

## Ayuda por incidente de Autodesk

### Términos y condiciones

AL CONTACTAR AUTODESK PARA OBTENER AYUDA POR INCIDENTE ACEPTA QUE LOS SIGUIENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES ("TÉRMINOS Y CONDICIONES") RIGEN LA ENTREGA DE LA AYUDA POR INCIDENTE DETALLADA A CONTINUACIÓN. SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, NO DEBERÍA CONTACTAR CON AUTODESK PARA SOLICITAR AYUDA POR INCIDENTE. ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES SE VUELVEN VINCULANTES Y EFECTIVOS PARA CADA INSTANCIA DE INCIDENTE A PARTIR DE LA FECHA DE COMPRA.

#### 1. Definiciones.

1.1 **Producto apto** hace referencia al Software apto para recibir la Ayuda por incidente, tal como se explica más detalladamente en el sitio de web de la Ayuda por incidente de Autodesk.

1.2 **Revisión** hace referencia a un arreglo o revisión que, al instalarse, restablece el Software para conseguir una conformidad sustancial para con su Documentación del usuario.

1.3 **Incidente** hace referencia a cualquier problema, cuestión u otra condición que pudiera surgir a partir de un mismo origen y que cause, o pudiera causar, una interrupción en el funcionamiento o un impedimento en el rendimiento de un solo Producto apto.

1.4 **Instancia del incidente** hace referencia a Su derecho a recibir la Ayuda por incidente para un solo incidente.

1.5 **Ayuda por incidente** hace referencia a los servicios de ayuda relacionados con los Productos aptos que Autodesk proporciona conforme a estos Términos y condiciones. La Ayuda por incidente tiene las características indicadas en la siguiente tabla, donde también se explican los requisitos y limitaciones a la que está sujeta:

Características de la Ayuda por incidente	Requisitos y limitaciones
<b>Horas de disponibilidad</b>	La Ayuda por incidente estará disponible solo en los días y las horas especificadas en el Sitio web de la Ayuda por incidente.
<b>Disponibilidad geográfica</b>	La Ayuda por incidente está disponible para los clientes de todo el mundo.*
<b>Disponibilidad de idiomas</b>	La Ayuda por incidente se proporcionará en inglés, aunque Autodesk podría ofrecer el servicio en otros idiomas a petición Suya, según disponibilidad. .
<b>Vencimiento de la Instancia de incidente</b>	Las Instancias de incidente adquiridas que no se utilicen en los treinta (30) días siguientes a la fecha de adquisición vencerán automáticamente
<b>Productos aptos para recibir ayuda</b>	La Ayuda por incidente está disponible solo para los Productos aptos
<b>Versiones admitidas de los productos</b>	La Ayuda por incidente está generalmente disponible para la versión más reciente del Producto apto y las tres versiones anteriores del mismo, contando a partir de la fecha de la Solicitud de ayuda.

\* Sujeto a las limitaciones de las leyes y reglamentos sobre el control de exportaciones de Estados Unidos o similares.

1.6 **Sitio web de la Ayuda por incidente** hace referencia a la página web de la Ayuda por incidente de Autodesk, incluida cualquier otra página que pudiera sustituirla, en la que se ubican o vinculan estos Términos y condiciones.

1.7 **Resolución** hace referencia a la canalización de los esfuerzos realizados para abordar el Incidente notificado en una Solicitud de ayuda. Dentro de la Resolución pueden incluirse la entrega de una Revisión, una Solución alternativa o información que ayude a paliar los efectos adversos del Incidente sobre el funcionamiento del Software o, si ninguna solución anterior es posible a pesar de haberse realizado todos los esfuerzos comercialmente razonables para identificar y ofrecer dicha solución, se proporcionará una determinación de que no existe ninguna solución para el Incidente. Un Incidente para el que se haya proporcionado una Resolución será considerado "Resuelto"

1.8 **Solicitud de ayuda** hace referencia a Su solicitud de obtener Ayuda por incidente para ayudar a identificar la Resolución de un Incidente. Para poder enviar una Solicitud de ayuda válida es necesario proporcionar toda la información requerida como se explica en el artículo 5 más adelante.

