

Contrato de Servicio DiliTrust México
Condiciones Generales del Servicio

Tabla de contenido

| | |
|--|------------------------------------|
| Contrato de Servicio DiliTrust | 1 |
| Condiciones Generales del Servicio | 1 |
| 1. Preámbulo..... | 2 |
| 2. Definiciones..... | 2 |
| 3. Objeto..... | 3 |
| 4. Entrada en vigor - Duración - Renovación | 3 |
| 5. Descripción del Servicio | 3 |
| 5.1 Derechos de uso | 3 |
| 5.2 Límites de uso | 3 |
| 5.3 Red..... | 3 |
| 5.4 Acceso al Servicio | 3 |
| 5.5 Soporte..... | 4 |
| 5.6 Servicios excluidos..... | 4 |
| 6. Obligaciones del Proveedor de Servicios | 4 |
| 6.1 Asistencia al cliente..... | 4 |
| 6.2 Ubicación de los datos | 4 |
| 6.3 Disponibilidad | 4 |
| 6.4 Auditoria | 4 |
| 6.5 Seguros..... | 5 |
| 6.6 Indemnidad | 5 |
| 6.7 Seguridad de los datos | 5 |
| 7. Obligaciones del Cliente | 5 |
| 7.1 Datos Personales..... | 5 |
| 7.2 Uso de los datos | 6 |
| 7.3 Gestión de los Identificadores..... | 6 |
| 7.4 Uso del Servicio | 6 |
| 8. Confidencialidad | 6 |
| 9. Referencia comercial | 7 |
| 10. Cooperación | 7 |
| 11. Condiciones económicas..... | 7 |
| 11.1 Métodos de facturación y pago | 7 |
| 11.2 Alojamiento y gastos de viaje | 7 |
| 11.3 Plazo de pago | 8 |
| 11.4 Revisión | 8 |
| 12. Propiedad Intelectual e industrial | 8 |
| 13. Cesión | 9 |
| 14. Responsabilidad | 9 |
| 15. Independencia recíproca..... | 9 |
| 16. Trabajo oculto | Erreur ! Signet non défini. |
| 17. Fuerza mayor..... | 9 |
| 18. Resolución por incumplimiento | 9 |
| 19. Reversibilidad..... | 10 |
| 20. Integridad - Aceptación | 10 |
| 21. Ley aplicable - Procedimiento de acuerdo mutuo..... | 10 |

1. Preámbulo

Las Condiciones Generales establecen las normas por las que se regulan las relaciones entre El Cliente y el Proveedor de Servicios para la prestación de este, junto a aquellas condiciones estipuladas en las Condiciones Particulares.

La actividad del Proveedor de Servicios consiste en la publicación y distribución de soluciones informáticas de gestión. Como tal, el Proveedor de Servicios ofrece el servicio de alquiler en línea (en forma de Servicio SaaS - Software como servicio). El Servicio está diseñado para satisfacer las necesidades del mayor número de usuarios. Esta oferta está alojada por el Proveedor de Servicios y el Cliente accede a ella mediante un enlace remoto.

El Cliente ha recibido del Proveedor de Servicios toda la información necesaria, lo que le permite evaluar la adecuación del Servicio a sus necesidades y tomar todas las precauciones necesarias para su uso.

Asimismo, el Cliente reconoce que, antes de la celebración del Contrato, ha podido tener acceso a toda la información complementaria relativa a los términos y condiciones del Contrato.

2. Definiciones

Los términos y expresiones en mayúscula utilizados en este Contrato tendrán los significados asignados a ellos en esta sección.

