



## Tienda FileMaker en español - Términos y Condiciones

### 1. Acerca de estos Términos y Condiciones

En los presentes términos y condiciones "nosotros" y "nos" significan FileMaker, Inc. y/o FileMaker International, y "Ud." significa usted, el cliente. En estos términos y condiciones, algunas palabras escritas con letra inicial en mayúscula son términos con una definición concreta predeterminada. Para mayor facilidad de referencia, estos términos predefinidos figuran en una lista al final de los términos y condiciones. Estos términos y condiciones, junto con su Confirmación de Pedido, constituyen el Contrato entre nosotros y Ud. para el suministro de Productos y Servicios. No serán de aplicación ningunos otros términos o condiciones. El Contrato no puede modificarse, salvo que, ya sea por escrito o por correo electrónico, nosotros accedamos a modificarlo.

### 2. Realización de su pedido.

**2.1** Para poder realizar un Pedido deberá Ud. deberá tener 18 años o más.

**2.2** Ud. podrá realizar un Pedido completando el Formulario de Pedido que se encuentra en la Página Web de la tienda FileMaker una vez haya introducido toda la información de su pedido y haciendo click en el botón "Completar mi pedido".

**2.3** Cuando Ud. realice su Pedido, le enviaremos un Número de Pedido. Esta notificación se hará a través de la página web de la tienda FileMaker. Por favor tenga en cuenta que este Número de Pedido se emite únicamente con fines de referencia y no significa que nosotros hayamos aceptado su Pedido.

**2.4** Al realizar su Pedido, Ud. nos está haciendo una oferta de compra de los Productos que Ud. haya seleccionado de acuerdo con estos términos y condiciones. Nosotros podemos, a nuestra discreción, aceptar o no su oferta.

**2.5** Si aceptamos su Pedido, le notificaremos nuestra aceptación emitiendo una Confirmación de Pedido. Le enviaremos su Confirmación de Pedido por correo electrónico, siempre que Ud. nos haya facilitado su dirección de correo electrónico en su Formulario de Pedido. La Confirmación de Pedido será efectiva desde su envío. Si no podemos aceptar su Pedido, intentaremos ponernos en contacto con Ud. por correo electrónico, teléfono o correo.

**2.6** Aunque haremos todos los esfuerzos posibles para suministrarle los Productos enumerados en su Confirmación de Pedido, puede haber ocasiones en las que nos sea imposible suministrar tales Productos debido, por ejemplo, (i) a que dichos Productos ya no se fabriquen o no estén disponibles o (ii) si hubo un error con el precio en la página web de la tienda FileMaker. En estos casos nos pondremos en contacto con Ud. para informarle y quizás le sugeriremos Productos alternativos que Ud. pueda desear comprar. Si no acepta nuestras sugerencias cancelaremos su Pedido en relación con los Productos que no podamos suministrar y le devolveremos cualquier suma de dinero que nos hubiera pagado por tales Productos. Si se da el caso de un error tipográfico o tecnológico que cause un error en el precio mostrado, FileMaker se reserva el

derecho a corregir el error y cobrarle el precio correcto. Antes de hacerlo, FileMaker se pondrá en contacto con Ud. y le ofrecerá el reembolso íntegro. Ud. recibirá un aviso antes o con su entrega. Sin perjuicio de la cláusula 9.4 siguiente, la devolución de estas sumas de dinero será el límite de nuestra responsabilidad frente a Ud. si nos fuera imposible suministrarle los Productos solicitados.

**2.7** La información que figura en nuestra publicidad, folletos, demás material escrito, en nuestras páginas web o que le haya sido facilitada a Ud. por nuestros agentes o empleados constituye una invitación para adquisición. Dicha información no constituye una oferta de suministrar ningún Producto por nuestra parte.

### **3. Suministro de Sus Productos**

Nosotros le suministraremos los Productos indicados en la Confirmación de su Pedido, conforme a los presentes Términos y Condiciones.

