

## Anexo 1 – Termos e Condições Gerais

### Anexo 1 – Términos y Condiciones Generales

Estes Termos e Condições Gerais (doravante "Termos") aplicam-se como parte do Acordo entre as Partes. Estes Termos são parte integrante e indivisível do Acordo entre as Partes. As definições utilizadas nestes Termos terão o mesmo significado atribuído a elas na primeira página desse Acordo. Em caso de conflito entre os termos e condições estabelecidos na primeira página e estes Termos, prevalecerão os termos e condições estabelecidos na primeira página.

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.

As partes concordam com o seguinte:  
Las partes acuerdan lo siguiente:

#### 1. Serviço e Processo de Implementação

1.1 A Serviceform fornece um conjunto de ferramentas num pacote de Serviço projetado para modernizar e facilitar o atendimento ao cliente, além de fornecer estatísticas que permitam ao Cliente realizar análises de forma simples.

1.2 O Acordo incluirá todas as funcionalidades do Serviço da Serviceform, bem como o direito de utilizar futuras atualizações do Serviço realizadas durante o período do Acordo.

1.3 O Prestador de Serviços instalará o Serviço no site do Assinante. O Cliente irá colaborar na instalação do Serviço e fornecerá à Serviceform as informações necessárias para a sua implementação. O objetivo é automatizar o atendimento ao cliente no site, aumentar o número de contatos através de conversas automatizadas e fornecer estatísticas e análises.

1.4 Para acelerar a implementação das ferramentas e serviços, o Cliente terá direito a duas rodadas de revisão do rascunho inicial das ferramentas propostas pela Serviceform.

#### 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

1.5 As Partes agiram de boa-fé e cooperarão com eficiência e a devida diligência.

## 2. Condições de Pagamento

2.1 O Serviço será faturado antecipadamente, conforme o Período de Faturação acordado na primeira página.

2.2 O pagamento será regido pelo "Período de Faturação" indicado no início deste Acordo.

2.3 O preço do Serviço está sujeito ao IVA. Na data de formalização do Contrato, a taxa aplicável do IVA é de 21%. No entanto, se durante a vigência deste contrato a taxa de IVA aplicável for alterada, as Partes concordam que será aplicada a taxa atualizada em cada momento.

2.4 O pagamento deverá ser efetuado num prazo máximo de 15 dias a partir da data de envio da fatura. Caso o Cliente não realize o pagamento dentro do prazo estipulado, o Prestador de Serviços terá total liberdade para interromper a prestação dos Serviços contratados, sem que isso implique qualquer tipo de responsabilidade associada.

2.5 A Serviceform terá o direito de alterar o preço do Serviço, mediante notificação prévia ao Cliente com, no mínimo, trinta (30) dias de antecedência.

2.6 Caso a forma de pagamento seja por débito direto e ocorra a devolução do pagamento por parte do Cliente, as taxas bancárias associadas serão de responsabilidade do Cliente, acrescidas de IVA.

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 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. Duração e rescisão do Acordo

3.1 O Acordo entrará em vigor na data de início estabelecida na primeira página do Acordo. O Acordo permanecerá em vigor durante todo o período do contrato e será renovado automaticamente ao final de cada período por um prazo de igual duração, salvo rescisão por escrito por qualquer uma das Partes com pelo menos 30 dias de antecedência ao término do período vigente. A rescisão pode ser feita por e-mail para o endereço indicado na primeira página. Qualquer alteração no endereço de e-mail deve ser informada à outra parte sem atraso indevido. A rescisão do Serviço será considerada efetiva desde que o servidor de e-mail não retorne uma mensagem de erro ao remetente e o Prestador de Serviços tenha confirmado o recebimento.

3.2 O Período do Acordo começará quando o Serviço for ativado no site do Cliente.

3.3 A Serviceform pode rescindir este Acordo imediatamente se (1) O Cliente estiver em atraso no pagamento das suas faturas (duas faturas não pagas serão consideradas como um atraso grave de pagamento); (2) O Cliente estiver em processo de reestruturação de dívida, falência ou reorganização; (3) O Cliente não puder cumprir as suas obrigações de pagamento por qualquer outro motivo; (4) O Cliente violar este Acordo.

3.4 A rescisão deste Acordo por qualquer um dos motivos acima não isentará o Cliente de nenhuma obrigação de pagamento já vencida. Além disso, a Serviceform terá o direito de solicitar indenização ao Cliente por falta de pagamento.

3.5 A Serviceform terá o direito de transferir este Acordo mediante notificação por escrito para: (i) uma empresa do grupo da Serviceform, ou (ii) um terceiro, caso o negócio ao qual este contrato pertence seja transferido para esse terceiro.

