad:

Estado:

Municipio:

Zona Postal:

Telf. Local:

Telf. Celular:

Horario del Comercio:

Correo Electrónico:

### DATOS DEL COMERCIANTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL

Apellido y Nombres:

Nacionalidad:

CI/ Pasaporte:

Cargo/condición:

Telf.:

### DATOS DE PERSONAS CONTACTOS PARA REALIZAR LA INSTALACIÓN / RETIROS DE EQUIPO (S)

Cargo:

Apellido y Nombre:

CI/ Pasaporte:

Telf.:

### CONDICIONES DE INSTALACIÓN

Tipo de POS requerido por el Comercio  
seleccione una opción

Dual

Dual con Batería

Observaciones:

Al momento de indicar la red de operadora, el cliente debe asegurarse que la línea seleccionada funcione en el establecimiento.  
(Cobertura de telefonía móvil y estabilidad de líneas CANTV).

El tipo de POS (Dial Up, Inalámbrico y Lan) NO funcionan de manera simultánea, es decir, solo funciona una de acuerdo a la configuración seleccionada por el cliente.

## CONTRATO GENERAL DE SERVICIOS OPERATIVOS Y LICENCIA DE EQUIPOS Y PRODUCTOS ELECTRÓNICOS (POS).

Entre, la Sociedad Mercantil **POSCOMERCIAL, C.A.**, inscrita por ante el Registro Mercantil Tercero de la Circunscripción Judicial del Distrito Capital y Estado Bolivariano de Miranda, en fecha 01 de Agosto del año 2017, bajo el N° 3, Tomo 72-A **REGISTRO MERCANTIL TERCERO**, con Registro de Información Fiscal (R.I.F.) N° J-41013404-6, con domicilio en la Calle Orinoco, Edificio Centro Empresarial Premium, Oficina MZ-2, Urbanización Las Mercedes, Municipio Baruta del Estado Bolivariano de Miranda, representada en este acto, por el ciudadano **LEOPOLDO JOSÉ PÉREZ BOLÍVAR**, venezolano, mayor de edad, de este domicilio, titular de la cedula de identidad N° V-15.713.653, con número de Registro de Información Fiscal (R.I.F.) V-15713653-0, facultado para este acto, conforme se desprende de Poder Especial conferido en fecha Diecinueve (19) de Octubre del año 2.018, por ante la Notaría Pública Octava del Municipio Autónomo Chacao del estado Miranda, inserto bajo el N° 35, Tomo 523 de los libros llevados por dicha Notaría, quien a los efectos del presente contrato se denominará **POSCOMERCIAL**, por una parte; y, por la otra, la Sociedad Mercantil que precede, planamente identificada, quien a los efectos del presente contrato, se denominará **EL CLIENTE**, por otra parte, quienes de común acuerdo han convenido suscribir el presente contrato en base a las siguientes disposiciones:

### CLÁUSULA 1. DEFINICIONES:

#### 1.1.- Hardware

Son los equipos y componentes físicos referenciados en el Listado de Productos adjunto a éste Contrato, donde se recogen las diferentes coberturas correspondientes a los Anexos relacionados en la Cláusula 12.

#### 1.2.- Software

Son los productos y programas referenciados en el Listado de Productos adjunto a éste Contrato, donde se recogen las diferentes coberturas correspondientes a los diferentes Anexos relacionados en la Cláusula 12.

#### 1.3.- Mantenimiento Preventivo

Es el Mantenimiento que se ha de realizar periódicamente, en los equipos que lo necesiten, para asegurar un funcionamiento correcto de los mismos.

#### 1.4.- Mantenimiento Correctivo

Es el Mantenimiento realizado por **POSCOMERCIAL**, cuando **EL CLIENTE** notifica el no funcionamiento o funcionamiento defectuoso del Hardware o del Software.

### CLÁUSULA 2. OBJETO:

Constituye el objeto del presente Contrato la prestación por parte de **POSCOMERCIAL**, de los Servicios Operativos y licencia de los modelos de equipos (Hardware), y de los productos y programas (Software) utilizados por **EL CLIENTE** (Licencia del Producto), relacionados en el Listado de Productos adjunto a éste Contrato.

