

## **MASTER TERMS AND CONDITIONS FOR PURCHASE ORDERS**

ALL PURCHASE ORDERS (“ORDER” OR “ORDERS”) BETWEEN NCO STAR COMUNICACIONES GUATEMALA, LIMITADA hereinafter known as “ALORICA”), AND THE PARTY SUPPLYING THE PRODUCTS OR SERVICES (“VENDOR”) WHICH ARE NOT GOVERNED BY A SEPARATE AGREEMENT EXECUTED BY ALORICA AND VENDOR ARE SUBJECT TO THE FOLLOWING MASTER TERMS AND CONDITIONS:

### **1. DESCRIPTION OF GOODS AND/OR SERVICES**

Any goods purchased pursuant to each Purchase Order shall conform in every manner to the samples, models, drawings, plans, specifications and any other descriptions made to or received by Alorica and will be free from all defects in material and workmanship. Any services provided pursuant to each Purchase Order shall be performed in a timely and professional manner in accordance with prevailing industry standards. No changes in the scope of services, fees or schedule of performance shall be effective unless approved in writing by Alorica and Vendor in advance according to the applicable Purchase PO (“PO”) or Statement of Work (“SOW”). Such changes shall be incorporated herein by reference. Vendor will immediately inform Alorica Procurement Department of any additions or deletions requested by any Alorica location.

Purchase Order. Purchase Order submitted to Vendor by Alorica shall include, without limitation, the following: (a) the Products/Services requested; (b) executed SOW (if applicable); (c) the required delivery date; (d) the location where Products/Services are to be delivered; (e) the

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA PEDIDOS DE COMPRA**

TODAS LAS ÓRDENES DE COMPRA (“PEDIDO” O “PEDIDOS”) ENTRE NCO STAR COMUNICACIONES GUATEMALA, LIMITADA en lo sucesivo denominado (“ALORICA”) Y LA PARTE QUE SUMINISTRA LOS PRODUCTOS O SERVICIOS (“PROVEEDOR”) QUE NO ESTÁN REGIDAS POR UN ACUERDO SEPARADO EJECUTADO POR ALORICA Y EL PROVEEDOR ESTÁN SUJETOS A LOS SIGUIENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES:

### **1. DESCRIPCIÓN DE BIENES Y / O SERVICIOS**

Todos los productos comprados de conformidad con cada Pedido de Compra se ajustarán, en todo, a las muestras, modelos, dibujos, planos, especificaciones y cualquier otra descripción hecha o recibida por Alorica y estará libre de todos los defectos de materiales y mano de obra. Todos los servicios prestados conforme a cada orden de compra se realizarán de manera oportuna y profesional de acuerdo con las normas vigentes en la industria. Ningún cambio en el alcance de los servicios, tarifas o cronograma de ejecución será efectivo a menos que Alorica y el Proveedor lo aprueben por anticipado de acuerdo con las órdenes de compras (“OC”) o declaración de trabajo (“DDT”) correspondiente. Tales cambios se incorporarán aquí por referencia. El Proveedor informará inmediatamente al Departamento de Adquisiciones de Alorica de cualquier adición o eliminación solicitada en cualquier locación de Alorica.

Orden de compra. La orden de compra enviada al proveedor por Alorica incluirá, sin limitación alguna, lo siguiente: (a) los Productos / Servicios solicitados; (b) DDT ejecutado (si corresponde); (c) la fecha de entrega requerida; (d) el lugar donde se entregarán los Productos / Servicios; (e) el costo de los Productos / Servicios (que deberá

cost of the Products/Services (which shall include delivery if required); and (f) any special conditions. Each PO and SOW (if any) submitted is incorporated by reference and made a part of this Agreement. Whenever a Purchase PO or SOW is accepted Vendor shall be deemed to have accepted the terms and conditions of this agreement.

Schedule for Performance. The schedule for performance of all of Vendor's Products/Services under a Purchase Order or SOW shall be set forth in the relevant Purchase Order and SOW.

## **2. WARRANTIES**

Vendor further warrants that the goods and/or services covered by each PO will not interfere with any contractual rights or infringe upon any applicable law or property right, and Vendor warrants and agrees that all goods delivered to Alorica under each PO shall be and remain free and clear of all encumbrances, liens, claims (including, but not limited to, claims of unfair competition) and debts of any nature whatsoever. Vendor warrants that at the time of transfer of the goods to Alorica, Vendor shall have good title to such goods and that transfer of such goods shall be rightful and shall not be subject to any import quota, restrictions or regulation preventing or forbidding the importation or sale of the goods or any component part thereof, and shall not be subject to any duty, tariff or penalty. All goods shall be in full compliance with all domestic and foreign customs and other government regulations, including without limitation marking and packaging requirements. Vendor shall comply with all applicable laws and regulations in connection with the provision of any services to Alorica.

Vendor warrants that the Products/Services delivered will be free of all defects in design, workmanship and material. Vendor warrants

incluir el precio de entrega si es necesario); y (f) cualquier condición especial. Todas las OC y los DDT (si los hubiese) presentados se incorporarán, a modo de referencia, y formarán parte de este Acuerdo. Siempre que se acepte una OC o un DDT, se considerará que el Proveedor ha aceptado los términos y condiciones de este acuerdo.

Horario de rendimiento. El cronograma para el desempeño de todos los Productos / Servicios del proveedor bajo una OC o un DDT se establecerá en la OC y el DDT correspondientes.

## **2. GARANTÍAS**

El proveedor también garantiza que los productos y / o servicios cubiertos por cada OC no interferirán con ningún derecho contractual ni infringirán ninguna ley o derecho de propiedad aplicable, y el proveedor garantiza y acepta que todos los bienes entregados a Alorica en cada OC permanecerán libres y están libre de todo gravamen, reclamaciones (incluidas, entre otras, reclamaciones de competencia desleal) y deudas de cualquier naturaleza. El proveedor garantiza que, en el momento de la transferencia de las mercancías a Alorica, el Proveedor tendrá la propiedad sobre dichas mercancías y que la transferencia de dichas mercancías será legítima y no estará sujeta a ninguna cuota, restricción o regulación de importación que impida o prohíba la importación o venta de los bienes o cualesquiera componentes de estos, y no estarán sujetos a ningún arancel, tarifa o penalización. Todos los productos deben cumplir con todas las regulaciones nacionales y extranjeras de aduanas y otras regulaciones gubernamentales, incluidos, entre otros, los requisitos de marcado y embalaje. El proveedor deberá cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables en relación con la prestación de cualquier servicio a Alorica.