3.6 A Serviceform terá o direito de modificar estes Termos e Condições Gerais mediante notificação por escrito ao Cliente com pelo

### 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

menos trinta (30) dias de antecedência.

#### 4. Disponibilidade do Serviço

4.1 A Serviceform garante uma disponibilidade mínima de 99% do Serviço durante o período do Acordo.

4.2 A Serviceform terá o direito de tomar medidas que afetem a disponibilidade do Serviço se essas medidas forem necessárias por motivos técnicos, manutenção, operação ou segurança. O Cliente será notificado previamente sobre qualquer interrupção planeada devido a manutenção do sistema. Além disso, o Cliente que tenha sido informado previamente não poderá exigir qualquer compensação da Serviceform em caso de manutenção ou por motivos técnicos.

#### 5. Suporte e desenvolvimentos personalizados

5.1 A Serviceform compromete-se a responder às perguntas do Cliente sobre o Serviço num prazo máximo de sete (7) dias úteis por e-mail ou qualquer outro meio que considerar adequado.

5.2 Além das horas de desenvolvimento incluídas no Acordo, é possível solicitar desenvolvimentos personalizados. Nesse caso, todos os custos serão previamente estimados e deverão ser aprovados pelo Cliente por e-mail antes da implementação. Estes trabalhos adicionais serão faturados a 89 €/hora + IVA.

#### 6. Tratamento de dados pessoais e privacidade

6.1 A Serviceform compromete-se a cumprir as obrigações estabelecidas na Legislação de Proteção de Dados vigente e as boas práticas de processamento de dados pessoais.

6.2 Em conexão com a utilização dos Serviços, os dados pessoais podem ser transferidos do Cliente para o sistema Serviceform. Neste caso, o Cliente é o responsável pelo tratamento de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia (RGPD, Regulamento UE 2016/679) e

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 incluídas 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

a Serviceform é o processador dos dados pessoais.

6.3 O processador e qualquer pessoa que atue sob sua autoridade e tenha acesso aos dados pessoais somente processarão esses dados com a finalidade de executar os serviços conforme o Contrato ou de acordo com as instruções fornecidas pelo controlador.

6.4 O processador processará dados pessoais apenas em dispositivos localizados em países da UE/EEE ou em qualquer país que garanta um nível adequado de proteção de dados, conforme decidido pela Comissão da União Europeia.

6.5 Salvo disposição em lei ou ordem de autoridade pública, o processador não divulgará dados pessoais ou outras informações sobre o tratamento de dados pessoais sem o consentimento expreso do controlador. O processador de dados não representará o controlador de dados nem agirá em nome do controlador de dados perante autoridades públicas ou terceiros.

6.6 O responsável pelo tratamento tomará as medidas técnicas e organizativas necessárias para proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, destruição accidental ou ilícita, alteração, divulgação, transmissão ou qualquer outra forma ilícita de tratamento.

6.7 O responsável pelo tratamento de dados compromete-se, enquanto Prestador de Serviços, a cumprir as suas obrigações decorrentes das disposições legais relacionadas com o tratamento de dados pessoais, sendo as mais importantes a Lei de Proteção de Dados (5.12.2018/1050 conforme alterada) e o Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia (Regulamento UE 2016/679).

## 7. Propriedade dos dados

7.1 O Cliente é o proprietário de todos os direitos sobre os Dados do Assinante, a Serviceform não terá direitos sobre os Dados do Cliente ou qualquer parte deles, exceto conforme estabelecido nestes Termos. A Serviceform terá o direito de usar os dados do

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

Cliente durante o período do Contrato para fins de prestação dos Serviços a esse Cliente. O Cliente é o proprietário de todas as informações e dados do cliente que são processados na plataforma.

7.2 O Cliente concede à Serviceform o direito de utilizar o seu nome e logotipo no site da Serviceform como referência. O Cliente pode solicitar a remoção do seu nome e logotipo a qualquer momento.

7.3 Caso o Cliente faça uso indevido do nome e logotipo da Serviceform, a Serviceform poderá tomar medidas legais para exigir indenização por danos e prejuízos.

## 8. Recolha de dados

8.1 Serviceform usa aplicações e software para recolher informações sobre o uso dos Serviços. A Serviceform recolhe e utiliza informações para proteger, manter e melhorar os seus produtos e serviços, bem como para realizar diversas funções estatísticas e analíticas. A informação recolhida desta forma é totalmente anónima.

## 9. Subcontratados

9.1 A Serviceform reserva-se o direito de recorrer a subcontratados para atualização e manutenção do Serviço sem o consentimento do Cliente. A Serviceform será responsável pela atuação dos seus subcontratados como se fossem seus.