### CLÁUSULA 3. PERIODOS DE VIGENCIA:

El presente Contrato tendrá vigencia de tres (03) años, contado a partir de la fecha en que **EL CLIENTE** suscriba el mismo, o desde el momento en que se contraten los servicios de activación del equipo (POS) por ante las oficinas comerciales de **POSCOMERCIAL**. Dicho contrato puede ser prorrogado por periodos iguales, siempre que ambas partes se giren la respectiva notificación por escrito o vía correo electrónico con por lo menos treinta (30) días de antelación al vencimiento del presente contrato. Caso contrario, se entenderá renovado de forma automática por un período igual, es decir, tres (03) Años prorrogable.

3.1.- El período de garantía del equipo tecnológico (no incluye los accesorios, tales como cables, power y baterías externas), será de seis (06) meses, contados a partir de la fecha de compra del producto por parte del cliente, y en el cual el propio cliente o la empresa matriz que vende el producto electrónico notifique a **POSCOMERCIAL** de su adquisición por parte de **EL CLIENTE**, en todo caso la notificación siempre deberá hacerse vía electrónica por medio del correo autorizado a tal efecto por parte de **POSCOMERCIAL**.

### CLÁUSULA 4. CONDICIONES DEL SERVICIO:

Constituye el objeto del presente Contrato la prestación del Servicio de Instalación, operación y Licencia de los Equipos Electrónicos (POS) por parte de **POSCOMERCIAL**, así como de los Servicios de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los modelos de equipos (Hardware), y de los productos y programas (Software) adscritos a este Contrato y utilizados por **EL CLIENTE** (Licencia del Producto).

#### 4.1.- Modalidades de Servicio.

Habida cuenta de la diversidad de equipos y productos de Software y las diferentes prioridades en cuanto a los Servicios que **EL CLIENTE** puede necesitar, las condiciones específicas para cada equipo o producto así como el listado de los mismos, son descritas en el único anexo del presente contrato, dispuesto al efecto, cuyas modalidades quedan reflejadas en el Manual de Uso.

#### 4.2.- Horario del Servicio.

**POSCOMERCIAL** prestará sus servicios según el siguiente horario laboral: De lunes a viernes de 08:00am a 05:00pm.

Este horario es para todo el año calendario, exceptuando los días de fiestas o jubilo Nacional, establecidos en la Ley correspondiente.

4.2.1.- Toda inquietud, solicitud o reclamo deberá ser efectuado vía correo electrónico a la siguiente dirección: [apoyotecnico@poscomercial.com](mailto:apoyotecnico@poscomercial.com)

#### 4.3.- Descripción del Servicio - Hardware

4.3.1.- **POSCOMERCIAL** responderá a las peticiones de Mantenimiento Correctivo, cuando **EL CLIENTE** notifique que el Hardware no funciona correctamente. Los tiempos de respuesta y la atención a domicilio o de modo remoto dependerán de la modalidad de servicio contratado.

4.3.2.- El Mantenimiento Preventivo se realizará, para los equipos que **POSCOMERCIAL** determine, en las fechas acordadas entre ambas partes y durante el horario establecido por parte de **POSCOMERCIAL**. Este servicio no está ligado ni dependiendo de forma alguna al término ni condición de la garantía del equipo.

4.3.3.- Si la modalidad de servicio contratado incluye la sustitución de componentes, estos serán los que **POSCOMERCIAL** considere necesarios para la solución de los problemas reportados. En ningún caso, **POSCOMERCIAL** repondrá partes, piezas ni repuestos que tengan que sustituirse del equipo original, ya que existe la garantía del fabricante y en su defecto el propio cliente asume la responsabilidad y costos de los mismos, al encontrarse fuera del período de la garantía. En todo caso, el personal técnico encargado al efecto por **POSCOMERCIAL**, determinará si el daño o deterioro es producto de la mala manipulación por parte de **EL CLIENTE**, o es defecto del propio fabricante.

4.3.4.- **POSCOMERCIAL** a solicitud de **EL CLIENTE** podrá prestar servicio técnico que requiera, por mal funcionamiento operativo del equipo electrónico. Si el cliente no permite que el técnico asignado al efecto, ejecute su labor de revisión técnica en el tiempo establecido y dispuesto al efecto, y por dicho motivo tiene que pautar una nueva cita a los fines de poder verificar el buen funcionamiento del equipo o no, **EL CLIENTE** asume no solo el gasto por ida, sino también los cargos adicionales que se generen, como consecuencia de las citas pautadas y coordinadas al efecto que requieran la supervisión, mantenimiento y recuperación operativa de los equipos, lo cual le será cargado por orden de factura, por separado a los servicios suscritos por medio del presente contrato. El gasto operativo de asistencia o servicio técnico se generará inicialmente dependiendo de que el equipo (POS) se encuentre en período de garantía.