El proveedor garantiza que los Productos / Servicios entregados estarán libres de defectos de diseño, mano de obra y material. El proveedor garantiza que no introducirá ningún programa, rutina, subrutina o datos (incluido software malicioso o "malware", virus, gusanos y caballos de Troya) diseñados para interrumpir el

that it will not introduce any program, routine, subroutine, or data (including malicious software or "malware," viruses, worms, and Trojan Horses) that are designed to disrupt the proper operation of any software or system used by Alorica, or which, upon the occurrence of a certain event, the passage of time, or the taking of or failure to take any action, will cause any system or software of Alorica's to be destroyed, damaged, or rendered inoperable. Alorica shall review all Products/Service delivered to Alorica by Vendor. In the event that Alorica finds that any Product/Service is unacceptable due to non-conformance with the specifications set forth in this Agreement or that are provided by Vendor, it shall give prompt notice to Vendor setting forth the reasons why it finds such Product/Service unacceptable, and the steps which it believes Vendor should take in order to make such deliverable acceptable. Vendor will then meet with Alorica to determine a mutually agreeable schedule for such additional steps to be taken to bring the Product/Service into conformance and the revised Product/Service to be delivered.

Trademarks and Licenses. Without the express written permission of Alorica's Chief Marketing Officer, Vendor shall not use the trademarks, trade names, service marks, insignias or logos owned or used by Alorica (collectively, "Alorica Marks"). Vendor, its affiliates and agents, if any, shall have no interest in or right to the use of Alorica Marks including marketing or publicity activities, except for any limited, fully revocable, non-exclusive right of usage which Alorica may grant in writing pursuant to this Agreement.

### **3. PRICE WARRANTY**

funcionamiento correcto de cualquier software o sistema utilizado por Alorica, o que, ante la ocurrencia de un determinado evento, el paso del tiempo, o la toma de o la falta de alguna medida, hará que cualquier sistema o software de Alorica sea destruido, dañado o quede inoperativo. Alorica revisará todos los Productos / Servicios entregados a Alorica por el Proveedor. En el caso de que Alorica descubra que cualquier Producto / Servicio es inaceptable debido a la no conformidad con las especificaciones establecidas en este Acuerdo o que sean proporcionadas por el Proveedor, deberá notificar inmediatamente al Proveedor exponiendo las razones por las cuales encuentra que dicho Producto / Servicio es inaceptable y los pasos que cree que el Proveedor debe realizar para que dicho entregable sea aceptable. El proveedor luego se reunirá con Alorica para determinar un calendario mutuamente aceptable con los pasos adicionales que se tomarán para que el producto / servicio esté de conformidad y que dicho Producto / Servicio revisado pueda ser entregado.

Marcas comerciales y licencias. Sin el permiso expreso por escrito del Director de Marketing de Alorica, el Proveedor no deberá usar las marcas comerciales, nombres comerciales, marcas de servicio, insignias o logotipos que Alorica posea o utilice (colectivamente, "Marcas Alorica"). El proveedor, sus filiales y agentes, si los hubiere, no tendrán interés ni derecho en el uso de las Marcas Alorica, incluidas las actividades de marketing o publicidad, excepto por cualquier derecho de uso limitado, totalmente revocable y no exclusivo que Alorica pueda otorgar por escrito de conformidad a este acuerdo.

### **3. GARANTÍA DE PRECIO**

El proveedor garantiza que los precios de los bienes y servicios vendidos a Alorica, a continuación, no son menos favorables que los que actualmente se extienden a cualquier otro cliente por los mismos bienes y servicios o similares en cantidades similares. En el caso de que el Proveedor reduzca su precio para dichos artículos durante el plazo de esta OC, el Proveedor acuerda reducir los precios de estos, en consecuencia. El

Vendor warrants that the prices of the goods and services sold to Alorica hereunder are not less favorable than those currently extended to any other customer for the same or similar goods and services in similar quantities. In the event Vendor reduces its price for such articles during the term of this PO, Vendor agrees to reduce the prices hereof, correspondingly. Vendor warrants that prices shown on this PO shall be complete, and no additional charges of any type shall be added without Alorica's express written consent. Such additional charges include, but are not limited to shipping, packaging, labeling, customs duties, taxes, storage, insurance, boxing and/or crating. If Alorica shall become entitled to such lower prices, but shall have made payment at any prices in excess thereof, Vendor shall promptly refund the difference in price to Alorica. ALORICA REQUIRES AT LEAST ONE HUNDRED AND TWENTY (120) DAYS WRITTEN NOTICE PRIOR TO ANY PRICE INCREASES. Vendor shall not ship goods or provide services at a higher cost without prior written approval from Alorica.

#### **4. INSPECTION OF GOODS**

Payment for the goods delivered hereunder shall not constitute acceptance thereof. Alorica shall have reasonable time to inspect the goods after receipt by Alorica and to reject any and all of said goods which, in Alorica's judgment, are defective or nonconforming. If the goods are not in conformity with the samples, specifications or other descriptions or are not delivered in a timely manner in accordance with Alorica's instructions, or in the event of a breach of any obligation hereunder or under the PO or any warranty, express or implied, or any claim by Alorica or any third party of noncompliance with applicable laws or regulations (including, without limitation, infringement or alleged infringement of any United States, state, foreign or common law

proveedor garantiza que los precios que se muestran en esta OC están completos, y no se agregarán cargos adicionales de ningún tipo sin el consentimiento expreso por escrito de Alorica. Dichos cargos adicionales incluyen, entre otros, envío, embalaje, etiquetado, aranceles aduaneros, impuestos, almacenamiento, seguro y embalaje. Si Alorica tuviese acceso a precios más bajos, habiendo efectuado pagos a cualquier precio que excedan dicho monto, el Proveedor deberá reembolsar inmediatamente la diferencia de precio a Alorica. ALORICA REQUIERE UN AVISO ESCRITO DE AL MENOS CIENTO VEINTE (120) DÍAS ANTES DE CUALQUIER INCREMENTO DE PRECIO. El proveedor no deberá enviar productos o prestar servicios a un costo mayor sin la aprobación previa y por escrito de Alorica.

#### **4. INSPECCIÓN DE BIENES**

El pago de los bienes entregados en virtud del presente no constituirá aceptación de los mismos. Alorica tendrá un tiempo razonable para inspeccionar los productos después de que los reciba para rechazar todos y cada uno de los productos que, a juicio de Alorica, sean defectuosos o no conformes. Si los productos no son conformes con las muestras, especificaciones u otras descripciones, o no se entregan oportunamente de conformidad con las instrucciones de Alorica, o en caso de incumplimiento de alguna de las obligaciones del presente documento o en virtud de la orden de compra o cualquier garantía, expresa o implícita, o cualquier reclamo por parte de Alorica o un tercero por el incumplimiento de las leyes o regulaciones aplicables (incluyendo, sin limitación alguna, la infracción o la presunta infracción de las leyes de los Estados Unidos de América, sus leyes estatales y leyes extranjeras relativas al registro de marca, derecho de autor, imagen comercial o nombre comercial, y / o cualquier reclamo de competencia desleal o interferencia con las relaciones contractuales), Alorica, a su exclusiva opción, puede devolver el envío completo de los bienes entregados, devolver todo o parte de los bienes, o retener todos los bienes. Todos los bienes

trademark, copyright, trade dress or trade name, and/or any claim of unfair competition or interference with contractual relations), Alorica, at its sole option, may return the entire shipment of goods delivered, return all or a portion of the goods or retain all goods. All goods returned to Vendor shall be at Vendor's sole risk and expense. Alorica may charge Vendor all expenses of unpacking, examining, repackaging and reshipping such goods. In the event Alorica receives goods whose defect or nonconformity is not apparent on examination, Alorica reserves the right to require replacement as well as payment for damages. Nothing contained in this PO shall relieve in any way the Vendor from the obligation of testing, inspection, and quality control. Vendor shall, immediately upon return of goods, provide Alorica with a pro rata refund of all monies paid by Alorica or, at Alorica's option, repair or replace such goods at Vendor's expense. Receipt and inspection of goods does not waive any rights or estop Alorica from asserting any subsequently discovered breaches or defaults. In addition, Alorica retains its right to pursue all other remedies and damages available to it under the law or in equity.