- **Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA):** el documento que figura en el Anexo del Contrato, que detalla en particular las funcionalidades del Servicio y la disponibilidad de este último.
- **Accesos:** número máximo de usuarios simultáneos por Órgano o Data Room.
- **Cliente:** empresa firmante de las Condiciones Particulares que actúa en el marco de su actividad profesional.
- **Compañía relacionada:** cualquier persona jurídica controlada o que controla el Cliente, en el sentido de la legislación aplicable en virtud del Contrato, con la excepción de las sociedades que tengan una actividad concurrente con la ejercida por el Proveedor de Servicios.
- **Condiciones Particulares:** documento que designa al Cliente como entidad contratante, los módulos contratados y, en particular, el número de Órganos, Usuarios autorizados y/o número máximo de Accesos.
- **Contrato:** conjunto de estipulaciones recogidas en los documentos contractuales enumerados en las Condiciones Particulares, así como cualquier cláusula adicional que las complemente, modifique o sustituya.
- **Data Room:** espacio de trabajo colaborativo administrado por uno o más Gestores, que permite a los Usuarios, organizados en equipos, consultar los documentos puestos a su disposición, hacer preguntas e intercambiar información.
- **Datos:** la información, publicaciones, documentos y contenidos y, en general, los datos del Cliente cuyo uso es objeto del Contrato, y que solo pueden ser consultados y/o utilizados de cualquier forma únicamente por los Usuarios.
- **Datos personales:** se refiere a los datos personales según lo definido por el RGPD, o cualquier otra regulación aplicable, que el Cliente recopila, y en el contexto de su uso del Servicio, captura, informa, transmite o procesa.
- **Derechos de Propiedad Intelectual:** todos los derechos de propiedad intelectual de cualquier tipo y naturaleza, incluyendo en particular (i) los derechos relativos a las obras, los derechos de autor, así como todos los derechos relativos a los programas informáticos y bases de datos; (ii) marcas y logotipos; (iii) diseños, modelos y patentes.
- **Documentación:** la documentación funcional y técnica proporcionada (en formato digital) por el Proveedor de Servicios en relación con la ejecución del presente Contrato.
- **Gestor:** el colaborador del Cliente a cargo de la administración del Servicio.
- **Identificador:** el propio identificador del usuario ("inicio de sesión") y la contraseña de inicio de sesión asociada.
- **Mal funcionamiento:** deficiencia o falla que ocurre al acceder o utilizar el Servicio o que afecta la funcionalidad del Servicio.
- **Órgano:** un consejo, comité y, en general, cualquier reunión formal y regular gestionada mediante el Servicio. El número de reuniones celebradas en un mismo Órgano es ilimitado.
- **Representante autorizado:** persona física designada por el Cliente al comienzo del uso del Servicio, autorizada para representarlo, como parte del Servicio.
- **RGPD:** cualquier normativa vigente relativa al tratamiento de datos personales cubiertos por el Contrato y, en particular, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 y Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares de 5 de Julio de 2010. (esta es la ley actualmente vigente en México).

- **Servicio:** el servicio de aplicación remota mencionado en las Condiciones Particulares, incluidas las características y servicios enumerados en el Acuerdo de Nivel de Servicio.
- **Tratamiento de datos personales o Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones relacionadas con los Datos personales, cualquiera que sea el proceso utilizado (recopilación, registro, organización, conservación, adaptación, modificación, extracción, consulta, uso, comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma de provisión, reconciliación o interconexión, bloqueo, eliminación o destrucción, ...).
- **Usuario:** una persona física o la interfaz de una aplicación de terceros interoperada para uso exclusivo del Cliente y autorizada por el mismo para acceder al Servicio de acuerdo con los términos del Contrato.

3. Objeto

El objeto de este Contrato es la definición de las condiciones en virtud de las cuales el Proveedor de Servicios concede al Cliente el derecho no exclusivo de acceso y uso del Servicio suscrito por el Cliente, durante el plazo de duración del Contrato y a cambio del pago íntegro del precio correspondiente.

4. Entrada en vigor - Duración - Renovación

El Contrato entrará en vigor tras la firma de las Partes, a partir de la fecha mencionada en las Condiciones Particulares, y permanecerá vigente por el período inicial indicado en las Condiciones Particulares.

Al final del plazo inicial mencionado en las Condiciones Particulares, el Contrato se renovará automáticamente por períodos sucesivos de doce (12) meses, salvo que cualquiera de las Partes notifique a la otra Parte su intención de no renovar el Contrato, por cualquier medio válido en derecho que permita dejar constancia de su recepción, con tres (3) meses de preaviso.