1.9 **Software** hace referencia al programa informático de Autodesk respecto al cual Usted envía una solicitud de ayuda conforme a estos Términos y condiciones. Si hay programas incluidos como parte de un paquete, conjunto de aplicaciones o serie, el término Software abarcará todos los programas entregados a Usted como parte de dicho paquete, conjunto de aplicaciones o serie y descritos en la Documentación del usuario.

1.10 **Documentación del usuario** hace referencia a todos los materiales impresos o electrónicos que Autodesk o su distribuidor autorizado incorpora o entrega en un paquete junto con el Software o le envía a Usted en una factura por correo electrónico, fax, o de cualquier otro modo cuando Usted adquiere o instala el Software o posteriormente. Dicha documentación puede incluir, entre otros elementos, especificaciones de licencia, el código de activación, archivos de licencia, instrucciones sobre cómo utilizar el Software y/o especificaciones técnicas.

1.11 **Solución alternativa** hace referencia a una técnica o método que palia o reduce los efectos adversos de un Incidente en cuanto al funcionamiento del Software, pero que posiblemente no restaure completamente el Software para lograr una conformidad sustancial para con la Documentación del usuario.

1.12 **Usted** le hace referencia a usted personalmente (es decir, la persona que ha obtenido la licencia del Software y que lee y acepta estos Términos y condiciones) si adquiere el Software para uso propio, o a la empresa u otra entidad jurídica que ha obtenido la licencia y en cuyo nombre opera la persona que envía la Solicitud de Ayuda.

## 2. Tarifas y servicios

Usted puede comprar Instancias de incidente pagando las tarifas especificadas en el Sitio web de la Ayuda por incidente. Al finalizar la compra y registro de la Instancia de Incidente y al enviar la Solicitud de ayuda, Autodesk le ofrecerá la Ayuda por incidente para los Productos Aptos, de acuerdo con estos Términos y condiciones. Autodesk se reserva el derecho de modificar las características, requisitos y limitaciones de la Ayuda por incidente proporcionada y/o los Productos aptos contemplados en la Instancia de incidente, en cualquier momento, ya sea

publicando una versión actualizada de estos Términos y condiciones o actualizando las partes relevantes del Sitio web de la Ayuda por incidente. En el caso de que haya incoherencias entre los Términos y condiciones y cualquier otro término del Sitio web de la Ayuda por incidente, prevalecerán los términos de estos Términos y condiciones disponibles en el sitio web.

### **3. Entrega de la Ayuda por Incidente; limitaciones.**

3.1 Incidentes. Autodesk realizará todos los esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar una Resolución para cada Incidente notificado en la Solicitud de ayuda y contemplado en la Instancia de incidente, pero no garantiza que todos los incidentes vayan a resolverse. Autodesk, a su discreción razonable, determinará qué es lo que constituye un Incidente y si el mismo está Resuelto.

3.2 Plazos de respuesta. Autodesk realizará esfuerzos comercialmente razonables para responder a las Solicitudes de ayuda en un plazo razonable, durante las Horas de disponibilidad especificadas, pero no garantiza que se proporcionará una respuesta dentro de un plazo específico.

### **4. Exclusiones.**

Autodesk no proporcionará Ayuda por Incidente relacionada con problemas o cuestiones surgidos a partir de (a) problemas que podrían solucionarse con la actualización de un Producto apto; (b) el uso o modificación de un Producto apto de una manera en que dicho producto no está diseñado para usarse o modificarse; (c) productos o tecnologías de terceros y sus efectos sobre el Producto apto o sus interacciones con el mismo; (d) daños realizados al soporte en que se proporcionó el Producto apto o el equipo en el que se instaló el Producto apto; (e) uso de un sistema o subsistema informático, como una tarjeta gráfica, que resulta incompatible con el Producto apto; y (f) problemas relacionados con Internet, el correo electrónico, la administración de archivos, la configuración de red, la creación de contenido, la personalización de contenido, la planificación o el diseño de proyectos multimedia, la administración de recursos, la creación de presupuestos, la formación, el diagnóstico local, o demás problemas que se encuentren fuera del alcance de la Ayuda por incidente, descrita anteriormente en el artículo 1.5.