#### **5. PAYMENT TERMS; SET OFF**

Alorica will pay for Goods and Services within sixty (60) days – unless agreed otherwise in the appropriate PO - of receipt of a correct invoice which shall be delivered to Alorica at the address specified by Alorica. Vendor shall be entitled to no other compensation or reimbursement for Goods or Services. Vendor agrees to accept payments from Alorica by way of credit card, wire transfer, or check, in the sole discretion of Alorica, and no fees or services charges may be added by Vendor regardless of method of payment. The invoice may not be issued until the goods have been shipped to Alorica. Each invoice shall state the following: (a) Vendor's name, address and

devueltos al proveedor correrán exclusivamente a riesgo y costo del proveedor. Alorica puede cobrarle al Proveedor todos los gastos de desembalaje, examen, reempaquetado y reenvío de dichos productos. En el caso de que Alorica reciba bienes cuyo defecto o no conformidad no sea aparente en el examen, Alorica se reserva el derecho de solicitar el reemplazo, así como el pago por daños y perjuicios. Nada de lo contenido en esta OC relevará de ninguna manera al Proveedor de la obligación de realizar pruebas, inspecciones y control de calidad. El proveedor deberá, inmediatamente después de la devolución de los productos, proporcionar a Alorica un reembolso prorrateado de todo el dinero pagado por Alorica o, a opción de Alorica, reparar o reemplazar dichos bienes a expensas del Proveedor. La recepción e inspección de productos no exime de ningún derecho o impide a Alorica afirmar incumplimientos o incumplimientos posteriormente descubiertos. Además, Alorica se reserva el derecho de optar por cualquier otro remedio y acción de daños disponibles según la ley o por equidad.

#### **5. TÉRMINOS DEL PAGO; COMPENSACIÓN**

Alorica pagará por bienes y servicios dentro de los sesenta (60) días – salvo acuerdo en contrario en la correspondiente OC – de haber recibido la factura correcta que deberá ser entregada a Alorica en la dirección especificada por Alorica. El proveedor no tendrá derecho a ninguna otra compensación o reembolso por bienes o servicios. El proveedor acuerda aceptar pagos de Alorica por tarjeta de crédito, transferencia bancaria, o cheque, a discreción de Alorica, y ninguna tasa, cargo o servicio podrá ser añadida por el Proveedor independientemente del método de pago. La factura no puede ser emitida hasta tanto los bienes hayan sido enviados a Alorica. Cada factura deberá incluir lo siguiente: (a) El nombre, dirección y teléfono de El Proveedor; (b) Dirección de Alorica o la de su filial o subsidiaria que está recibiendo los bienes y servicios; (c) El número de OC de Alorica; (d) El número de factura; (e) La fecha de la OC; (f) La fecha de la

phone number; (b) Address of Alorica or its affiliate or subsidiary's location receiving the Goods and Services; (c) The proper Alorica PO number; (d) An invoice number; (e) The PO date; (f) The invoice date; (g) Itemized descriptions with quantity, unit value and net value of each Good or Service purchased; and (h) Itemized description of all freight and other charges. If any one of these items is not documented on the invoice, the invoice will not be processed for payment until the invoice has been corrected. All invoices must be received by Alorica within thirty (30) days of the date Goods were shipped. The parties agree that if payment is sent to Vendor within thirty (30) days of date of invoice, Vendor shall grant Alorica a discount of 3% of the amount due. Alorica's payment of any such invoice shall constitute full and complete satisfaction of any and all actual and potential fees for the billing period covered by the invoice. All claims of Vendor for monies due or to become due from Alorica shall be subject to deduction or set off by Alorica for any claim or counterclaim by Alorica arising out of this agreement, any of Alorica's purchase POs with Vendor or any other transaction between Alorica and Vendor.

## **6. TITLE, RISK OF LOSS AND SHIPMENT**

Unless otherwise indicated by Alorica on the PO, Vendor agrees to be responsible for all freight and customs procedures and to pay all customs and freight charges incidental to the delivery of the goods listed on the PO. Notwithstanding the terms of delivery, title and risk of loss, responsibility for and damage to goods shall remain in Vendor and shall not pass to Alorica until such goods have reached Alorica place of business and until Alorica's written acceptance thereof. Proof of delivery does not qualify as written acceptance thereof. If the goods are not accepted, for whatever reason and no matter

factura; (g) Descripciones por ítems con sus cantidades, valor unitario e importe negó de cada bien o servicio comprado; y (h) Descripción por ítem de costo de flete y cualquier otro cargo. Si alguno de estos ítems no está documentado en la factura, la factura no será procesada para pago hasta que la factura sea corregida. Todas las facturas deben ser recibidas por Alorica dentro de los treinta (30) días de haber enviado los bienes. Las partes acuerdan que si el pago es enviado a el Proveedor dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de la factura, el Proveedor dará a Alorica un descuento del 3% sobre el saldo adeudado. El pago de Alorica de cualquier factura constituirá entera y completa satisfacción de cualquier y todos los cargos, actuales y potenciales, por el periodo de facturación cubierto por la factura. Todos los reclamos del Proveedor por dineros adeudados o que serán adeudados por Alorica estarán sujetos a deducciones o a ser usados como compensación por Alorica por cualquier reclamo o contrademanda de Alorica que surja de este acuerdo, cualquier OC de Alorica con el Proveedor o cualquier otra transacción entre Alorica y el Vendedor.

## **6. TÍTULO, RIESGO DE PÉRDIDA Y ENBARQUE**

Salvo que Alorica indique lo contrario en cuanto a la OC, el proveedor acuerda ser responsable por todo procedimiento de transporte y aduanas y pagar todos los cargos de transporte y aduanas que sean incidentales para el envío de los bienes listados en la OC. No obstante los términos de envío, título y riesgo de pérdida, la responsabilidad por y el daño de los bienes será del Proveedor y no será traspasada a Alorica hasta tanto dichos bienes hayan llegado al establecimiento de Alorica y hasta que Alorica los haya aceptado por escrito. La prueba de envío no califica como aceptación escrita. Si los bienes no son aceptados, por cualquier razón, e independientemente de los términos establecidos en el F.O.B., el Proveedor acepta pagar todos los cargos de transporte para devolver los bienes,

what the F.O.B. terms state, Vendor agrees to pay all freight incident to the return of the goods, F.O.B to Vendor's place of business or other destination.