9.2 A Serviceform garantirá que os seus potenciais subcontratados se comprometem a tratar os dados pessoais de acordo com a legislação de proteção de dados e as instruções emitidas pelo Cliente.

9.3 A serviceform compromete-se a celebrar um acordo escrito com potenciais subcontratados para o tratamento de dados pessoais conforme estabelecido neste Contrato. A Serviceform será responsável pelo cumprimento das obrigações de quaisquer subcontratados que possam utilizar para com o Cliente.

9.4 A Serviceform obriga-se a informar

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

previamente o Cliente de quaisquer alterações previstas em relação à adição ou substituição de subcontratados.

## 10. Segurança de dados

10.1 Exceto mencionado nestes Termos, o Prestador de Serviços não venderá, cederá ou disponibilizará a terceiros as informações recolhidas. No entanto, a Serviceform poderá divulgar informações nos seguintes casos: (i) para cumprir qualquer lei, regulamento ou solicitação governamental ou para responder a uma solicitação baseada numa decisão juridicamente vinculativa; (ii) para investigar ou responder a ameaças de segurança ou fraude; (iii) em conexão com uma reorganização, fusão, venda ou aquisição da Serviceform, caso em que as informações pessoais poderão ser divulgadas às partes envolvidas na reorganização, fusão ou a potenciais compradores. Nestas situações, a Serviceform garantirá que as partes cumpram as instruções aqui estabelecidas e notificará as partes caso alguma informação tenha sido divulgada.

## 11. Direitos de Propriedade Intelectual

11.1 A Serviceform é a única proprietária dos direitos de propriedade intelectual relacionados aos Serviços. Por este Contrato, a Serviceform não transfere ao Cliente quaisquer direitos de propriedade intelectual que lhe pertençam. Os direitos de propriedade intelectual incluem, entre outros, direitos de autor, patentes, marcas registadas, nomes comerciais, direitos de design e designs de produtos, códigos-fonte, bases de dados, planos de negócios e know-how, registados ou não. Todos os documentos, incluindo manuais, guias do utilizador e outras descrições escritas, sejam eletrónicos ou não eletrónicos, relacionados à criação e uso dos Serviços serão considerados parte dos Serviços e estarão sujeitos às mesmas restrições. Todos os direitos de autor, marcas registadas, nomes de produtos, nomes comerciais ou logotipos mencionados nos Serviços ou em conexão com os Serviços são de propriedade dos seus respectivos proprietários.

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

11.2 Em nenhuma circunstância o Cliente tentará copiar, modificar, publicar ou vender o código fonte do Serviço ou realizar qualquer tipo de modificação.

11.3 A Serviceform não fará reivindicações relacionadas a direitos de propriedade intelectual ou direitos de propriedade em relação a qualquer informação de propriedade do Cliente e que possa ser aplicada ao Serviço.

## 12. Confidencialidade

12.1 Nenhuma das Partes divulgará a terceiros qualquer informação relacionada com as atividades da outra Parte que possa ser considerada segredo comercial ou profissional, ou que esteja abrangida pela obrigação de sigilo profissional nos termos da lei.

12.2 Cada Parte será responsável por garantir que os seus funcionários cumpram as disposições de confidencialidade mencionadas neste documento. Cada Parte será responsável por garantir que a confidencialidade do Contrato seja protegida pelas medidas especificadas nesta cláusula de confidencialidade ou de qualquer outra forma.

12.3 A obrigação de confidencialidade das Partes sob este Acordo continuará durante a vigência deste Acordo e por mais cinco (5) anos após a rescisão do Acordo.

## 13. Limitação de responsabilidade

13.1 A Serviceform não se responsabiliza por qualquer negligência ou mau serviço que possa ocorrer durante a vigência do contrato.

13.2 As Partes não serão responsáveis por quaisquer danos indiretos ou consequenciais, incluindo, sem limitação, perda de volume de negócios e lucros.

13.3 As Partes não serão responsáveis por qualquer falha no desempenho ou danos causados por força maior. Caso de força maior por parte de um subcontratado utilizado pela Serviceform será considerado força maior por parte da Serviceform.

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.

**14. Disputas**

14.1 Qualquer desacordo em relação a este acordo será resolvido em primeira instância diretamente entre as partes.

14.2 Qualquer controvérsia, divergência ou reclamação decorrente deste contrato e qualquer alteração ao mesmo ou relacionada com este contrato, incluindo, nomeadamente, a sua formação, validade, carácter vinculativo, interpretação, execução, violação ou rescisão, bem como reclamações extracontratuais, serão submetidas a mediação na cidade de Barcelona.

**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.