### **4. Precios**

**4.1** El precio de los Productos será el que se indique en su Factura.

**4.2** Para clientes de la Unión Europea, el I.V.A. al tipo aplicable indicado en su Factura, será a cargo suyo. Para pedidos enviados a países fuera de la Unión Europea, el total del Carro de la Compra no incluye gastos que Ud. pueda tener que cubrir cuando el producto se importe dentro de su país. Estos cargos los cobrará, en el momento de la entrega, la empresa transportista.

**4.3** Los gastos de entrega, cuando corresponda, son a cargo suyo, tal como se indica en su Factura.

### **5. Pago de sus Productos**

**5.1** Ud. podrá pagar sus Productos mediante los métodos de pago que aparecen en la sección de métodos de pago de la Página web de la tienda FileMaker.

**5.2** Ud. debe pagar en la moneda indicada en su Factura.

**5.3** Si paga Ud. con tarjeta de crédito, debe proporcionarnos los datos de su tarjeta de crédito en el momento de realizar su Pedido. Cuando emitamos su Factura o al enviar sus Productos, haremos el correspondiente cargo a su tarjeta de crédito. No le suministraremos los Productos o realizaremos los Servicios hasta que el emisor de su tarjeta de crédito haya autorizado el uso de la misma para el pago de los Productos solicitados. Si no recibimos esta autorización se lo comunicaremos. Nos reservamos el derecho a comprobar la identidad del titular de la tarjeta pidiéndole la documentación pertinente.

**5.4** Para clientes de la Unión Europea, si Ud. decide pagar por transferencia bancaria se le enviará una petición de pago y sus Productos enviados y los Servicios serán facilitados después de recibir nosotros el pago. De no recibir el pago por el importe íntegro en el plazo de 30 días de la fecha de su Pedido, éste será cancelado.

**5.5** Para clientes de la Unión Europea, si decide pagar por orden de compra se le requerirá que usted acepte los términos y condiciones del Acuerdo de orden de compra de FileMaker, durante el proceso de pago.

**5.6** Le enviaremos la petición de pago, la Factura y los Productos a la dirección de facturación especificada en su Confirmación de Pedido. Podemos, no obstante, enviarle los documentos únicamente por correo electrónico en el caso de que Ud. haya indicado una dirección de correo electrónico en su Formulario de Pedido.

**5.7** Para asegurarnos de que su tarjeta de crédito o débito no está siendo usada sin su consentimiento, confirmaremos su nombre, dirección y otros datos personales suministrados por Ud. durante el proceso de su pedido, frente a las bases de datos apropiadas pertenecientes a terceros. Al aceptar estos Términos y Condiciones nos da el consentimiento para realizar dichas verificaciones. Al llevar a cabo esta verificación puede que sus datos personales sean revelados a algún organismo de referencia de crédito registrado, que podrá mantener un historial de esa información. Ud. puede estar seguro que este procedimiento se hace únicamente con el propósito de confirmar su identidad, que no se realizará una verificación del crédito y que sus calificaciones crediticias no se verán afectadas. Toda la información que Ud. nos proporcione será tratada de forma segura y en estricta conformidad con la Ley de Protección de Datos de 1998.

## **6. Entrega de sus Productos**

**6.1** No se aceptarán pedidos ni se entregarán Productos a direcciones fuera de los siguientes países. Sólo descargas electrónicas de software (ESD por sus siglas en inglés) están disponibles , excepto para los países marcados con un asterisco (\*).

Argentina  
Brasil  
Chile  
Colombia  
Costa Rica  
Ecuador  
El Salvador  
España \*  
Guatemala  
Honduras  
México  
Nicaragua  
Panamá  
Paraguay  
Perú  
Puerto Rico \*  
República Dominicana  
Venezuela

**6.2** Le enviaremos sus Productos (en los países donde esta opción está disponible), a la dirección de entrega que figure en su Confirmación de Pedido, sujeto al párrafo 6.1.