## **7. PERSONNEL**

Vendor agrees to provide all necessary personnel, employees, agents, contractors, subcontractors and any other person or entity working on behalf of Vendor ("Personnel") to provide Products/Services acceptable to Alorica and to permit timely completion of all work required hereunder. Any person or entity working on behalf of Vendor, including but not limited to contractors and subcontractors, shall be subject to the prior written approval of Alorica. Alorica and Vendor both affirmatively state that they are equal opportunity employers and recognize the commitment of the other in this area. Both Parties shall take reasonable and necessary steps to comply in all material respects with all applicable laws, POs, regulations and executive POs as administered by federal, state and local governments. Intentional failure to abide by this paragraph will be treated as a breach of the terms of this Agreement. For any Personnel that shall have access to Alorica's premises, Confidential Information, or Alorica's systems, Vendor shall conduct or have conducted, to the extent allowed in the applicable laws, background checks on such Personnel. All Vendor's personnel shall be properly identified as such, by means of Alorica issued IDs and/or uniforms, upon entering and throughout their stay at ALORICA's premises. The provider ensures that all its employees shall deliver updated police record, as well as background check and drug detection test as it may be indicated by Alorica. The Vendor's employees shall work strictly in compliance with Alorica's internal regulations whenever they are within Alorica's facilities. Vendor agrees

F.O.B. al establecimiento del Proveedor o cualquier otro destino.

## **7. PERSONAL**

El Proveedor acuerda proveer todo el personal, empleados, agentes, contratistas, subcontratistas, y cualquier otra persona o entidad trabajando para el Proveedor ("Personal") que sea necesario para proveer productos/servicios aceptables para Alorica y permitir la pronta realización de todos los trabajos requeridos en el presente. Cualquier persona o entidad trabajando en nombre del Proveedor, incluyendo, pero no limitado a, contratistas y subcontratistas, deberán estar sujetos a la aprobación previa y por escrito de Alorica. Alorica y el Proveedor ambos afirmativamente declaran que son empleadores que brindan igualdad de oportunidades y reconocen el compromiso de otros en esta área. Ambas partes deben tomar pasos razonables y necesarios para cumplir con toda ley aplicable, OCs, regulaciones y OCs ejecutivas como dispuestos por el gobierno. El no cumplir intencionalmente con este párrafo será considerado incumplimiento de los términos del presente acuerdo. Para cualquier Personal que haya tenido acceso a establecimientos de Alorica, información confidencial, o sistemas de Alorica, el Proveedor debe conducir o haber conducido, al máximo de lo permitido en las leyes aplicables, verificación de los antecedentes de dicho Personal. Todo el personal del Proveedor debe estar debidamente identificado como tal, ya sea por medio de identificaciones emitida por Alorica y/o uniformes, al entrar y durante su estadía en los establecimientos de Alorica. El proveedor asegura que todos sus empleados deben dar antecedentes penales actualizados regularmente, así como la verificación de los antecedentes personales y exámenes de detección de drogas, según lo indicado por Alorica. Los empleados del Proveedor deberán trabajar en estricto cumplimiento con las regulaciones internas de Alorica siempre que se encuentren dentro de los establecimientos de Alorica. El Proveedor acepta proveer certificaciones referentes a dichas verificaciones de antecedentes a Alorica o un

to provide certification relating to such background checks to Alorica or an affiliate, as requested and as permitted by law, that such background checks were completed and the restrictions herein upheld. Vendor shall not permit any Personnel to have access to the premises, Confidential Information, or systems of Alorica if such Personnel has not been the subject of or has not cleared any aspect of Vendor's background check. Additionally, Vendor agrees to have its Personnel sign any Confidentiality or Non-Disclosure Agreement that may be required by Alorica and Alorica's client(s).

## **8. ORIGINALITY AND OWNERSHIP**

Any and all of Vendor's materials furnished, suggested and/or delivered to Alorica by Vendor shall be wholly original with Vendor except for materials in the public domain or materials duly licensed to Vendor and which Vendor has the right to sublicense or distribute to Alorica without further approvals, and shall not be copies in whole or in part from any other work or materials. Vendor agrees that neither Vendor's material nor their use by Alorica shall infringe upon or violate any right of privacy or publicity of or constitute a libel, slander, or any unfair competition against, or infringe upon or violate any intellectual property rights (including without limitation copyright, patent, trade secret and/or trademark rights) and/or common law rights or any other rights of any person, firm, corporation or other entity. All materials, which are created for Alorica's use pursuant to these terms are subject to protection under the applicable laws and shall be deemed to be "works made for hire" and all rights, title and interest therein shall be owned by Alorica. To the extent that any original materials may not be "works made for hire" Vendor hereby

afiliado, como solicitado y permitido por ley, fueron realizadas con sus debidas restricciones. El Proveedor no permitirá que ningún Personal tenga acceso a los establecimientos, información confidencial o sistemas de Alorica si dicho personal no ha sido sujeto de o no ha pasado algún elemento de la verificación de antecedentes realizada por el Proveedor. Adicionalmente, el Proveedor acuerda que su Personal firmará cualquier acuerdo de Confidencialidad o No divulgación de información que sea requerido por Alorica y los clientes de Alorica.

## **8. ORIGINALIDAD Y PROPIEDAD**

Todos y cualquier material del Proveedor proveído, sugerido y/o enviado por el Proveedor a Alorica será enteramente original excepto por materiales en el dominio público o material debidamente licenciado al Proveedor y el cual el Proveedor tenga el derecho a sublicenciar o distribuir a Alorica sin mayor autorización, y no será copia entera o en parte de cualquier otro trabajo o materiales. El Proveedor acepta que ni el material del Proveedor ni su uso por Alorica infringirán o violarán algún derecho de privacidad o publicidad, o constituirán un libelo, calumnia, o competencia desleal, o infringir o violar cualquier derecho de propiedad intelectual (incluyendo, sin limitación, derecho de autor, patentes, secretos comerciales y/o derechos de marcas) y/o derechos consuetudinarios o cualquier otro derecho de cualquier persona, firma, corporación u otra entidad. Todo material, que sea creado para el uso de Alorica de acuerdo con estos términos serán sujetos de protección bajo las leyes aplicables y deberán ser catalogados como "obra ejecutada por encargo" y todos los derechos, títulos e intereses serán propiedad de Alorica. Al punto que cualquier material original no sea "obra ejecutada por encargo", el Proveedor por este medio asigna todos estos derechos a Alorica y acuerda ejecutar todo y cualquier documento necesario para evidenciar dicha asignación.

## **9. SEGURO**

El Proveedor acuerda contratar y mantener vigente por la duración de este acuerdo pólizas de seguro



assigns all rights in the same to Alorica and agrees to execute any and all documents necessary to evidence said assignment.

