

Anexo 1 – Términos y Condiciones Generales

Estos Términos y Condiciones Generales (en adelante "Términos") se aplican como parte del Acuerdo entre las Partes. Estos Términos forman parte integral e indivisible del Acuerdo entre las Partes. Las definiciones utilizadas en estos Términos tendrán el mismo significado que se les atribuye en la primera página de dicho Acuerdo. En caso de conflicto entre los términos y condiciones establecidos en la primera página y estos Términos, prevalecerán los términos y condiciones establecidos en la primera página.

Las partes acuerdan lo siguiente:

1. Servicio y proceso de implementación
 - 1.1 Serviceform proporciona un conjunto de herramientas en un paquete de Servicio diseñado para modernizar y facilitar el servicio al cliente, así como proporcionar estadísticas que permitan al Cliente realizar análisis fácilmente.
 - 1.2 El Acuerdo incluirá todas las funcionalidades del Servicio de Serviceform, así como el derecho a utilizar futuras actualizaciones del Servicio que se realicen durante el período del Acuerdo.
 - 1.3 El Proveedor de Servicios instalará el Servicio en el sitio web del Suscriptor. El Cliente colaborará en la instalación del Servicio y proporcionará a Serviceform la información necesaria para instalar el Servicio. El objetivo es automatizar el servicio al cliente de la página web, aumentar el número de contactos a través de conversaciones automatizadas y proporcionar estadísticas y análisis.
 - 1.4 Para acelerar la implementación de las herramientas y servicios, el Cliente dispone de dos rondas de revisión del borrador inicial de las herramientas propuestas por Serviceform.
 - 1.5 Las Partes actuarán de buena fe y cooperarán con eficiencia y la diligencia debida.
2. Condiciones de pago
 - 2.1 El Servicio se facturará por adelantado según el Periodo de facturación acordado en la primera página.
 - 2.2 El pago se registrará por el "Periodo de facturación" indicado al inicio del presente acuerdo.
 - 2.3 El precio del Servicio está sujeto a IVA. En fecha de formalización del Contrato, el IVA aplicable es del 21%. Sin embargo, si durante la vigencia del presente contrato, el IVA aplicable fuera distinto, las Partes convienen que se aplicará el IVA actualizada a cada momento.
 - 2.4 El pago se deberá abonar en un periodo máximo de 15 días desde la fecha de envío de la factura. En caso que el Cliente no abonará el pago en el término marcado, el Proveedor de Servicios tendrá la total libertad de dejar de prestar los Servicios contratados, sin que por ello tenga ningún tipo de responsabilidad asociada.
 - 2.5 Serviceform tendrá derecho a cambiar el precio del Servicio, previa notificación al Cliente de, al menos, treinta (30) días.
 - 2.6 En caso que la forma de pago sea a través de la domiciliación bancaria y se produzca la devolución del recibo por parte del Cliente, los gastos bancarios asociados irán a cargo del Cliente más IVA.
3. Duración y finalización del Acuerdo
 - 3.1 El Acuerdo entrará en vigor en la fecha de inicio del Acuerdo acordada en la primera página del Acuerdo. El Acuerdo permanecerá en vigor durante todo el periodo del Acuerdo y se renovará automáticamente al final de cada periodo del Acuerdo por un periodo de igual duración, a menos que se termine por escrito por cualquiera de las Partes al menos 30 días antes del final del periodo actual del Acuerdo. La terminación se puede realizar por correo electrónico a la

dirección de correo electrónico indicada en la primera página. Cualquier cambio de dirección de correo electrónico debe ser notificado a la otra parte sin demora indebida. Se considerará que se ha comunicado la terminación del Servicio siempre y cuando el servidor de correo electrónico no envíe un mensaje de error al remitente y el Proveedor de Servicios haya acusado recibo.

3.2 El Periodo del Acuerdo comenzará cuando el Servicio se haya activado en la página web del Cliente.

3.3 Serviceform puede terminar este Acuerdo de manera inmediata si (1) el Cliente está atrasado en el pago de sus facturas (dos facturas impagadas se entiende como atraso grave del pago), (2) el Cliente está en reestructuración de deudas, quiebra o reorganización, (3) el Cliente no puede cumplir de otra manera con sus obligaciones de pago, o (4) el Cliente incumple este Acuerdo.

3.4 La terminación de este Acuerdo por las razones anteriores no eximirá al Cliente de ninguna obligación de pago ya vencida y adeudada. Además, Serviceform tendrá derecho a pedir una indemnización por daños y perjuicios al Cliente por la falta de pago.

3.5 Serviceform tendrá derecho a transferir este Acuerdo previa notificación escrita (i) a una empresa del grupo de empresas a las que Serviceform pertenece y (ii) a un tercero en caso de que el negocio al cual este acuerdo pertenece, se transfiera a dicho tercero.