5. Descripción del Servicio

5.1 Derechos de uso

El Servicio se detalla en el Acuerdo de Nivel de Servicio incluido como anexo al Contrato. El servicio incluye:

- a. un derecho limitado, intransferible y no exclusivo para acceder y utilizar las funcionalidades;
- b. el alojamiento y respaldo del Servicio y de los Datos;
- c. la formación y soporte funcional y técnico.

Todos los anteriores servicios según se enumeran en el Acuerdo de Nivel de Servicio, y dentro de los límites y condiciones del Contrato.

5.2 Límites de uso

Los límites de uso del Servicio aparecen recogidos en las Condiciones Particulares. Se pueden expresar de acuerdo con diferentes unidades de trabajo: Usuarios, Órganos, Accesos, Data Rooms, por ejemplo.

El Proveedor de Servicios puede aumentar estos límites a solicitud del Cliente según las condiciones económicas vigentes el día de la solicitud.

El término "ilimitado", en caso de ser mencionado en el Contrato, debe entenderse como un uso razonable del Servicio, medidos en volumen de Datos, entendiéndose como un uso conforme al propósito del Servicio. En caso de que el Proveedor de Servicios considere que el uso no es razonable, informará al Cliente por correo electrónico y le pedirá que modifique o cese en el uso no razonable dentro de los quince (15) días siguientes. En caso de imposibilidad, las Partes acordarán adaptar la tarifa del Servicio a las nuevas circunstancias o, en caso contrario, resolver el Contrato.

5.3 Red

El acceso y uso del Servicio requiere que el Cliente tenga acceso a Internet. El Cliente dispone de libertad para la elección de los operadores y proveedores de acceso a Internet. A este respecto, asume la plena responsabilidad de esta elección y de cualquier falla de esta última.

5.4 Acceso al Servicio

El acceso al Servicio se realizará por medio de una conexión remota segura utilizando una dirección de conexión a Internet (URL) y un Identificador. Los Identificadores son personales y confidenciales y se utilizan bajo la exclusiva responsabilidad del Cliente.

Los requisitos técnicos en la fecha de entrada en vigor del Contrato se detallan en el Acuerdo de Nivel de Servicio, incluido como anexo al mismo. El Cliente es responsable de la adquisición y el mantenimiento

del entorno técnico necesario para la utilización del Servicio. El Cliente reconoce que un entorno que no cumpla con los requisitos técnicos puede conducir a un deterioro de la calidad del Servicio, o incluso a su mal funcionamiento, por lo que el Proveedor de Servicios no podrá ser considerado responsable en ningún caso.

5.5 Soporte

El Proveedor de Servicios se encarga del mantenimiento correctivo y evolutivo de las funcionalidades del Servicio en las condiciones mencionadas en el Acuerdo de Nivel de Servicio, sujeto a:

- que el Cliente colabore con el Proveedor de Servicios para la resolución de las deficiencias y, en particular, responda a las preguntas y solicitudes de información para su resolución;
- que el Servicio se use conforme a su propósito y/o Documentación entregada y de acuerdo con los términos del Contrato;
- que el Cliente no incumpla sus obligaciones en virtud del Contrato;
- que el Gestor haya completado la formación en el Servicio.

5.6 Servicios excluidos

El servicio no incluye:

- el coste de las telecomunicaciones y el acceso a Internet para el uso del Servicio, que son responsabilidad del Cliente;
- los gastos incurridos por el personal del Proveedor de Servicios que supongan un desplazamiento a las instalaciones del Cliente, fuera de sus centros de trabajo;
- el suministro de terminales de acceso al Servicio;
- posibles trabajos específicos, como la personalización avanzada del Servicio (personalización ad hoc solicitada por el Cliente) o la carga de los datos históricos del Cliente.

6. Obligaciones del Proveedor de Servicios

6.1 Asistencia al cliente

El Proveedor de Servicios prestará al Cliente, si así lo solicitara, y sujeto a la aceptación previa por parte del Cliente del correspondiente presupuesto, aquellos servicios dentro de su área de especialización, que le sean requeridos.