## **9. INSURANCE**

Vendor agrees to hire and keep valid for the duration of this agreement insurance policies to cover damages caused by any of its vehicles that may enter to Alorica's facilities. Damages should include property damages and bodily injuries of at least \$100,000.00 per vehicle and shall cover damages to Alorica's property or any third party's property within Alorica facilities. The insurance policy shall remain valid for the entire duration of this agreement.

## **10. INDEPENDENT CONTRACTOR**

Neither these terms, the relationship created between the parties hereto pursuant to these terms, nor any course of dealing between the parties hereto is intended to create, or shall create, an employment relationship, a joint venture, partnership or any similar relationship. Vendor does not have, nor shall Vendor hold itself out as having, any right, power or authority to create any contract or obligation, either express or implied, on behalf of, in the name of, or binding upon Alorica. Vendor shall be solely responsible for, and shall hold Alorica harmless from and against any liabilities, cost or expenses incurred by or on account of its Personnel and their acts and/or omissions. Vendor is an independent contractor, and, as such, Alorica will not withhold or make payments for social security contributions; make unemployment insurance or disability insurance contributions; or obtain workers compensation insurance on Vendors behalf for Vendor's employees and contractors. Vendor hereby agrees to indemnify and defend Alorica against any

para cubrir daños causados por cualquiera de sus vehículos que pudiesen entrar en los establecimientos de Alorica. Los daños deben incluir daños a la propiedad y lesiones físicas por al menos \$100,000.00 por vehículo y deberá cubrir daños a la propiedad de Alorica o la propiedad de algún tercero que se encuentre en los establecimientos de Alorica. La póliza de seguro deberá mantenerse vigente por la entera duración de este acuerdo.

## **10. CONTRATISTA INDEPENDIENTE**

Ni estos términos, ni la relación entre las partes conforme a estos términos, ni la práctica comercial entre las partes, tiene como objetivo crear, ni creará, una relación laboral, una empresa conjunta, una asociación o ninguna relación similar. El proveedor no tiene, ni el Proveedor podrá considerarse, como tenedor de ningún derecho, poder o autoridad para crear ningún contrato u obligación, ya sea expresa o tácita, de parte de, o a nombre de, u obligatorio para Alorica. El Proveedor será el único responsable por, y liberará a Alorica de cualquier responsabilidad, costo o gasto incurrido por o de parte de su personal y sus acciones y/u omisiones. El Proveedor es un contratista independiente y, como tal, Alorica no retendrá o hará pagos por contribuciones a la seguridad social; hacer contribuciones a seguro de desempleo o seguro de discapacidad; u obtener el seguro de compensación de los empleados a nombre del Proveedor o los trabajadores del Proveedor y los contratistas. El Proveedor por este medio acuerda indemnizar y defender a Alorica contra cualquier y todo impuesto o contribución, incluyendo penalidades e intereses.

## **11. EL TIEMPO ES DE LA ESENCIA**

El Proveedor reconoce que el tiempo es de la esencia en cuanto al envío y entrega de los bienes. Al aceptar cada OC de Alorica, el Proveedor debe inmediatamente preparar el envío y entrega a Alorica de los bienes ahí descritos, salvo que Alorica indique lo contrario en la OC. Cualquier retraso en el envío o entrega tardía podrá resultar en la cancelación o rescisión de la OC a discreción única de Alorica. La aceptación de Alorica de

and all such taxes or contributions, including penalties and interest.

## **11. TIME OF THE ESSENCE**

Vendor acknowledges that time is of the essence with regard to the shipment and delivery of goods. Upon acceptance of each Alorica PO, Vendor shall immediately prepare for shipment and ship to Alorica the goods described therein, unless otherwise indicated by Alorica on the PO. Any delay in shipment or late delivery may result in cancellation or rescission of the PO at the sole option of Alorica. Acceptance by Alorica of any late deliveries shall not be deemed a waiver by Alorica of its right to cancel or rescind any other POs or its right to obtain damages due to the late delivery.

## **12. INDEMNIFICATION**

a. Vendor shall indemnify, defend and hold harmless Alorica and its affiliated companies, current and former officers, directors, employees, agents and representatives from and against any and all third party claims (including employment claims), causes of action, suits, damages, losses, costs and expenses (including, without limitation, attorneys' fees and costs) arising out of (i) either Vendor's gross negligence or willful misconduct in connection with the performance of this Agreement or any Purchase Order or SOW hereunder, (ii) any third party claim of a Vendor's breach of any obligation for which Vendor is responsible as employer or contractor of its Personnel (including any claims for payments) or other benefits, (iii) any claims for amounts due, penalties for other costs assessed and or claimed due and owing by or on behalf of any federal, state or local government, agency or other person resulting from or in connection with Vendor's failure to pay any federal, state or local taxes or contributions imposed or required to be paid by Vendor or the Personnel, or (iv) the death or bodily injury

cualquier entrega tardía no será considerada una renuncia del derecho que tiene Alorica a cancelar o rescindir cualquier otra OC o su derecho a obtener indemnización por los daños causados por la entrega tardía.

## **12. INDEMNIZACION**

a. El Proveedor deberá indemnizar, defender y eximir de toda responsabilidad a Alorica y sus compañías afiliadas, actuales y anteriores oficiales, directores, empleados, agentes y representantes de y contra cualquier y toda reclamación de terceros (incluyendo reclamaciones laborales), causas de acción, demandas, daños, pérdidas, costos y gastos (incluyendo, sin limitación, gastos y honorarios legales) producto de (i) negligencia grave o conducta dolosa del Proveedor en conexión con la ejecución de este acuerdo o cualquier Orden de Compra o SOW, (ii) cualquier reclamo de un tercero por incumplimiento del Proveedor de cualquier obligación por la que el Proveedor sea responsable como empleador o contratista de su personal (incluyendo cualquier reclamo por pagos) u otros beneficios, (iii) cualquier reclamo por pagos pendientes, penalidades por cualquier costo real o alegado y debido por o de parte de cualquier gobierno, agencia o cualquier persona que resulte de o en conexión con la falta de pago del Proveedor de sus obligaciones fiscales, impuestas al Proveedor o su Personal, o (iv) la muerte o lesión física de cualquier agente, empleado o visitante de negocios por la conducta tortuosa del Proveedor, ya sea cubierta por la póliza de compensación de los trabajadores o de otra forma; (v) el daño, pérdida o destrucción de cualquier propiedad personal real o tangible causada por la conducta tortuosa del Proveedor.

b. Adicionalmente, el Vendedor deberá indemnizar, defender y liberar de responsabilidad a Alorica y sus compañías afiliadas, actuales y antiguos oficiales, directores, empleados, agentes y representantes de y contra cualquiera y toda reclamación de un tercero, causa de acción, demandas, daños, pérdidas, costos y gastos (incluyendo, sin limitación, gastos y honorarios

of any agent, employee, or business visitor by the tortuous conduct of Vendor, whether covered by workers' compensation insurance or otherwise; (v) the damage, loss or destruction of any real or tangible personal property caused by the tortuous conduct of Vendor.

b. Additionally, Vendor shall indemnify, defend and hold harmless Alorica and its affiliate companies, current and former officers, directors, employees, agents and representatives from and against any and all third party claims, causes of action, suits, damages, losses, cost and expenses (including without limitation, attorneys' fees and costs) arising out of (i) any material breach by Vendor of its obligations hereunder, including the representations and warranties herein; (ii) any claim of trademark, copyright or other intellectual property infringement, so long as the infringement does not arise out of a Alorica's own misuse of intellectual property; and (iii) Vendor's obligations of confidentiality under this Agreement

c. Indemnification Procedure. Alorica's right to indemnification under this Agreement is conditioned upon the following: Alorica's prompt written notice to Vendor to provide indemnification of any claim, action or demand for which indemnity is sought; control of the investigation, preparation, defense and settlement thereof by Vendor; and such reasonable cooperation by Alorica, at the Vendor's request and expense, in the defense of the claim.