### **5. Sus responsabilidades.**

Para recibir la Ayuda por incidente, debe seguir las siguientes instrucciones de acceso proporcionadas por Autodesk. Usted es el responsable del abono de todas las tarifas surgidas al establecer y mantener comunicaciones a través de correo electrónico o teléfono con Autodesk. Usted cooperará con Autodesk al solicitar la Ayuda por incidente, proporcionando toda la información necesaria para ayudar a Autodesk a diagnosticar la causa del Incidente. Usted es responsable de la restauración o reconstrucción de los archivos, datos o programas perdidos o modificados. Usted será responsable de mantener e implementar medidas para realizar copias de seguridad. Usted es el único responsable de la seguridad de la información confidencial o protegida. Usted debe tener un conocimiento razonable del Producto apto sobre el cual solicita la Ayuda por incidente, así como sobre el hardware en el que está instalado. Usted no puede transferir la Ayuda por incidente a un tercero. La Ayuda por incidente se proporciona solo para Su uso interno. En el caso de que se transfiera la Ayuda por incidente de forma no autorizada, ello constituirá razón suficiente para la finalización inmediata de todas las Instancias de incidente, sin derecho a recibir un reembolso. Usted tomará las medidas razonables para evitar un uso no autorizado de la Ayuda por incidente.

## **7. Declinación de garantía.**

A PESAR DE QUE AUTODESK NO GARANTIZA QUE SE VAYA A RESOLVER CUALQUIER INCIDENTE, AUTODESK REALIZARÁ ESFUERZOS RAZONABLES PARA LLEVAR A CABO LA AYUDA POR INCIDENTE DE MANERA PROFESIONAL. HASTA EL MÁXIMO GRADO PERMITIDO POR LA LEY, AUTODESK NO REALIZA NINGUNA OTRA GARANTÍA, DECLARACIÓN O CONDICIÓN DE NINGÚN TIPO EN RELACIÓN CON LA AYUDA POR INCIDENTE, YA SEA DE MODO EXPRESO O IMPLÍCITO, POR LEY O DE ALGÚN OTRO MODO, O DE NEGOCIACIÓN O USO MERCANTIL, LO QUE INCLUYE LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD Y APTITUD PARA UN DETERMINADO FIN. AUTODESK NO GARANTIZA ESPECÍFICAMENTE QUE: (A) LA AYUDA POR INCIDENTE POR PARTE DE AUTODESK GARANTICE QUE EL FUNCIONAMIENTO DEL SOFTWARE VAYA A ESTAR LIBRE DE ERRORES O DE INTERRUPCIONES; (B) AUTODESK VAYA A CORREGIR LOS ERRORES, DEFECTOS O TARAS SIMILARES DEL SOFTWARE; (C) AUTODESK VAYA A RESOLVER CUALQUIER SOLICITUD DE SERVICIO; NI (D) QUE LAS SOLUCIONES PROPUESTAS POR AUTODESK EN RELACIÓN CON UNA SOLICITUD DE SERVICIO VAYAN A CUMPLIR CON SUS EXPECTATIVAS O REQUISITOS.