6.2 Ubicación de los datos

El Proveedor de Servicios garantiza al cliente el almacenamiento de datos en servidores ubicados en Canadá.

6.3 Disponibilidad

El Proveedor de Servicios garantiza la disponibilidad del Servicio bajo las condiciones del Acuerdo de Nivel de Servicio.

El Cliente es consciente de los riesgos técnicos inherentes a Internet y de las interrupciones de acceso que pueden resultar. Por consiguiente, el Proveedor de Servicios no será responsable de ninguna falta de disponibilidad o ralentización del Servicio relacionado con Internet.

El Servicio podrá ser suspendido ocasionalmente en razón de intervenciones para las actualizaciones necesarias para el correcto funcionamiento de los servidores del Proveedor de Servicios. En caso de interrupción del Servicio para llevar a cabo actualizaciones, el Proveedor de Servicios se compromete a cumplir con el procedimiento descrito en el Acuerdo de Nivel de Servicio, para que el Cliente pueda ser informado en el mejor de los casos de la interrupción, y que adopte las medidas suficientes de antemano para evitar cualquier interrupción de su actividad.

6.4 Auditoria

El Proveedor de Servicios realiza regularmente, a su costa, pruebas de seguridad, destinadas a validar la protección de los Datos. El resultado de estas pruebas estará a disposición del Cliente, si así lo solicita, siendo el mismo confidencial.

Al margen de ello, y tras oportuna comunicación por escrito al Proveedor de Servicios con un mínimo de cuatro (4) semanas de anticipación, el Cliente puede hacer que se auditen, a su cargo, las condiciones operativas del Servicio y, en general, verificar que el Proveedor de Servicios cumple con los estándares técnicos y de seguridad.

Como tal, el Cliente designará un auditor independiente que no compita con el Proveedor de Servicios, quien deberá ser aprobado por este último. Para ello deberá adherirse al protocolo de auditoría propuesto por el Proveedor.

El Proveedor de Servicios se compromete a cooperar de buena fe con el auditor y a facilitar su misión brindándole toda la información necesaria y respondiendo a todas sus solicitudes que tengan relación con esta auditoría.

La auditoría no interferirá con el buen funcionamiento del Servicio. El Proveedor de Servicios recibirá una copia del informe de auditoría preparado por el auditor.

6.5 Seguros

El Proveedor de Servicios ha contratado un seguro de responsabilidad profesional que cubre los servicios cubiertos por el Contrato.

Se compromete a mantener vigente con una compañía de seguros notoriamente solvente una póliza para todas las consecuencias pecuniarias de su responsabilidad civil profesional, y pagar las primas correspondientes. Hay un certificado disponible, sujeto a solicitud previa o en el sitio web del Proveedor de Servicios en la siguiente dirección: <https://www.dilitrust.com/terms-conditions/mexico/>.

6.6 Indemnidad

El Proveedor de Servicios garantiza al Cliente el uso y disfrute del Servicio contratado. Por tanto, el Proveedor de Servicios garantiza que cuenta con todos los derechos de propiedad intelectual que le permiten prestar el Servicio al Cliente, bien por ser titular de todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con el Servicio o bien por contar con todas las autorizaciones que puedan ser necesarias para la concesión de la licencia otorgada en virtud del Contrato.

El Proveedor de Servicios se hace cargo de la defensa del Cliente frente a cualquier acción dirigida en su contra y basada en la infracción de un derecho de propiedad intelectual de un tercero con motivo del uso del Servicio, siempre que se cumplan acumulativamente las siguientes condiciones:

- Que el Proveedor de Servicios haya sido informado dentro de los diez (10) días de la entrega del primer requerimiento al Cliente;
- que se le encomiende la defensa letrada en exclusiva, así como toda negociación transaccional, y;
- que reciba del Cliente, a primera solicitud, toda la información en su poder necesaria para asegurar dicha defensa.

En relación con tal acción por infracción, el Proveedor de Servicios se compromete a reembolsar al Cliente los costes no recuperables y/o daños y perjuicios a los que el Cliente haya sido condenado en virtud de una decisión judicial o arbitral firme, o los pactados en un acuerdo transaccional entre el Proveedor de Servicios y el promotor de la acción. Si finalmente se resuelve, mediante una resolución judicial firme, que el uso del Servicio por parte del Cliente constituye una infracción o si el Proveedor del Servicio así lo decide antes de que se pronuncie dicha resolución, este último podrá elegir, a su cargo, por una de las siguientes opciones:

- obtener para el Cliente el derecho de continuar beneficiándose del Servicio;
- modificar el Servicio para cesar en la infracción de los derechos de los terceros promotores de la acción;
- reemplazar el Servicio con una solución equivalente que no suponga infracción alguna;
- Si ninguna de las medidas anteriores es razonablemente posible, rescindir el Contrato y devolver al Cliente la parte proporcional de la suscripción pagada entre la fecha de terminación y la fecha de vencimiento en vigor.

6.7 Seguridad de los datos

El Proveedor de Servicios se compromete a aplicar medidas técnicas y organizativas y a tomar todas las precauciones debidas, de acuerdo con el estado de la técnica, para preservar la integridad y confidencialidad de los Datos y, en particular, impedir cualquier acceso o uso fraudulento de los Datos y evitar la pérdida, alteración y destrucción de estos. A tal efecto, el Proveedor de Servicios se compromete a aplicar las medidas de seguridad y a realizar las operaciones de salvaguarda de Datos descritas en el Acuerdo de Nivel de Servicio.

7. Obligaciones del Cliente

7.1 Datos Personales

El Cliente se compromete, de acuerdo con la normativa de protección de Datos Personales, a:

- Proporcionar al Proveedor de Servicios los Datos Personales necesarios para realizar el Servicio;
- documentar por escrito cualquier instrucción sobre el tratamiento de Datos Personales por parte del Proveedor de Servicios;
- supervisar el tratamiento, incluida la realización de auditorías e inspecciones al Proveedor de Servicios.

7.2 Uso de los datos

El Cliente sigue siendo el único propietario de los Datos.

El Cliente es el único responsable de la calidad, legalidad y relevancia de los Datos que transmite con el fin de utilizar el Servicio. También garantiza que es el legítimo propietario de todos los derechos que le permiten utilizar los Datos y transmitirlos al Proveedor de Servicios.

En consecuencia, el Cliente exime al Proveedor de Servicios de toda responsabilidad en caso de obtención y almacenamiento ilícito de los Datos, incumplimiento de las leyes y regulaciones, orden público o necesidades del Cliente.

El Cliente mantendrá indemne al Proveedor de Servicios frente a cualquier daño resultante de la reclamación de un tercero por el incumplimiento de esta garantía.

7.3 Gestión de los Identificadores

Los Identificadores están destinados a permitir el acceso del Servicio únicamente a los Usuarios, para proteger la integridad, la seguridad y la disponibilidad del Servicio, así como la integridad, la seguridad, la disponibilidad y confidencialidad de los Datos.

Los Identificadores son personales y confidenciales. Solo se pueden cambiar a solicitud del Cliente. El Cliente se compromete a hacer todo lo posible para mantener en secreto los Identificadores relacionados con él y no revelarlos a terceros.

El Cliente es totalmente responsable del uso de sus Identificadores. Cualquier uso del Servicio mediante los Identificadores se considerará realizado por los Usuarios. El Cliente se asegurará de que ninguna otra persona no autorizada tenga acceso al Servicio. En caso de pérdida o robo de uno de sus Identificadores, el Cliente debe notificar al Proveedor de Servicios sin demora para analizar conjuntamente las medidas apropiadas a adoptar.

7.4 Uso del Servicio

El Cliente velará porque los Usuarios cumplan con las obligaciones impuestas por Contrato y la Documentación del Servicio, siendo responsable por dicho cumplimiento.