### **13. LIMITATION OF LIABILITY**

IN NO EVENT WILL ALORICA BE LIABLE TO VENDOR OR ANY THIRD PARTY, IN CONTRACT, TORT OR OTHERWISE, FOR ANY LOSS OF PROFITS OR BUSINESS, OR ANY SPECIAL, INCIDENTAL, INDIRECT, EXEMPLARY, PUNITIVE OR CONSEQUENTIAL DAMAGES,

legales) producto de (i) incumplimiento material de las obligaciones del Proveedor aquí establecidas, incluyendo las representaciones y garantías aquí dispuestas; (ii) cualquier reclamo por derecho de marca, derecho de autor o cualquier otra violación a la propiedad intelectual, siempre y cuando la violación no sea producto del mal uso de Alorica de dicha propiedad intelectual; y (iii) las obligaciones de confidencialidad del Proveedor bajo este acuerdo.

c. Procedimiento de Indemnización. El derecho de Alorica a recibir indemnización bajo este acuerdo está condicionado en lo siguiente: Alorica debe notificar prontamente y por escrito al Proveedor para solicitar indemnización por cualquier reclamo, acción o demanda por la cual se busca la indemnización; control de la investigación, preparación, defensa y acuerdo negociado por el Proveedor; y cualquier cooperación razonable por Alorica, por solicitud y a expensas del Proveedor, en la defensa de la reclamación.

### **13. LIMITACION DE LA RESPONSABILIDAD**

BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA ALORICA SERÁ RESPONSABLE FRENTE AL PROVEEDOR O FRENTE A UN TERCERO, EN CONTRATO, RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL U OTRO, POR NINGUNA PERDIDA DE GANANCIA O NEGOCIO, O CUALQUIER DAÑO ESPECIAL, INCIDENTAL, INDIRECTO, EJEMPLAR, PUNITIVO O CONSECUENCIAL, PROCEDENTE DE O COMO RESULTADO DE ESTOS TERMINOS CONTRACTUALES, CUALQUIER OC, O CUALQUIER ACUERDO ENTRE LAS PARTES EN CUANTO A LOS BIENES O SERVICIOS QUE EL PROVEEDOR PROVEE, AUN SI ALORICA HA SIDO AVISADO DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS. ADICIONALMENTE, EL PROVEEDOR ACUERDA QUE ALORICA NO SERA RESPONSABLE POR LOS DAÑOS DE NINGUNA NATURALEZA QUE EXCEDAN LOS MONTOS QUE ALORICA HA ACORDAD

ARISING FROM OR AS A RESULT OF THESE CONTRACT TERMS, ANY PO OR ANY AGREEMENT BETWEEN THE PARTIES RELATING TO THE GOODS OR SERVICES VENDOR PROVIDES, EVEN IF ALORICA HAS BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES. IN ADDITION, VENDOR AGREES THAT ALORICA WILL NOT BE LIABLE FOR DAMAGES OF ANY NATURE IN EXCESS OF THE AMOUNTS ALORICA AGREED TO PAY FOR THE PRODUCTS OR SERVICES IN THE PO.

#### **14. GOVERNING LAW**

The legal relationship among the parties, these Master Terms and Conditions and any PO between the parties shall be governed by and construed in accordance with the laws of the Republic of Guatemala, without regard to conflicts of law principles.

#### **15. COVENANT OF CONFIDENTIALITY**

Vendor acknowledges that it may have access to and receive confidential and proprietary information from Alorica (“Confidential Information”), including, but not limited to, organizational structure, business plans, marketing philosophy and objectives, competitive advantages and disadvantages, cost figures, sales or other financial results, vendor names and addresses, and distributor names and addresses. It is agreed that Vendor shall protect the confidentiality of any information disclosed by Alorica and that Vendor will not disclose such information, either directly or indirectly, to any third person or entity without the prior written consent of Alorica. This confidentiality covenant has no temporal, geographical or territorial restrictions. Notwithstanding the foregoing, the provisions of this confidentiality section shall not apply to information (i) which is in the public domain

PAGAR POR LOS PRODUCTOS O SERVICIOS EN LA OC.

#### **14. LEY APLICABLE**

La relación legal entre las partes, estos términos y condiciones, y cualquier OC entre las partes será regida e interpretada por las leyes de la República de Guatemala, sin importar los principios de conflicto de leyes.

#### **15. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD**

El Proveedor reconoce que puede tener acceso a y recibir información confidencial e información propietaria de Alorica (“Información Confidencial”), incluyendo pero no limitada a, estructura organizacional, planes de negocios, filosofía y objetivos de mercadeo, ventajas y desventajas competitivas, cifras de costos, ventas o cualquier otro resultado financiero, nombres y direcciones de proveedores, nombres y direcciones de distribuidores. Las partes acuerdan que el Proveedor protegerá la confidencialidad de cualquier información revelada por Alorica y que el Proveedor no revelará dicha información, ya sea directa o indirectamente, a ningún tercero, sin el consentimiento previo y por escrito de Alorica. Este acuerdo de confidencialidad no tiene restricciones temporales, geográficas o territoriales. A pesar de lo antes mencionado, las provisiones de esta sección sobre confidencialidad no aplicarán a información (i) que esté en el dominio público por razones distintas a las de violación de esta sección, o (ii) que sea requerido revelar conforme a la OC válida, norma o regulación de alguna entidad administrativa o corte judicial competente, siempre y cuando el Proveedor notifique a Alorica de cualquier revelación requerida por ley y le provea a Alorica la oportunidad de intervenir y rebatir dicha revelación. Los términos de esta sección sobrevivirán la expiración o terminación de cualquier OC y/o la terminación de la relación entre las partes. Adicionalmente a lo anterior, el Proveedor acuerda que Alorica tiene y tendrá todo derecho, título e interés en y de toda la información, data y materiales que sean proporcionados al Proveedor por Alorica o de

other than through a violation of this section, or (ii) which is required to be disclosed pursuant to the valid PO, rule or regulation of an administrative agency or judicial court of competent jurisdiction, provided that Vendor shall notify Alorica of any disclosure required by law and provide Alorica with the opportunity to intervene and contest such disclosure. The terms of this section shall survive the expiration or termination of any POs and/or the termination of the relationship between the parties. In addition to the foregoing, Vendor agrees that Alorica has and shall retain all right, title and interest in and to all information, data and materials which are provided to Vendor by Alorica or on behalf of Alorica pursuant to these terms. Upon termination of the terms, or at Alorica's request, Vendor shall immediately cease its use of the Alorica Confidential Information and shall return all such information, and copies thereof, to Alorica, or destroy such materials and certify in writing to Alorica that such destruction has taken place.