#### 4.4.- Descripción del Servicio. - Software.

4.4.1.- **POSCOMERCIAL** asegura el Mantenimiento Correctivo del Software, para mantenerlo en condiciones de funcionamiento. **POSCOMERCIAL** realizará las labores de Mantenimiento desde sus oficinas, bien por teléfono o por los medios que considere apropiados, específicamente toda solicitud del interesado deberá hacerse a través del correo electrónico [apoyotecnico@poscomercial.com](mailto:apoyotecnico@poscomercial.com)

4.4.2.- En función de la modalidad de Servicio contratado, **POSCOMERCIAL** podrá proveer de nuevas versiones y/o actualizaciones y/o Mantenimiento telefónico, de los productos cuya representación esta o este asignada directamente a **POSCOMERCIAL**.

#### 4.5.- Para poder acceder a los servicios de mantenimiento de software, todas las licencias de un mismo producto deberán ser incluidas bajo la misma modalidad de Contrato de servicios operativos y licencia.

### CLÁUSULA 5. EXCLUSIONES:

Los siguientes Servicios no forman parte de las actividades operativas y licencia de ninguna de las modalidades de contrato referenciadas en la Cláusula 12.

#### 5.1.- Hardware

5.1.0.- **Traslados y Seguros.** **POSCOMERCIAL** no se hará responsable por compras de equipos hechas en el interior del País y cuyo recibo sea la ciudad Capital. Dicha responsabilidad en el traslado, envío y recibo, será por cuenta única y exclusiva de **EL CLIENTE**, quien debe encargarse personalmente de contratar un agente de envío que incluya un seguro o contrate el mismo, a los fines de salvaguardar las condiciones y buen manejo del equipo electrónico, hasta llegar al punto de instalación y funcionamiento, que es cuando previa solicitud hecha formalmente a **POSCOMERCIAL**, el personal técnico encargado a tal efecto, procederá a la instalación y puesta en funcionamiento del mismo.

5.1.1.- Servicios de Mantenimiento solicitados a consecuencia de:

a). Inundaciones, Rayos, Terremotos, Accidentes de cualquier índole ajenos a **POSCOMERCIAL**, mal uso de los equipos, sobrecargas de la red eléctricas, problemas derivados de deficiencias en el aire acondicionado o en el control de la humedad ambiental, problemas en el transporte de los equipos, problemas de comunicaciones ocasionados por elementos ajenos a los suministrados por **POSCOMERCIAL**, mal funcionamiento de equipos y/o software no suministrado por **POSCOMERCIAL**.

b).- Cuando personas no pertenecientes a **POSCOMERCIAL** ni autorizadas por ésta, han instalado (o intentado hacerlo) ampliaciones u opciones, manipulando internamente los equipos, han conectado (o intentado hacerlo) periféricos u opciones externas, y mantenidos o reparado el Hardware (o intentado hacerlo), sin la previa autorización de **POSCOMERCIAL**.

c).- Cuando el Hardware ha sido instalado en un nuevo local sin la previa autorización de **POSCOMERCIAL** o que ésta considere inaceptables las condiciones de la instalación.

5.1.2.- El suministro o la instalación en sus respectivos equipos, de accesorios, consumibles, fungibles, etc.

5.1.3.- Los trabajos de pintura o limpieza externa del Hardware o el suministro de los materiales e instrumental necesario para tal fin.

5.1.4.- Las obras externas al Hardware cubierto por éste Contrato, de tipo eléctrico o de otra índole.

5.1.5.- El traslado o reinstalación del Hardware después de su instalación inicial.