**6.3** Procuraremos hacer la entrega de sus productos lo antes posible después de la fecha de

emisión así aparece en su Confirmación de Pedido. Para los clientes en la Unión Europea, los tiempos de entrega aproximados de los productos en caja dependen del método de envío elegido por el cliente (ej. FedEx International Economy realiza entregas de 3 – 5 días y FedEx International Priority realiza entregas para el próximo día laboral). Los tiempos estimados de trámite de su pedido que se le darán en el momento de realizar su pedido son simplemente estimados y no equivalen al tiempo de entrega.

**6.4** La titularidad y el riesgo de pérdida de sus Productos le serán traspasados al serle entregados los Productos en la dirección señalada en su Confirmación de pedido.

**6.5** En el momento de la entrega de los Productos a nuestro transportista le enviaremos confirmación del envío por correo electrónico siempre que Ud. nos haya indicado una dirección de correo electrónico en el Formulario de Pedido.

**6.6** Algunos artículos pueden enviarse por correo postal (en los países donde esta opción está disponible), y una vez en el sistema postal no será posible hacerles un seguimiento. Los demás envíos se realizan por medio de una compañía transportista para una máxima seguridad y seguimiento.

## **7. Su Derecho a Rescindir del Contrato y a Devolver Productos Defectuosos o Productos no Satisfactorios.**

**7.1** Derecho a rescindir del contrato: Si no se encuentra satisfecho con el Producto o con las condiciones de cualquier Servicio que a adquirido de nosotros, Ud. podrá devolvernos el Producto o cancelar el Servicio y obtener un reembolso íntegro del Producto o Servicio en cuestión, siempre y cuando se ponga en contacto con nosotros en un plazo de 14 días tras la entrega del producto o el inicio del contrato de los Servicios adquiridos.

**7.2** Excepciones al Derecho a rescindir del contrato: (1) Ud. no podrá recibir un reembolso de un Servicio si ya ha comenzado a utilizar dicho Servicio. (2) Ud. no podrá devolver las licencias por volumen de un software o su mantenimiento. Si Ud. no acepta los términos y condiciones de las licencias por volumen o su mantenimiento, no deberá instalar, copiar, descargar, acceder o hacer uso del Software, y devolverlo dentro de un plazo de 14 días desde la entrega.

**7.3** Condiciones para ejercer el derecho a rescindir del contrato: Ud. podrá ejercer el derecho a devolver el Producto o cancelar los Servicios y obtener un reembolso íntegro del Producto o Servicio en cuestión, siempre y cuando:

(i) Ud. nos informe de su decisión de cancelar en contrato dentro de un plazo de 14 días desde la entrega del Producto o la compra del Servicio; y(ii) el Producto sea devuelto en su condición original y los sellos de seguridad intactos y (iii) el Producto sea devuelto siguiendo el procedimiento descrito en el párrafo 7.4. Por favor tenga en cuenta que mientras el Producto se encuentre bajo su poder, Ud. tendrá el deber de asegurar que se mantenga en un lugar seguro.

**7.4** Si Ud. desea tramitar una devolución o solicitar un reembolso por favor póngase en contacto por teléfono con Atención al Cliente: +1 408 727 8227 (en inglés) de lunes a viernes, de 9.00 am a 5.00 pm (cerrado durante días festivos) ó complete el formulario: <http://filemaker-es.custhelp.com/app/ask> para preparar la devolución.

**7.5** Los productos defectuosos o no satisfactorios: Si el producto equivocado se entregó por error, se le entregó un producto incompleto o defectuoso y Ud. piensa que tiene el derecho a que se reemplace, por favor póngase en contacto por teléfono Atención al Cliente:+1 408 727 8227 (en inglés) de lunes a viernes, de 9.00 am a 5.00 pm horas (cerrado durante días festivos) ó complete

el formulario: <http://filemaker-es.custhelp.com/app/ask>.

**7.6** Los Productos adquiridos por medio de un distribuidor u otros terceros, deberán ser devueltos directamente a dicho distribuidor y estarán sometidos a la política de devoluciones de ese distribuidor.