## **16. ALORICA INTELLECTUAL PROPERTY**

Alorica retains all rights and ownership of the trademark "Alorica", and any and all other trademarks, service marks, trade dress, trade names, copyrights, patents and/or other intellectual property owned by Alorica. All materials that make reference to Alorica or use any intellectual property owned by Alorica must be pre-approved in writing by Alorica. Specifically, any and all requests for use of trademarks, trade names, trade dress, service marks and/or other intellectual property owned by Alorica must be submitted to Alorica for written approval twenty (20) days before being provided to any party for any use. The exact image must be approved and not altered after approval. Upon termination of the relationship between the parties, Vendor shall

parte de Alorica conforme a estos términos. A la terminación del presente acuerdo, o por solicitud de Alorica, el Proveedor deberá inmediatamente cesar el uso de información confidencial de Alorica y deberá devolver toda esa información, y sus copias, a Alorica, o destruir dichos materiales y certificar por escrito a Alorica que dicha destrucción ha tenido lugar.

## **16. PROPIEDAD INTELECTUAL DE ALORICA**

Alorica retiene todo derecho y propiedad sobre la marca "Alorica", y todo y cualquier otra marca, marcas de servicio, imagen de marca, nombres comerciales, derecho de autor, patentes y/o cualquier otra propiedad intelectual propiedad de Alorica. Todo material que haga referencia a Alorica o use alguna propiedad intelectual de Alorica deberá ser pre-aprobado por escrito por Alorica. Específicamente, cualquier y toda solicitud para el uso de derecho de marca, nombre comercial, imagen de marca, marcas de servicio y/o cualquier otra propiedad intelectual propiedad de Alorica deberá ser remitido a Alorica para ser aprobado por escrito veinte (20) días antes de darlo a cualquier parte para cualquier uso. La imagen exacta deberá ser aprobada y no alterada después de la aprobación. Al terminar la relación entre las partes, el Proveedor deberá inmediatamente discontinuar y renunciar a todo y cualquier uso de toda propiedad intelectual propiedad de Alorica. Nada en esta sección será interpretado como otorgamiento de una licencia al Proveedor de ninguna propiedad intelectual revelada o de ninguna patente, aplicación de patente, derecho de marca, imagen de marca, nombres comerciales, marca de servicios, y/o derecho de autor derivados de la propiedad intelectual revelada al Proveedor.

## **17. TERMINACION**

En cualquier momento, mediante notificación por escrito al Proveedor, Alorica podrá terminar esta OC o sus obligaciones de comprar cualquier bien o servicio, con o sin causa alguna. Si una OC es terminada por conveniencia, entonces la fecha de terminación será no menos de 30 días de la fecha

immediately discontinue and relinquish any and all uses of all intellectual property owned by Alorica. Nothing in this provision shall be construed to grant Vendor a license to any of the intellectual property disclosed or to any patents, patent applications, trademarks, trade dress, trade names, service marks and/or copyrights derived from the intellectual property disclosed to Vendor.

#### **17. TERMINATION**

At any time, upon written notice to Vendor, Alorica may terminate this PO or its obligations to purchase any goods or services, with or without cause. If an PO is terminated for convenience, then the termination date shall be not less than 30 days from the date of notice, unless otherwise mutually agreed to by the parties. Alorica shall pay for any goods delivered or services performed prior to the date that termination becomes effective (on a pro rata basis if Alorica has paid in advance any fees covering a fixed period of Services). Unless Alorica has requested and received a refund in respect of any undelivered product(s) or terminated services, it shall be entitled to the delivery of all product(s) and completion of all services for which it has paid prior to the effective date of the termination.

#### **18. ASSIGNMENT; DELEGATION; SUBCONTRACTING**

Vendor may not assign, delegate, subcontract or transfer any PO, the work required to be done or any payments to be made hereunder without Alorica's prior written approval. In the event of agreed delegation or subcontracting, Vendor shall continue to be liable with respect to all of the obligations or liabilities assumed by it hereunder and hereby guarantees satisfactory performance of the Agreement, if any, by its delegate or subcontractor. Vendor shall enter into a written agreement with any permitted subcontractor, which, at a minimum, includes provisions protecting

de notificación, salvo que las partes de común acuerdo dispongan lo contrario. Alorica deberá pagar por cualquier bien entregado o servicios ejecutados antes de la fecha efectiva de la terminación (prorrateado si Alorica ha hecho por adelantado algún pago cubriendo un periodo fijo de Servicios). Salvo que Alorica haya solicitado y recibido n reembolso en cuanto a producto (s) no entregados o servicios terminados, tendrá derecho al envío de todos los productos y la realización de todos los servicios por los cuales ha pagado antes de la fecha de terminación efectiva.

#### **18. ASIGNACIÓN; DELEGACIÓN; SUBCONTRATACIÓN**

El Proveedor no podrá asignar, delegar, subcontratar o transferir ninguna OC, los trabajos requeridos o ningún pago a realizar sin el consentimiento previo y por escrito de Alorica. En el evento de una delegación o subcontratación acordada, el Proveedor continuará siendo responsable respecto de todas las obligaciones o responsabilidades asumidas por él y garantiza un cumplimiento satisfactorio del acuerdo, si hay, por su delegado o subcontratista. El Proveedor deberá tener un contrato escrito con cualquier subcontratista autorizado que, como mínimo, deberá incluir estipulaciones que protejan la información confidencial de Alorica en una manera consistente con los términos del presente Acuerdo.

#### **19. SERVICIOS EN SITIO**

Si el Proveedor presta algún servicio en uno de los establecimientos de Alorica, por solicitud de Alorica, el proveedor inmediatamente removerá de todos los establecimientos y reemplazará a cualquier personal que no sea satisfactorio para Alorica por cualquier razón. El Proveedor garantiza que todo el personal asignado por el Proveedor al establecimiento de Alorica tendrá un record previo de trabajo satisfactorio y responsable, y estará legalmente facultado para trabajar en el país. El Proveedor también acuerda que, mientras el personal del Proveedor esté en los

Alorica's Confidential Information in a manner consistent with the terms of this Agreement.

### **19. ON-SITE SERVICES**

If Vendor performs any services at one of Alorica's sites, upon Alorica's request, Vendor will immediately remove from all facilities and replace any personnel who are unsatisfactory to Alorica for any reason. Vendor warrants that all Vendor personnel assigned to the Alorica facility shall have a prior satisfactory work record in a responsible capacity and be legally authorized to work in the country. Vendor further agrees, while Vendor's personnel are on Alorica's premises, that they will abide by Alorica's normal rules of work.