## **8. Limitación de responsabilidades.**

EN NINGÚN CASO AUTODESK SERÁ RESPONSABLE POR NINGÚN DAÑO INDIRECTO, EMERGENTE, ESPECIAL O INCIDENTAL, O POR PÉRDIDAS DE BENEFICIOS, DE USO O DE DATOS, SEA COMO SEA QUE SE HAYAN CAUSADO O QUE HAYAN SURGIDO. LA RESPONSABILIDAD COLECTIVA ACUMULATIVA DE AUTODESK PARA TODOS LOS COSTES, PÉRDIDAS O DAÑOS SURGIDOS A PARTIR DE LAS RECLAMACIONES, ACCIONES LEGALES O DEMANDAS RELACIONADAS CON LA AYUDA POR INCIDENTE PROPORCIONADA A EN VIRTUD DEL PRESENTE ACUERDO ESTARÁ LIMITADA A LOS DAÑOS DIRECTOS Y NO SUPERARÁ A LAS TARIFAS PAGADAS POR USTED POR LA AYUDA POR INCIDENTE PARA EL INCIDENTE POR EL QUE SURGE LA RESPONSABILIDAD DE AUTODESK. ESTAS LIMITACIONES SERÁN DE APLICACIÓN INCLUSO SI SE HA AVISADO A AUTODESK SOBRE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS. USTED RECONOCE QUE LA TARIFA POR INSTANCIA DE INCIDENTE REFLEJA SU ASIGNACIÓN DE RIESGO Y QUE LA LIMITACIÓN DESCRITA EN ESTE ARTÍCULO ES UN ELEMENTO ESENCIAL EN EL ACUERDO ENTRE LAS PARTES.

## **9. Duración de la Instancia de incidente; cancelación por parte de Autodesk.**

La fecha de entrada en vigor de la Instancia de incidente será la fecha en la que Autodesk reciba el pago de la tarifa por dicha Instancia ("Fecha de entrada en vigor"). Cada Instancia de incidente continuará hasta (a) treinta (30) días a partir de la Fecha de entrada en vigor de dicha Instancia de incidente o (b) el uso por Su parte de dicha Instancia de incidente, lo que ocurra primero. Las compras de Instancias de incidente son finales y bajo ninguna circunstancia se requerirá a Autodesk el reembolso de las tarifas pagadas por Usted. Autodesk puede cancelar cualquier Instancia de incidente para la que no haya recibido el pago.

## **10. General**

10.1 Legislación vigente. Este Contrato estará regido e interpretado de acuerdo con la legislación de (a) Suiza, si Usted adquirió la Ayuda por incidente en algún país de Europa, África u Oriente Medio, (b) Singapur, si Usted adquirió la Ayuda por incidente en algún país de Asia, Oceanía o la región de Asia Pacífico, o (c) el Estado de California (y, hasta el alcance de su regulación, las leyes federales de los Estados Unidos) si Usted adquirió la Ayuda por incidente en algún país de América (incluido el Caribe) o cualquier otro país no especificado en este artículo. Las legislaciones de dichas jurisdicciones regirán sin referencia alguna a las normas de conflictos de leyes de las mismas. Ni la Convención de las Naciones Unidas sobre Contratos para la Compraventa Internacional de

Mercancías ni la Ley Uniforme de Transacciones de Información Computerizada (Uniform Computer Information Transactions Act de EE.UU.) serán de aplicación a estos Términos y condiciones. Además, Usted acepta que cualquier reclamación, acción legal o disputa que surja en relación con estos Términos y condiciones serán llevados exclusivamente ante los siguientes tribunales, cuya jurisdicción exclusiva Usted acepta: el Tribunal Supremos del Estado de California, Condado de Marin, o el Tribunal de Distrito de Estados Unidos del Distrito Norte de California en San Francisco, salvo si la compra de la Ayuda por incidente se produjo en (a) algún país de Europa, África u Oriente Medio, en cuyo caso dichas reclamaciones o disputas se llevarán exclusivamente ante los tribunales de la ciudad de Neuchatel, Suiza, cuya jurisdicción exclusiva Usted acepta, o (b) algún país de Asia, Oceanía o Asia Pacífico, en cuyo caso dichas reclamaciones o disputas se llevarán exclusivamente ante los tribunales de Singapur, cuya jurisdicción exclusiva Usted acepta

10.2 Asignación, modificación y renuncia. Usted no puede asignar ningún derecho o licencia ni delegar ningún deber según estos Términos y condiciones sin el consentimiento previo y por escrito de Autodesk. Autodesk puede asignar o subcontratar cualquiera de sus derechos u obligaciones detallados en virtud de este acuerdo. Ninguna modificación de estos Términos y condiciones o renuncia de derechos será efectiva sin un acuerdo con la parte que recibirá el cargo. La renuncia de incumplimientos u omisiones no constituirá la renuncia de ningún otro derecho según estos Términos y condiciones, ni de ningún otro incumplimiento u omisión posterior.