3.6 Serviceform tendrá derecho a modificar estos Términos y Condiciones Generales notificando al Cliente por escrito con ,al menos, treinta (30) días.

4. Disponibilidad del Servicio

4.1 Serviceform proporciona una garantía de disponibilidad del 99% del Servicio durante el período del Acuerdo.

4.2 Serviceform tendrá el derecho de tomar medidas que afecten la disponibilidad del Servicio si dichas medidas son necesarias por motivos técnicos, de mantenimiento, operativos o de seguridad. El Cliente será notificado con antelación de cualquier interrupción planificada debido a tareas de mantenimiento del sistema. Asimismo, el Cliente que ha estado informado no podrá reclamar cantidad alguna a Serviceform en caso de mantenimiento o motivos técnicos.

5. Soporte y desarrollos a medida

5.1 Serviceform se compromete a responder a las preguntas del Cliente acerca del Servicio en un plazo máximo de siete (7) días hábiles por correo electrónico o cualquier medio que estime conveniente.

5.2 Además de las horas de desarrollo incluidas en el Acuerdo, es posible solicitar desarrollos a medida. En este caso, todos los costes serán estimados previamente y deberán ser aprobados por el Cliente por correo electrónico antes de su implementación. Dichos trabajos adicionales se facturarán a 89 €/hora + IVA.

6. Tratamiento de datos personales y privacidad

6.1 Serviceform se compromete a cumplir con las obligaciones establecidas en la Legislación de Protección de Datos vigente en cada momento y con las buenas prácticas de procesamiento de datos en el tratamiento de los datos personales.

6.2 En relación con el uso de los Servicios, los datos personales pueden ser transferidos del Cliente al sistema de Serviceform. En este caso, el Cliente es el responsable del tratamiento de acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (GDPR, Reglamento 2016/679 de la UE) y Serviceform es el encargado del tratamiento de los datos personales.

6.3 El encargado del tratamiento y cualquier persona que actúe bajo la autoridad del encargado y tenga acceso a los datos

personales procesará dichos datos personales únicamente con el propósito de realizar los servicios conforme al Acuerdo o de acuerdo con las instrucciones proporcionadas por el responsable del tratamiento.

- 6.4 El encargado del tratamiento procesará los datos personales únicamente en dispositivos ubicados en países de la UE/EEE o en cualquier país que garantice un nivel adecuado de protección de datos según lo decidido por la Comisión de la Unión Europea.
- 6.5 A menos que lo establezca la Ley o una orden de una autoridad pública, el encargado del tratamiento no divulgará datos personales ni otra información sobre el tratamiento de datos personales sin el consentimiento expreso del responsable del tratamiento. El encargado del tratamiento no representará al responsable del tratamiento ni actuará en nombre del responsable del tratamiento ante autoridades públicas o terceros.
- 6.6 El encargado del tratamiento tomará las medidas técnicas y organizativas necesarias para proteger los datos personales contra el acceso no autorizado, destrucción accidental o ilícita, alteración, divulgación, transmisión o cualquier otra forma ilícita de procesamiento.
- 6.7 El encargado del tratamiento se compromete, como Proveedor de Servicios, a cumplir con sus obligaciones derivadas de las disposiciones legales relacionadas con el procesamiento de datos personales, siendo las más importantes la Ley de Protección de Datos (5.12.2018/1050 según enmiendas) y el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (Reglamento 2016/679 de la UE).

7. Propiedad de los datos

- 7.1 El Cliente es el propietario de todos los derechos sobre los datos del suscriptor y Serviceform no tendrá ningún derecho sobre los datos del Cliente o cualquier parte de los mismos, excepto según lo establecido en estos Términos. Serviceform

tendrá derecho a utilizar los datos del Cliente durante el período del Contrato con el propósito de suministrar los Servicios a dicho Cliente. El Cliente es propietario de toda la información y de los datos de clientes que se procesan en la plataforma.

- 7.2 El Cliente otorga a Serviceform el derecho de utilizar su nombre y logotipo en la página web de Serviceform como referencia. El Cliente tiene el derecho de solicitar la retirada de su nombre y logotipo de dicha página web.
- 7.3 Si el Cliente hiciera un uso indebido del nombre y logotipo de Serviceform, Serviceform podrá demandarlo por daños y perjuicios.

8. Recopilación de datos

- 8.1 Serviceform utiliza aplicaciones y software para recopilar información sobre el uso de los Servicios. Serviceform recoge y utiliza información para proteger, mantener y mejorar sus productos y servicios, así como para realizar diversas funciones de estadísticas y analíticas. La información recopilada de esta manera es completamente anónima.

9. Subcontratistas

- 9.1 Serviceform tiene derecho a utilizar subcontratistas para la actualización y mantenimiento del Servicio sin el consentimiento del Cliente. Serviceform será responsable del desempeño de sus subcontratistas como si fueran propios.
- 9.2 Serviceform se asegurará de que sus posibles Subcontratistas se comprometan a procesar los datos personales de acuerdo con la legislación de protección de datos y las instrucciones emitidas por el Cliente.
- 9.3 Serviceform se compromete a firmar un acuerdo por escrito con los posibles subcontratistas para procesar datos personales según lo establecido en este Acuerdo. Serviceform será responsable de cumplir con las obligaciones de los

subcontratistas que pudiera utilizar frente al Cliente.

- 9.4 Serviceform está obligado a informar al Cliente con anticipación de cualquier cambio planificado en relación con la adición o reemplazo de subcontratistas.

10. Seguridad de los datos

- 10.1 Salvo mencionado en estos Términos, el Proveedor de Servicios no venderá, cederá ni pondrá a disposición de terceros la información recopilada. Sin embargo, Serviceform podrá divulgar información en los siguientes casos: (i) para cumplir con cualquier ley, regulación o solicitud gubernamental o para responder a una solicitud basada en una decisión legalmente vinculante; (ii) para investigar o responder a amenazas de seguridad o fraudes; (iii) en relación con una reorganización, fusión, venta o adquisición de Serviceform, en cuyo caso se podrá divulgar información personal a las partes involucradas en la reorganización, fusión, o a los posibles compradores. En estas situaciones, Serviceform garantizará que las partes cumplan con las instrucciones establecidas en este documento y notificará a las partes si se ha divulgado información.

11. Derechos de Propiedad Intelectual

- 11.1 Serviceform es el único propietario de los derechos de propiedad intelectual relacionados con los Servicios. Mediante este Acuerdo, Serviceform no transfiere al Cliente ningún derecho de propiedad intelectual que le pertenezca. Los derechos de propiedad intelectual incluyen, entre otros, los derechos de autor, patentes, marcas comerciales, nombres comerciales, derechos de diseño y diseños de productos, códigos fuente, bases de datos, planes de negocio y conocimientos técnicos, ya sean registrados o no. Todos los documentos, incluyendo manuales, guías de usuario y otras descripciones escritas, ya sean electrónicas o no electrónicas, relacionados con la creación y uso de los Servicios se considerarán parte de los Servicios y estarán sujetos a las

mismas restricciones. Todos los derechos de autor, marcas comerciales, marcas registradas, nombres de productos, nombres comerciales o logotipos mencionados en los Servicios o en relación con los Servicios son propiedad de sus respectivos titulares.

- 11.2 En ningún caso el Cliente intentará copiar, modificar, publicar o vender el código fuente del Servicio ni realizar cualquier tipo de modificaciones.

- 11.3 Serviceform no realizará reclamaciones relacionadas con los derechos de propiedad intelectual o derechos de propiedad en relación con cualquier información propiedad del Cliente y que pueda aplicarse al Servicio.

12. Confidencialidad

- 12.1 Ninguna de las Partes revelará a terceros ninguna información relacionada con las actividades de la otra Parte que pueda considerarse un secreto comercial o profesional, o que esté cubierta por la obligación de confidencialidad profesional según la ley.

- 12.2 Cada Parte será responsable de garantizar que sus empleados cumplan con las disposiciones de confidencialidad mencionadas en este documento. Cada Parte será responsable de garantizar que la confidencialidad del Contrato esté protegida mediante las medidas especificadas en esta cláusula de confidencialidad o de cualquier otra manera.

- 12.3 La obligación de confidencialidad de las Partes en virtud de este Acuerdo continuará durante la vigencia del mismo y durante cinco (5) años adicionales después de la terminación del Acuerdo.

13. Limitación de responsabilidad

- 13.1 Serviceform no se hace responsable de ninguna negligencia o mal servicio que pueda producirse a lo largo de la vigencia del contrato.

13.2 Las Partes no serán responsables de ningún daño indirecto o consecuencial, incluyendo, sin limitación, la pérdida de facturación y beneficios.

13.3 Las Partes no serán responsables de ningún incumplimiento de rendimiento o daño causado por fuerza mayor. Se considerará fuerza mayor por parte de un subcontratista utilizado por Serviceform como fuerza mayor por parte de Serviceform.

14. Disputas

14.1 Cualquier desacuerdo sobre este acuerdo se resolverá en primera instancia directamente entre las partes.

14.2 Toda controversia, diferencia o reclamación que surja del presente contrato y de toda enmienda al mismo o relativa al presente contrato, incluyendo en particular, su formación, validez, obligatoriedad, interpretación, ejecución, incumplimiento o terminación, así como las reclamaciones extracontractuales, serán sometidas a mediación en la ciudad de Barcelona.

14.3 El idioma del arbitraje será el castellano.