5.1.6.- Los trabajos de limpieza de aquellas partes accesibles por el usuario y motivadas por el uso de los equipos

5.2.-

**Software**

- 5.2.1.- Prestar Servicios de Mantenimiento Correctivo a problemas ocasionados por Software no suministrado por **POSCOMERCIAL**, o de Software de **POSCOMERCIAL** pero que haya sido manipulado o modificado por personal no autorizado por **POSCOMERCIAL**.
- 5.2.2.- Prestar Servicios de Mantenimiento Correctivo a problemas ocasionados por el uso incorrecto del Software **POSCOMERCIAL** o por errores de operación del mismo.
- 5.2.3.- Consultas cuya respuesta se encuentre explícitamente en los manuales del equipo dispuesto en el anexo 12.
- 5.2.4.- La instalación de nuevo Software, Sistema Operativo y la instalación de actualizaciones, nuevas versiones, o la reconstrucción del Software aunque haya sido motivada por una avería en el Hardware.
- 5.2.5.- Recuperación de datos perdidos, aunque la pérdida venga motivada por una avería en el Hardware. (**EL CLIENTE** debe disponer de las copias de seguridad necesarias para minimizar tal contingencia).
- 5.2.6.- **POSCOMERCIAL** no se responsabiliza de la corrección de problemas derivados de la utilización de una versión, si estos estuvieren resueltos en versiones posteriores a la misma.
- 5.2.7.- **POSCOMERCIAL** no será responsable de los fallos producidos por la instalación de nuevas versiones de Software de terceros, si previamente no han sido certificadas y aceptadas por **POSCOMERCIAL**.

**5.3.- Comunicaciones.**

- 5.3.1.- Los problemas de interconexión entre equipos cubiertos por el presente Contrato.
- 5.3.2.- Los problemas de interconexión entre instalaciones, ni cualquier otro problema de comunicaciones tales como, cambios en la asignación de líneas, direcciones TCP/IP, problemas de ruteo, etc.

**CLÁUSULA 6. SERVICIOS ADICIONALES:**

Están disponibles Servicios no incluidos en el presente Contrato, pero que **POSCOMERCIAL** por medio de su Departamento de Soporte al Cliente podría llevar a cabo, previa la correspondiente petición y acuerdo con **EL CLIENTE**.

**CLÁUSULA 7. RECONSTRUCCIÓN:**

- 7.1.- **POSCOMERCIAL** se reserva el derecho a mantener bajo este Contrato, aquellos equipos que por motivos tales como envejecimiento, desgaste excesivo, falta de disponibilidad de piezas de repuesto del fabricante original, etc., imposibilitasen las prestaciones de dichos Servicios. En estos casos **POSCOMERCIAL** recomendará el reacondicionamiento o la sustitución de los mismos en el momento de la expiración del Contrato y como paso previo a su renovación. Igualmente, y de así hacerse necesario, **POSCOMERCIAL** podrá sugerir la renovación o elaboración de un nuevo contrato, por deterioro o cambio de equipo.
- 7.2.- El reacondicionamiento o sustitución de un equipo, no será recomendada normalmente antes de transcurrido el período dispuesto como garantía, a partir del momento en el que el cliente adquiere el equipo, o desde su instalación si así la empresa lo decide, todo ello, siempre que se le haya dado un uso correcto y haya estado bajo condiciones medioambientales adecuadas, salvo lo dispuesto en el aparte 7.1., de la presente cláusula.
- 7.3.- **POSCOMERCIAL** proporcionará un presupuesto escrito de los costos de reacondicionamiento o sustitución, incluyendo los costos de acarreo y transporte de ser el caso.

**CLÁUSULA 8. ACCESO AL EQUIPO:**

**EL CLIENTE** facilitará el acceso hasta el o los equipos objeto del presente Contrato, al personal acreditado de **POSCOMERCIAL**, siempre que sea necesario para cualquiera de las actuaciones contempladas en este Contrato. Dicho personal quedará sometido a las mismas normas de seguridad que **EL CLIENTE** tenga establecidas para el acceso a sus instalaciones y permanencia en los mismos.

**CLÁUSULA 9. AMPLIACIÓN, CANCELACIÓN ÍTEMS BAJO CONTRATO:**

- 9.1.- En el caso de que **EL CLIENTE** adquiera Hardware o Software adicionales durante la vigencia de este Contrato, **POSCOMERCIAL** con treinta (30) días de antelación a la finalización de la garantía de los mismos, enviará el Anexo correspondiente a **EL CLIENTE**, haciendo constar la fecha de entrada en vigor, precio de los productos y cualquier otra información relevante.