### **20. NON EXCLUSIVE ARRANGEMENT**

Nothing contained in these Terms shall be construed as conferring or granting an exclusive right or obligation upon either party to purchase or sell products or services under these terms.

### **21. FORCE MAJEURE**

Neither party shall be liable to the other for any delay or inability to perform its obligations under these terms or otherwise if such delay or inability arises from any act of God, fire, natural disaster, act of government, or any other cause beyond the reasonable control of such party which could not be avoided by the exercise of due care.

### **22. NOTICES**

Whenever notice is to be given by any party to the other party under these terms, such notice shall be made by any one of the following methods; personally; by overnight courier service from which proof of delivery can be obtained; via next day business delivery, delivery charges

establecimientos de Alorica, ellos seguirán las reglas de trabajo normales de Alorica.

### **20. ACUERDO NO EXCLUSIVO**

Nada de lo establecido en estos términos será interpretado como otorgando o concediendo un derecho exclusivo u obligación en ninguna de las partes para comprar o vender productos o servicios bajo estos términos.

### **21. FUERZA MAYOR**

Ninguna de las partes será responsable por la otra por ningún retraso o incapacidad para cumplir sus obligaciones bajo estos términos o, por otra parte, si dicho retraso o incapacidad surge por actos de Dios, fuego, desastre natural, actos del gobierno, o cualquier otra causa más allá del control razonable que dicha parte que no pudo haber sido evitado mediante el ejercicio del debido cuidado.

### **22. NOTIFICACIONES**

Cuando deba realizarse una notificación de una de las partes a la otra parte bajo estos términos, dicha notificación deberá ser realizada por alguno de los siguientes métodos; personalmente; por mensajería rápida mediante la cual se pueda obtener pruebas de la entrega; por envío el siguiente día hábil, prepagando los gastos de envío; o por correo registrado o certificado, solicitando el acuso de recibo. Las notificaciones se entenderán recibidas (a) si enviadas personalmente o vía mensajería rápida, al día de envío a la dirección de la persona que debe recibir dicha notificación si la misma es entregada antes de las 5:00 p.m., de lo contrario durante el siguiente día hábil luego del envío a la parte a quien se dirige la notificación; (b) si enviado por correo, dos (2) días hábiles luego de depositadas en el correo regular. Cualquier parte puede cambiar su dirección y otra información de notificación avisando a la otra parte por escrito de dicho cambio conforme a lo dispuesto en esta sección. Mientras tanto, todas las notificaciones serán enviadas a las direcciones definidas en la OC.

### **23. INSPECCIONES**

prepaid; or by registered or certified mail, return-receipt requested. Notices shall be deemed received (a) if personally delivered or via overnight courier, upon date of delivery to the address of the person to receive such notice if delivered before 5:00 p.m., or otherwise on the business day following delivery to the party to whom the notice is addressed; (b) if mailed, two (2) business days after deposit in the regular mail. Any party may change its address and other notice information by giving the other party written notice of such change in accordance with this Section. Until such time, all notices shall be sent to the addresses defined in the PO.

### **23. INSPECTIONS**

Alorica shall have the right at any time, and for a period of one (1) year subsequent to termination, to inspect and obtain, at its expense, copies of all written licenses, permits, approvals or any document issued by any governmental entity or agency to Vendor or its subcontractors, which are applicable to the performance governed by these terms.

### **24. RIGHT TO AUDIT AND COMPLIANCE**

Upon five (5) business days advanced written notice to Vendor, Alorica will have the right to receive and review all records that pertain to work performed by Vendor for Alorica, this includes compliance with these terms. Vendor shall provide Alorica with copies of all documentation including: records or sales, transactions, shipments, invoices and credits associated with the products or services, within 2 business days of Alorica's request to review records. If any such review discloses overcharges, Vendor shall within thirty (30) days of the completion of such review, remit to Alorica the amount overcharges. If the overcharges amount to more than \$10,000, Vendor

Alorica tendrá derecho en cualquier momento, y por el periodo de un (1) año luego de la terminación, a inspeccionar y obtener, bajo su propia cuenta, copias de todas las licencias escritas, permisos, aprobaciones o cualquier otro documento emitido por cualquier entidad gubernamental o agencia al Proveedor o sus subcontratistas, que sean aplicables a la ejecución gobernada bajo estos términos.

### **24. DERECHO A AUDITAR Y CUMPLIMIENTO**

Luego de los cinco (5) días de la notificación por escrito al Proveedor, Alorica tendrá el derecho a recibir y revisar toda la información referentes al trabajo ejecutado por el Proveedor para Alorica, que incluye cumplimiento con estos términos. El Proveedor entregará a Alorica copias de toda la documentación incluyendo: ventas, transacciones, envíos, facturas y créditos asociados a los productos o servicios, dentro de 2 días hábiles luego de la solicitud de Alorica para revisar dicha información. Si en cualquier revisión se descubren sobrecargos, el Proveedor deberá dentro de los treinta (30) días luego de completada la revisión, remitir a Alorica el monto de los sobrecargos. Si el sobrecargo excede la cantidad de \$10,000, el Proveedor también pagará el costo razonable de los profesionales empleados por Alorica en el proceso de revisión, de no menos de \$1,000, dentro de los treinta (30) días de haber completado dicha revisión. Pese a cualquier término en contrario, los derechos de Alorica contenido en estos términos sobrevivirán la expiración, o terminación anticipada, de estos términos. Adicionalmente, todos los datos correspondientes y los reportes referentes al trabajo ejecutado en establecimientos de Alorica por el Proveedor bajo estos términos serán mantenidos por El Proveedor por un periodo de dos (2) años luego de la terminación o expiración del contrato.

### **25. ACUERDO COMPLETO**

Este acuerdo, en conjunto con sus anexos y toda extensión o renovación, y cualquier Orden de Compra o SOW emitida bajo este acuerdo, constituyen la totalidad del acuerdo entre las



shall also pay the reasonable costs of the professionals employed by Alorica in the review process, of not less than \$1,000, within thirty (30) days of the completion of such review.. Notwithstanding anything in these terms to the contrary, the rights of Alorica contained in these terms shall survive the expiration, or earlier termination, of these terms. Further, all appropriate records and reports pertaining to work performed at Alorica facilities by Vendor under these terms shall be maintained by Vendor for a period of two (2) years following the contract termination or expiration.

partes en cuanto a los asuntos tratados en este acuerdo y sustituye toda manifestación o acuerdo anterior, tanto oral como escrito. Este acuerdo podrá ser modificado solamente por escrito y mediante firma de ambas partes.

**25. ENTIRE AGREEMENT**

This Agreement, together with the Exhibits hereto and any extensions or renewals hereof, and any Purchase Order or SOW issued under this Agreement, constitute the Parties' entire agreement with respect to the subject matter hereof and supersedes all prior statements or agreements, both written and oral. This Agreement may be amended only in writing signed by both Parties.

AGREED/DE ACUERDO:

By Alorica:

---

Name:

Title:

Date:

By Vendor:

---

Name:

Title:

Date: