

Allegato 1 – Termini e Condizioni Generali Anexo 1 – Términos y Condiciones Generales

I presenti Termini e Condizioni Generali (di seguito, i "Termini") si applicano come parte del Contratto tra le Parti. I presenti Termini costituiscono parte integrante e indivisibile del Contratto tra le Parti. Le definizioni utilizzate nei presenti Termini avranno lo stesso significato loro attribuito nella prima pagina del presente Contratto. In caso di conflitto tra i termini e le condizioni stabiliti nella prima pagina e i presenti Termini, prevarranno i termini e le condizioni stabiliti nella prima pagina.

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.

Le parti convengono quanto segue:
Las partes acuerdan lo siguiente:

1. Servizio e processo di implementazione

1.1 Serviceform fornisce un insieme di strumenti in un pacchetto di Servizi progettato per modernizzare e facilitare il servizio clienti, oltre a fornire statistiche che permettano al Cliente di effettuare facilmente analisi.

1.2 Il presente Contratto includerà tutte le funzionalità del Servizio di Serviceform, nonché il diritto di utilizzare i futuri aggiornamenti del Servizio rilasciati durante il periodo di validità del Contratto.

1.3 Il Fornitore del Servizio installerà il Servizio sul sito web del Cliente. Il Cliente collaborerà all'installazione del Servizio e fornirà a Serviceform tutte le informazioni necessarie per l'installazione. L'obiettivo è automatizzare il servizio clienti del sito web, aumentare il numero di contatti tramite conversazioni automatizzate e fornire statistiche e analisi.

1.4 Per accelerare l'implementazione degli strumenti e dei servizi, il Cliente dispone di due cicli di revisione della bozza iniziale degli strumenti proposti da Serviceform.

1.5 Le Parti agiranno in buona fede e collaboreranno con efficienza e la dovuta diligenza.

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

2. Condizioni di pagamento

2.1 Il Servizio sarà fatturato anticipatamente secondo il Periodo di fatturazione concordato nella prima pagina.

2.2 Il pagamento sarà regolato in base al "Periodo di fatturazione" indicato all'inizio del presente Contratto.

2.3 Il prezzo del Servizio è soggetto all'IVA. Alla data di sottoscrizione del Contratto, l'IVA applicabile è pari al 21%. Tuttavia, qualora durante la validità del presente Contratto l'aliquota IVA dovesse variare, le Parti convengono che sarà applicata l'aliquota vigente in ciascun momento.

2.4 Il pagamento dovrà essere effettuato entro un termine massimo di 15 giorni dalla data di invio della fattura. Qualora il Cliente non provvedesse al pagamento entro il termine indicato, il Fornitore del Servizio avrà piena facoltà di sospendere la fornitura dei Servizi contrattati, senza che ciò comporti alcuna responsabilità a suo carico.

2.5 Serviceform avrà il diritto di modificare il prezzo del Servizio, previa comunicazione al Cliente con un preavviso minimo di trenta (30) giorni.

2.6 Nel caso in cui la modalità di pagamento sia attraverso addebito diretto e il Cliente dovesse respingere l'addebito, le relative spese bancarie saranno a carico del Cliente, oltre all'IVA.

inizial 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 regirá 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. Durata e cessazione del Contratto

3.1 Il Contratto entrerà in vigore alla data di inizio del Contratto indicata nella prima pagina del presente Contratto. Il Contratto rimarrà in vigore per l'intero periodo concordato e si rinnoverà automaticamente alla fine di ciascun periodo per una durata equivalente, salvo disdetta scritta da parte di una delle Parti almeno 30 giorni prima della fine del periodo in corso. La disdetta può avvenire tramite e-mail all'indirizzo indicato nella prima pagina. Qualsiasi cambio di indirizzo e-mail dovrà essere notificato all'altra parte senza indebito ritardo. Si considererà comunicata la disdetta del Servizio purché il server di posta elettronica non mandi un messaggio di errore al mittente e il Fornitore del Servizio abbia confermato la ricezione.

3.2 Il Periodo del Contratto inizierà una volta che il Servizio sarà stato attivato sul sito web del Cliente.

3.3 Serviceform potrà terminare il presente Contratto con effetto immediato se (1) il Cliente è in ritardo nei pagamenti (due fatture non pagate costituiscono ritardo grave), (2) il Cliente è in ristrutturazione del debito, fallimento o riorganizzazione, (3) il Cliente non è in grado di adempiere alle proprie obbligazioni di pagamento, o (4) il Cliente viola il presente Contratto.

3.4 La risoluzione per i motivi sopra indicati non esonera il Cliente da eventuali obblighi di pagamento già scaduti. Inoltre, Serviceform avrà diritto a richiedere un risarcimento per danni derivanti dal mancato pagamento.

3.5 Serviceform potrà cedere il presente Contratto previa comunicazione scritta (i) a una società del proprio gruppo e (ii) a un terzo in caso di trasferimento dell'attività relativa a questo accordo a tale terzo.

3.6 Serviceform ha il diritto di modificare i presenti Termini e Condizioni Generali previa comunicazione scritta al Cliente con un preavviso minimo di trenta (30) giorni.

4. Disponibilità del Servizio

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

4.1 Serviceform garantisce una disponibilità del Servizio pari al 99% durante il periodo contrattuale.

4.2 Serviceform ha il diritto di adottare misure che possano influire sulla disponibilità del Servizio qualora tali misure siano necessarie per motivi tecnici, manutentivi, operativi o di sicurezza. Il Cliente sarà informato anticipatamente di eventuali interruzioni pianificate per manutenzione del sistema. Inoltre, se informato, il Cliente non potrà reclamare alcun compenso a Serviceform per interruzioni dovute a manutenzione o cause tecniche.

5. Supporto e sviluppi su misura

5.1 Serviceform si impegna a rispondere alle domande del Cliente riguardo al Servizio entro un massimo di sette (7) giorni lavorativi via e-mail o altro mezzo idoneo.

5.2 Oltre alle ore di sviluppo incluse nel Contratto, è possibile richiedere sviluppi personalizzati. In tal caso, tutti i costi saranno preventivamente stimati e dovranno essere approvati dal Cliente via e-mail prima dell'esecuzione. Tali interventi aggiuntivi saranno fatturati a 89 €/ora + IVA.

6. Trattamento dei dati personali e privacy

6.1 Serviceform si impegna a rispettare le disposizioni della normativa vigente in materia di Protezione dei Dati e le buone prassi nel trattamento dei dati personali.

6.2 Nel contesto dell'uso dei Servizi, i dati personali possono essere trasferiti dal Cliente al sistema Serviceform. In tal caso, il Cliente è il Titolare del trattamento secondo il Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR, Regolamento UE 2016/679) e Serviceform è il Responsabile del trattamento.

6.3 Il Responsabile e ogni persona che agisca sotto la sua autorità e abbia accesso ai dati personali tratterà tali dati unicamente per l'esecuzione del Servizio ai sensi del Contratto o secondo le istruzioni del Titolare.

tercero in caso di che il negozio al quale questo accordo pertiene, se si trasferisce a detto terzo.

3.6 Serviceform avrà diritto di modificare questi Termini e Condizioni Generali notificando al Cliente per iscritto con, al meno, trenta (30) giorni.

4. Disponibilità del Servizio

4.1 Serviceform fornisce una garanzia di disponibilità del 99% del Servizio durante il periodo dell'Accordo.

4.2 Serviceform avrà il diritto di prendere misure che possano influire sulla disponibilità del Servizio se dette misure sono necessarie per motivi tecnici, di manutenzione, operativi o di sicurezza. Il Cliente sarà notificato con anticipo di qualsiasi interruzione pianificata a causa di attività di manutenzione del sistema. Allo stesso tempo, il Cliente che ha stato informato non potrà reclamare alcuna quantità a Serviceform in caso di manutenzione o motivi tecnici.

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

6.4 Il trattamento avverrà esclusivamente su dispositivi ubicati in paesi dell'UE/SEE o in paesi che garantiscano un livello adeguato di protezione dei dati secondo le decisioni della Commissione Europea.

6.5 Salvo obblighi di legge o ordini da parte di autorità pubbliche, il Responsabile non divulgherà dati personali o altre informazioni senza il consenso esplicito del Titolare. Il Responsabile non rappresenterà il Titolare davanti a terzi o autorità.

6.6 Il Responsabile adotterà le misure tecniche e organizzative necessarie per proteggere i dati personali da accessi non autorizzati, distruzione accidentale o illecita, alterazione, divulgazione o qualsiasi altra forma illecita di trattamento.

6.7 Il Responsabile, in quanto Fornitore di Servizi, si impegna a rispettare gli obblighi previsti dalla normativa, tra cui la Legge sulla protezione dei dati (5.12.2018/1050 e successive modifiche) e il GDPR (Regolamento UE 2016/679).

7. Proprietà dei dati

7.1 Il Cliente detiene tutti i diritti sui propri dati e Serviceform non acquisisce alcun diritto su tali dati, salvo quanto previsto nei presenti Termini. Serviceform potrà utilizzare i dati del Cliente durante il periodo contrattuale esclusivamente per l'erogazione dei Servizi.

7.2 Il Cliente è proprietario di tutte le informazioni e i dati dei clienti trattati sulla piattaforma.

7.3 Il Cliente concede a Serviceform il diritto di utilizzare il proprio nome e logo sul sito web di Serviceform come riferimento. Il Cliente può richiedere la rimozione del proprio nome e logo dal sito in qualsiasi momento.

7.4 In caso di uso improprio del nome o logo di Serviceform, quest'ultima potrà intraprendere azioni legali per danni.

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.

8. Raccolta dati

8.1 Serviceform utilizza applicazioni e software per raccogliere informazioni sull'uso dei Servizi. Tali dati vengono utilizzati per proteggere, mantenere e migliorare i prodotti e servizi, nonché per svolgere analisi statistiche. Le informazioni raccolte sono completamente anonime.

9. Subappaltatori

9.1 Serviceform ha il diritto di ricorrere a subappaltatori per l'aggiornamento e la manutenzione del Servizio senza il consenso del Cliente. Serviceform risponde del loro operato come se fossero dipendenti propri.

9.2 Serviceform si assicurerà che i subappaltatori rispettino le normative sulla protezione dei dati e le istruzioni del Cliente.

9.3 Serviceform firmerà un accordo scritto con i subappaltatori per il trattamento dei dati, come stabilito nel presente Contratto, e ne sarà responsabile nei confronti del Cliente.

9.4 Serviceform è tenuta a informare il Cliente con anticipo su qualsiasi cambiamento riguardante l'aggiunta o sostituzione di subappaltatori.

10. Sicurezza dei dati

10.1 Salvo quanto previsto nei presenti Termini, il Fornitore non venderà, cederà o condividerà con terzi le informazioni raccolte. Tuttavia, Serviceform potrà divulgarle nei seguenti casi: (i) per ottemperare a leggi, regolamenti o richieste governative; (ii) per rispondere a minacce di sicurezza o frodi; (iii) in caso di riorganizzazione, fusione, vendita o acquisizione, Serviceform potrà condividere i dati personali con le parti coinvolte. In tali casi, garantirà che siano rispettate le condizioni indicate e informerà le parti coinvolte della divulgazione.

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.

7.2 El Cliente es propietario de toda la información y de los datos de clientes que se procesan en la plataforma.

7.3 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.

7.4 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.

11. Diritti di Proprietà Intellettuale

11.1 Serviceform è l'unico titolare dei diritti di proprietà intellettuale relativi ai Servizi. Il presente Contratto non trasferisce alcun diritto di proprietà intellettuale al Cliente. I diritti comprendono, tra l'altro, copyright, brevetti, marchi, nomi commerciali, design, codice sorgente, database, piani aziendali e know-how, registrati o meno.

11.2 Tutti i documenti, manuali, guide e descrizioni relativi alla creazione e uso dei Servizi sono considerati parte dei Servizi e soggetti alle stesse restrizioni.

11.3 Tutti i diritti su nomi, marchi, loghi e altri elementi citati nei Servizi appartengono ai rispettivi titolari.

11.4 Il Cliente non potrà in alcun caso copiare, modificare, pubblicare o vendere il codice sorgente né apportare modifiche al Servizio.

11.5 Serviceform non rivendicherà alcun diritto di proprietà intellettuale sulle informazioni di proprietà del Cliente.

12. Riservatezza

12.1 Nessuna delle Parti rivelerà a terzi informazioni sulle attività dell'altra Parte che possano essere considerate segreti commerciali o professionali, o coperte da obbligo di riservatezza.

12.2 Ciascuna Parte sarà responsabile affinché i propri dipendenti rispettino la clausola di riservatezza.

12.3 L'obbligo di riservatezza rimarrà in vigore per tutta la durata del Contratto e per cinque (5) anni dopo la sua cessazione.

13. Limitazione di responsabilità

13.1 Serviceform non è responsabile per negligenza o malfunzionamenti durante la validità del Contratto.

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

13.2 Le Parti non risponderanno per danni indiretti, inclusi perdita di fatturato o utili.

13.3 Le Parti non risponderanno per eventi di forza maggiore, inclusi quelli che riguardino eventuali subappaltatori di Serviceform.

14. Controversie

14.1 Qualsiasi controversia sarà inizialmente gestita direttamente tra le Parti.

14.2 Ogni disputa, differenza o rivendicazione derivante da questo contratto, incluse la sua validità, interpretazione, esecuzione, violazione o cessazione, sarà sottoposta a mediazione nella città di Barcellona.

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 utilizador 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.