**CLÁUSULA 10. PAGOS Y PRECIOS:**

- 10.1.- Los pagos de los Servicios de Instalación, operación y licencia de los equipos y productos contratados, serán facturados de manera mensual, y deberán ser abonados por **EL CLIENTE** en la fecha de notificación vía correo enviada por **POSCOMERCIAL**.
- 10.2.- **POSCOMERCIAL** se reserva el derecho de cargar intereses diarios, aplicables en el mercado financiero según corresponda al momento, para aquellos pagos no efectuados en el periodo reflejado en 10.1.
- 10.3.- Los costos mensuales por servicios operativos y licencia serán cargados al usuario que disponga del servicio y equipo, y reflejados en su respectiva facturación inicial, mensual, bimestral o semestral, según se establezca conforme el tipo de usuario y contrato. A todo efecto, se emitirá una única factura, durante la primera semana del mes y deberán ser abonados por **EL CLIENTE** de forma inmediata (o descontadas directamente vía domiciliación, según el cargo a la cuenta, previamente autorizado por **EL CLIENTE**, mediante el presente contrato).
- 10.3.1.- Los costos por servicios operativos y licencia deberán ser domiciliados a cargo de la cuenta del cliente que conforme el contrato dispongan o establezcan ambas partes, a los fines de facilitar el procedimiento de cobro por parte de **POSCOMERCIAL**.
- 10.4.- Los costos por Instalación y servicios operativos y licencia serán ajustados conforme el comportamiento económico del mercado Nacional y la estructura de costos de las partes, piezas y equipos electrónicos dispuestos y disponibles para la fecha de suscripción del contrato.

**CLÁUSULA 11. DISPOSICIONES DIVERSAS:**

- 11.1.- Con la fecha de entrada en vigor del presente Contrato y como consecuencia de haber firmado el mismo, se consideran extinguidas y por consiguiente cancelados, cuantos compromisos y obligaciones pudieran corresponder a **EL CLIENTE** o a **POSCOMERCIAL** en relación con los equipos y productos descritos en el respectivo Anexo y derivado de anteriores Contratos de Mantenimiento, siendo el presente Contrato y su Anexo lo que contiene la totalidad de lo convenido entre las partes a todos los efectos.
- 11.2.- **POSCOMERCIAL** no será responsable de daños como consecuencia del uso, funcionamiento o rendimiento del Hardware y/o Software, siendo responsable únicamente de los actos realizados que sean menester para el cumplimiento de sus obligaciones de acuerdo con el presente Contrato.
- 11.3.- **POSCOMERCIAL** no será responsable del incumplimiento de sus obligaciones definidas en el presente Contrato, si la realización de tales obligaciones ha sido impedida, interferida o retrasada por circunstancias que razonablemente escapen al control de **POSCOMERCIAL**. Dichos eventos serán, por ejemplo y entre otros, los actos de fuerza mayor, actos fortuitos, huelgas, motines, cierres patronales, actos de guerra, epidemias, actos o reglamentaciones oficiales, incendios, fallos de comunicaciones, fallos de suministro eléctrico, rayos, terremotos, inundaciones, catástrofes y otros eventos.
- 11.4.- Todas las controversias y discrepancias que puedan surgir en relación con la ejecución o interpretación de este Contrato quedarán sometidas a la jurisdicción de los Tribunales Civiles y Mercantiles de la Circunscripción Judicial del Área Metropolitana de Caracas, a cuyos efectos ambas partes se acogen a tales efectos.

**CLÁUSULA 12. ANEXO:**

El Anexo que se indica a continuación se encontrará unido al presente Contrato, formando parte indivisible del mismo. **POSCOMERCIAL** podrá ofrecer prestaciones recogidas en nuevos Anexos, mediante el envío a **EL CLIENTE** de una copia de los mismos, si **EL CLIENTE** remitiese su aceptación a dichos Anexos, ello ocasionará su anéxion al presente Contrato según los términos precedentes.

ANEXO	MANTENIMIENTO	VERSIÓN
"A"	Mantenimiento del Hardware (Modelo VERIFONE)	VX 520

Se suscriben Dos (02) ejemplares del presente contrato, de un mismo tenor y a un solo efecto. En la ciudad de Caracas, Distrito Capital, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

Por: **POSCOMERCIAL**

Por: **EL CLIENTE**