## **8. Software**

**8.1** Se le concede licencia para el Software según los términos y condiciones de los correspondientes contratos de licencia. Tales contratos de licencia se envían junto con el Software o se facilitan cuando el software descargan de acuerdo con la cláusula 8.3.

**8.2** Ud. será responsable de asegurarse de que cualquier Software o conjunto de Productos encargado por Ud. sea adecuado a sus necesidades y compatible con sus sistemas y operaciones existentes. Lo lamentamos pero no nos es posible, bajo ninguna circunstancia, tramitar un reembolso por un producto que haya sido abierto o usado, a excepción de productos defectuosos.

**8.3** Puede Ud. también adquirir cualquier Software descargable exhibido en las páginas web de la Tienda FileMaker. Sólo podrá pagar por dicho Software con tarjeta de crédito. Para clientes en la Unión Europea, también podrán pagar por transferencia bancaria u Orden de compra sometido a lo siguiente: Las órdenes de compra pueden ser utilizadas únicamente en las tiendas de licencias con un valor máximo sin incluir I.V.A estipulado por la tienda FileMaker (US\$10,000, £6,250, €7,250, CHF 10,000, DKK 57,500, NOK 60,000, SEK 67,500).

Una vez recibamos la autorización de la entidad emisora de su tarjeta de crédito, Ud. recibirá instrucciones para comenzar con la descarga de su Software. Si, durante la descarga, se interrumpe la transmisión en algún modo, deberá comenzar el proceso de descarga otra vez. En el caso de que no pueda completar la descarga, podrá, dentro de los 14 Días de la recepción de las instrucciones de descarga, solicitar un reembolso por escrito. Las peticiones de reembolso deben ser enviadas por correo a la dirección que se indica en los detalles de contacto que figuran en el párrafo 10. El reembolso del precio de compra constituirá nuestra total responsabilidad por la falla en la descarga de Software.

## **9. Nuestra Responsabilidad**

**9.1** Estos términos y condiciones detallan nuestras obligaciones y responsabilidades en toda su extensión con respecto al suministro de los Productos (y el cumplimiento de los servicios de asistencia telefónica y bajo garantía) y a la realización de los Servicios.

**9.2** Reserva de lo estipulado en el párrafo 9.3, no existen garantías, condiciones u otros términos vinculantes para nosotros referidos al suministro de los Productos o Servicios salvo lo expresamente manifestado en el Contrato.

**9.3** Si usted no es el consumidor directo: cualquier garantía, condición u otro término que surja de o en conexión con el suministro de Productos y / o la prestación de servicios que de otro modo podría ser implícita o incorporarse en el Contrato por estatuto, ley común, las leyes aplicables en el país donde compró los productos o servicios o de otro modo (incluyendo, sin limitación, cualquier término implícito en cuanto a calidad, idoneidad para un fin, razonable cuidado y habilidad) queda expresamente excluida en la máxima medida permitida por la ley. En particular, no seremos responsables de asegurar que los productos son adecuados para su

fin. Si usted es consumidor: Dependiendo del país en el que reside, hay ciertas garantías y condiciones implícitas sobre todo en relación con la calidad de los productos que FileMaker está obligado a efectuar, y FileMaker hace estas garantías y condiciones implícitas en la medida en que FileMaker esté obligado a hacerlo. Usted debe contactar a la oficina local del consumidor para obtener más información acerca de estos requisitos. Si estas garantías y condiciones implícitas no están obligados a ser realizadas por FileMaker, FileMaker no las hará. En particular, FileMaker no será responsable de asegurar que los productos son adecuados para su fin a menos que usted haya hecho saber a FileMaker el fin con el que utilizará el producto.

**9.4** En los casos en que los consumidores reclaman una indemnización bajo el estatuto, FileMaker tratará de limitar la indemnización a los daños directos. Si usted no tiene derecho a una compensación económica como consumidor bajo el derecho estatutario, las disposiciones de las cláusulas 9.5 y 9.6 se aplicarán. Nada en el Contrato limitará o excluirá nuestra responsabilidad (i) por muerte o lesiones personales causadas por nuestra negligencia o (ii) por fraude o (iii) cualquier incumplimiento de las obligaciones implícitas en la legislación nacional obligatorias acerca de la propiedad o (iv) cualquier responsabilidad que no puede ser excluida por la ley.

**9.5** Con sujeción a la Cláusula 9.4 no seremos responsables, según el Contrato, por pérdida de ingresos o beneficios, pérdida de contratos, pérdida de datos ni por cualquier pérdida indirecta o consecuente ni por daños de cualquier clase, sea cual fuere la forma en que se produzcan y tanto si son causados por responsabilidad extracontractual (incluida la negligencia), incumplimiento contractual o de otro modo.

**9.6** Con sujeción a la Cláusula 9.4 nuestra responsabilidad máxima total, según el Contrato, ya sea por responsabilidad contractual, extracontractual (incluida la negligencia) u otras no excederá en ningún caso del importe que Ud. nos haya pagado por el/los Producto/s y/o Servicios en cuestión.

**9.7** Si Ud. es un consumidor, puede tener derechos estatutarios que pueden ser adicionales a los derechos establecidos en las presentes Condiciones, y la información acerca de estos derechos estatutarios se puede obtener de las organizaciones de atención al consumidor en su país. Ninguna disposición de la cláusula 9 afecta a sus derechos estatutarios como consumidor. Además, esta cláusula no afecta su derecho a devolver los productos de acuerdo con la cláusula 7.

## **10. Contacto con FileMaker**

Ud. puede ponerse en contacto con nosotros:

- por teléfono, llamando al número de Atención al cliente de lunes a viernes de 9.00 am a 5.00 pm horas (cerrado durante días festivos)
- para clientes en América Latina, por correo a la atención de: FileMaker Store, FileMaker, Inc., 5201 Patrick Henry Drive, Santa Clara, California, U.S.A.
- para clientes en la Unión Europea, por correo a la atención de: FileMaker Store, FileMaker International, 2 Furzeground Way, Stockley Park, Uxbridge, Middlesex, UB11 1BB, United Kingdom

Al ponerse Ud. en contacto con nosotros en relación con un Pedido que haya realizado, deberá indicar su Número de Pedido de la Tienda FileMaker.

## **11. Control de Exportación**

Ud. se compromete a cumplir todas las Leyes de Exportación de Estados Unidos de Norteamérica. Ud. acepta (i) no exportar ningún Producto a ningún país contraviniendo cualquier Ley de Exportación de Estados Unidos de Norteamérica, y (ii) a no exportar ningún Producto a ningún país para el cual se requiera licencia de exportación u otra aprobación gubernativa, sin haber previamente obtenido todas las licencias o aprobaciones necesarias. Ud. garantiza que no está ubicado en, no está bajo el control ni es ciudadano o residente de ningún país al cual esté prohibida la exportación de los Productos por alguna Ley de Exportación de Estados Unidos de Norteamérica.

## **12. Protección de Datos**

Al realizar su Pedido, Ud. acepta que podamos almacenar, procesar y utilizar datos obtenidos del Formulario de su Pedido a los efectos de tramitar su Pedido. Rogamos tome en cuenta que también podemos compartir dicha información globalmente dentro del grupo de compañías FileMaker. Todas las compañías FileMaker protegerán su información de conformidad con la Política de Privacidad de Clientes de FileMaker.

. Trabajamos con otras compañías que nos ayudan a facilitarle los Productos y Servicios. Por ejemplo, podemos facilitar su información a compañías para enviarle Productos o para asegurar que se beneficie de términos y descuentos especiales de compra. Además, cuando haya solicitado financiación para pagar los Productos solicitados, parte de la información que nos proporcione se transmitirá a compañías que facilitan financiación para su compra. Para información más detallada sobre cómo protegemos su información rogamos se dirija a nuestra Política de Privacidad de Clientes. Si desea acceder a la información de que disponemos sobre usted, si quiere realizar cualesquiera cambios, o si no desea recibir información de nosotros o dichas terceras compañías, para clientes en América Latina puede contactar con el responsable de control de datos de la Tienda FileMaker escribiendo a: FileMaker Store, FileMaker, Inc., 5201 Patrick Henry Drive, Santa Clara, California, U.S.A, y para clientes en la Unión Europea puede contactar con el responsable de control de datos en: FileMaker International, 2 Furzeground Way, Stockley Park, Uxbridge, Middlesex, UB11 1 BB.

## **13. Fuerza Mayor**

Nosotros haremos todo lo posible por cumplir nuestras obligaciones derivadas del Contrato. Sin embargo, no seremos responsables por demoras o incumplimiento si la demora o incumplimiento son debidos a fuerza mayor. En caso de demora, cumpliremos nuestras obligaciones tan pronto como nos sea razonablemente posible.

## **14. Ley Aplicable y Jurisdicción**

Trataremos de resolver cualquier desacuerdo rápida y eficientemente. Si no está de acuerdo con la forma en que tratamos cualquier desacuerdo y quiere interponer acciones legales, (i) para clientes en América Latina deberá hacerlo en California, U.S.A. y se aplicarán las leyes de California, y (ii) para clientes en la Unión Europea deberá Ud. hacerlo en Inglaterra, aplicándose la ley inglesa.

## **15. General**

**15.1** La no exigencia de cumplimiento de cualquier término de este Contrato, ya sea por su parte o por la nuestra, no constituye renuncia a dicho término. Ello no afectará en modo alguno el derecho de dicha parte de hacer cumplir dicho término con posterioridad.

**15.2** La invalidez o ineficacia de cualquier cláusula del Contrato no afectará adversamente a la validez ni al cumplimiento de las restantes cláusulas.

## **16. Definición de Términos**

**16.1** En los presentes términos y condiciones:

"Proveedor de Servicios Autorizado por FileMaker" significa un Proveedor de Servicios autorizado por nosotros para prestar servicios bajo garantía; "Página Web de la Tienda FileMaker" significa nuestra página web creada expresamente para clientes en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Venezuela y España; "Contrato" significa estos términos y condiciones, junto con su Confirmación de Pedido; "Consumidor" significa un cliente que compra Productos no destinados a una finalidad comercial; "Leyes de Exportación" significa todas las leyes, disposiciones y decretos de los Estados Unidos, la Unión Europea y España, aplicables a la exportación, re-exportación, traspaso o reventa de Productos; "Factura" significa la factura que nosotros le emitimos por el precio de los Productos; "Pedido" significa un pedido realizado por Ud. de conformidad con estos términos y condiciones; "Confirmación de su Pedido" significa la confirmación de pedido que emitimos nosotros indicando la aceptación de su Pedido; "Formulario de Pedido" significa el formulario electrónico de pedido de la Página Web de la Tienda FileMaker; "Producto" significa cualquiera de los productos relacionados en la Página Web de la tienda FileMaker que aceptemos suministrarle a Ud., conforme a estos términos y condiciones y pueden también incluir Servicios; "Servicios" significa cualquier servicio con cargo u otros servicios (excluyendo los servicios bajo garantía y de asistencia por teléfono) listados en la Página Web de la tienda FileMaker que nosotros aceptamos proporcionarle en los presentes términos y condiciones; "Software" significa cualquier Producto que sea programa de ordenador (software), incluyendo, sin limitarse a ello, sistemas operativos, programas asociados a otros Productos, programas sueltos y programas descargables; "Territorio" significa los siguientes países: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Venezuela y España; "Número de Pedido" significa el número de pedido emitido por nosotros a Ud.; "Día Laborable" significa cualquier día distinto de sábado, domingo o día festivo en el Reino Unido;

**16.2** FileMaker, Inc. es una sociedad constituida en Delaware, U.S.A. y tiene su oficina registrada en 5201 Patrick Henry Drive, Santa Clara, California, U.S.A.

FileMaker International es una sociedad constituida en el Reino Unido y tiene su oficina



registrada en 2 Furzeground Way, Stockley Park, Uxbridge, Middlesex, UB11 1BB con número de registro 3555357.