10.3 Privacidad Usted consiente que Autodesk mantenga y utilice los datos y la información proporcionada por Usted (y/o cualquier otro dato proporcionado por Usted en virtud de este acuerdo) de acuerdo con la Política de privacidad de Autodesk en vigor en ese momento (incluida la transferencia de dichos datos a contratistas de Autodesk que se encuentran fuera de la UE, con fines de procesamiento de Autodesk), para poder cumplir con las obligaciones para con Usted en virtud de este acuerdo. Usted también consiente específicamente que Autodesk proporcione información sobre sus Solicitudes de ayuda. La Política de privacidad actual de Autodesk puede consultarse en [www.autodesk.com](http://www.autodesk.com) y/o está disponible en Su oficina local de Autodesk.

10.4 Controles de exportación de los Estados Unidos. La legislación estadounidense prohíbe o restringe la distribución, exportación o reexportación de Software, Revisiones, Soluciones alternativas o datos técnicos a (a) países con embargos o restricciones, (b) países que requieran un licencia del Gobierno de Estados Unidos, salvo si se obtiene dicha licencia; o (c) personas u organizaciones que figuran en la lista de órdenes de denegación, la lista de entidades o la lista de ciudadanos especialmente designados y personas bloqueadas de los EE.UU.. Al adquirir una Instancia de incidente Usted certifica que Usted no es residente o ciudadano de un país con embargo ni ningún individuo figurado en la lista de órdenes de denegación, la lista de entidades ni la lista de ciudadanos especialmente designados y personas bloqueadas, ni representante o empleado de ninguna organización figurada en dichas listas de denegación.

10.5 Acuerdo completo; divisibilidad. Salvo que así se especifique explícitamente en este acuerdo, estos Términos y condiciones y los documentos a los que hacen referencia constituirán el acuerdo en su totalidad entre las partes implicadas en la Ayuda por incidente, y dicho acuerdo se combina con cualquier otro acuerdo, discusión o entendimiento anterior o contemporáneo, y lo sustituye. Los términos estipulados por Usted sobre cualquier documento de compra de la Instancia de incidente o en las comunicaciones relacionadas con cualquier Ayuda por incidente que pretendan variar estos Términos y condiciones se considerarán nulos y sin efecto alguno a menos que un representante autorizado de Autodesk los acepte en un documento escrito y firmado. Si un tribunal con jurisdicción competente determinara una sentencia final no apelable que declare inaplicable alguna de las disposiciones de estos Términos y condiciones, dicha disposición se aplicará en lo máximo posible con la intención declarada de las partes, mientras que los demás Términos y condiciones permanecerán en plena vigencia.

10.6 Compras realizadas en Canadá. Si Usted adquirió la Instancia de incidente en Canadá, Usted acepta los siguientes términos: Las partes del presente acuerdo confirman su deseo de que estos Términos y condiciones, así como sus documentos relacionados, incluidas las notificaciones, solo estén escritos en inglés. Les parties ci-dessus confirment leur désir que cet accord ainsi que tous les documents, y compris tous avis qui s'y rattachent, soient rédigés en langue anglaise.

## **11. Términos específicos para ciertos países**

Los siguientes términos específicos para ciertos países prevalecerán en caso de que se produzcan incoherencias con alguna otra disposición de estos Términos y condiciones.

### **11.1 Australia.**

Los derechos descritos en estos Términos y condiciones en relación con las devoluciones, reembolsos y garantías se añaden a los derechos legales a los que Usted tiene derecho según la Competition and Consumer Act (Ley de competencia y consumo) de 2010 y demás leyes y reglamentos aplicables de protección al consumidor de Australia.

### **11.2 Bélgica.**

Usted acepta que al contactar con Autodesk para recibir Ayuda por incidente, Usted no está ejercitando ningún derecho en relación con ningún contrato de venta concluido previamente tal como se describe en el artículo 94 ter. de la Ley de prácticas mercantiles del 14 de julio de 1991.

### **11.3 Francia.**

Usted acepta que la Ayuda por incidente, en su totalidad o en parte, puede proporcionarse solo en inglés.

### **11.4 Alemania.**

Artículo 8. Limitación de responsabilidades. En la medida en que deben aplicarse las leyes alemanas, el artículo 8 de este acuerdo será reemplazado por lo siguiente:

8.1 LA RESPONSABILIDAD DE AUTODESK EN RELACIÓN CON ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, YA SEA POR CONTRATO, AGRAVIO O DE ALGÚN OTRO MODO, SE REGIRÁ EXCLUSIVAMENTE SEGÚN LOS PÁRRAFOS 8.2 A 8.4, a continuación.

8.2 EN CASO DE DOLO (VORSATZ), DAÑOS PERSONALES O DAÑOS A LA SALUD O LA VIDA DE LAS PERSONAS, AUTODESK SERÁ RESPONSABLE DE ACUERDO CON LAS DISPOSICIONES JURÍDICAS. EN LOS DEMÁS CASOS, LA RESPONSABILIDAD DE AUTODESK SERÁ LIMITADA DE ACUERDO CON LOS PÁRRAFOS 8.3 Y 8.4.

8.3 EN CASO DE NEGLIGENCIA GRAVE (GROBE FAHRLÄSSIGKEIT) LA RESPONSABILIDAD DE AUTODESK ESTARÁ LIMITADA A LOS DAÑOS TÍPICOS PREVISIBLES. DICHA LIMITACIÓN NO SE APLICA A LOS DAÑOS CAUSADOS POR LOS REPRESENTANTES LEGALES O DIRECTORES DE AUTODESK.

8.4. EN CASO DE NEGLIGENCIA LEVE (EINFACHE FAHRLÄSSIGKEIT) AUTODESK NO SERÁ RESPONSABLE SALVO EN CASO DEL INCUMPLIMIENTO DE UN DEBER CONTRACTUAL ESENCIAL; EN ESE CASO LA RESPONSABILIDAD DE AUTODESK ESTARÁ LIMITADA A LOS DAÑOS TÍPICOS PREVISIBLES. EN LOS DEMÁS CASOS DE NEGLIGENCIA LEVE LA

RESPONSABILIDAD DE AUTODESK QUEDARÁ EXCLUIDA; ESTA EXCLUSIÓN NO TIENE EFECTO SOBRE EL PÁRRAFO 8.2.

#### 11.5 Italia.

Conforme a los artículos 1341 y 1342 del Código Civil italiano, usted acepta las siguientes cláusulas: 7 (Declinación de garantía), 8 (Limitación de responsabilidades) y 10 (General).

#### 11.6 Noruega.

Artículo 9. Duración de la Instancia de incidente; cancelación por parte de Autodesk: Se agrega lo siguiente a la sección 9:

Si Usted es consumidor, tenga en cuenta que Su derecho a retractarse según la ley noruega sobre el derecho a retractarse de una compra (ley del 21 de diciembre de 2000 n° 105), está recogido en el artículo 9. Duración de la Instancia de incidente; cancelación por parte de Autodesk.

#### 11.7 Suecia

Artículo 2. Tarifas y servicios Se agrega lo siguiente al artículo 2:

Si los cambios realizados a la Ayuda por incidente son materialmente perjudiciales para Usted, Usted tiene el derecho de rescindirla de acuerdo con las disposiciones del artículo 9.

Artículo 9. Duración de la Instancia de incidente; cancelación por parte de Autodesk. A la frase "Las compras de Instancias de incidente son finales y bajo ninguna circunstancia se requerirá a Autodesk el reembolso de las tarifas pagadas por Usted." se le agrega la siguiente: "No obstante, si Autodesk realiza cambios a la Ayuda por incidente y estos resultan materialmente perjudiciales para Usted, Usted tiene el derecho de rescindir estos Términos y condiciones en relación con la Instancia de incidente, así como de recibir un reembolso a prorrata por las Instancias de incidente afectadas que se encuentren sin usar."