8. Confidencialidad

Cada Parte se compromete a mantener confidencial cualquier información que reciba de la otra Parte. El Contrato es confidencial.

Cualquier información comunicada por una de las Partes («Parte Divulgadora») a la otra («Parte Receptora»), independientemente de su finalidad, naturaleza, medio y modo de transmisión, se consideran confidenciales (en adelante, la "**Información Confidencial**"). Están sujetos a confidencialidad reforzada.

Las Partes se comprometen a:

- mantener la más estricta reserva sobre la Información Confidencial;
- tomar todas las medidas necesarias para proteger y mantener la confidencialidad de la Información Confidencial, y para evitar su divulgación, aplicando medidas que alcancen, al menos, el mismo nivel de las que aplique para proteger su propia Información Confidencial;
- no copiar ni transcribir la Información Confidencial en ningún medio, excepto cuando dichas copias sean estrictamente necesarias para la ejecución del Contrato;
- revelar la Información Confidencial solamente a sus empleados, compañía relacionada o agentes en la medida en que necesiten conocerla, y solo en relación con la ejecución del Contrato;
- informar a dichos empleados o agentes de las disposiciones de este acuerdo de confidencialidad y comprometerse a tratar la Información Confidencial de acuerdo con las disposiciones del Contrato;
- no utilizar, total o parcialmente, la Información Confidencial para fines distintos al cumplimiento del Contrato;
- informar inmediatamente a la Parte Divulgadora en caso de pérdida de la totalidad o parte de los documentos, soportes o medios que contengan Información Confidencial, así como en caso de incumplimiento de esta cláusula por la Parte Receptora, sus empleados o agentes;

El Proveedor de Servicios deberá destruir las copias de la Información Confidencial en su poder después de haberlas devuelto al Cliente en su totalidad, en las condiciones establecidas en el artículo 18 - Reversibilidad.

No se considerará confidencial ninguna información que una Parte pueda demostrar:

- h. que era de dominio público antes de la divulgación, o
- i. que ya era conocida por ella antes de la fecha de vigencia del Contrato, o
- j. que deba divulgarse conforme a la ley o por orden de un tribunal, o
- k. que haya sido recibida de un tercero de manera lícita y sin restricción o incumplimiento del Contrato, o
- l. que haya sido publicada sin infringir las disposiciones del Contrato, o
- m. que el uso o divulgación haya sido autorizada por la Parte propietaria de la información.

Las Partes harán todo lo posible para cumplir con estas disposiciones por parte de su personal y de cualquier agente o tercero que pueda estar involucrado, de cualquier modo, en la ejecución del Contrato.

Estas obligaciones de confidencialidad permanecerán vigentes mientras dure el Contrato y por un período de tres (3) años después de la finalización del mismo.

Tras la finalización del Contrato por cualquier motivo, el Cliente deberá destruir, a su vez, las copias que contengan información Confidencial que se hallen en su posesión dentro de los 30 días siguientes a haberlas devuelto al Proveedor de Servicios.

9. Referencia comercial

El Proveedor de Servicios tendrá derecho a incluir el nombre del Cliente, así como su marca y logotipo, como referencia comercial, en cualquier forma y por cualquier medio, incluido su sitio web.

10. Cooperación

Las Partes se comprometen a utilizar medios razonables para garantizar que la ejecución del Contrato se lleve a cabo en buenas condiciones y que los vínculos contractuales se adapten a las necesidades cambiantes de las Partes. La colaboración requiere contactos frecuentes, ya sea por cualquier medio de telecomunicación para el intercambio de información, o mediante reuniones en las que las Partes deben participar en función de su disponibilidad.

El Cliente ha sido informado de que el Proveedor de Servicios utilizará los datos de contacto de los Administradores o personal de contacto en el contexto de la prestación del Servicio para comunicarse con el Cliente con el propósito de (i) realizar encuestas o verificaciones sobre el Servicio, en particular sobre sus funcionalidades, su facilidad de uso y la apreciación y valoración del Cliente del mismo, (ii) proporcionar al Cliente información relacionada con el Servicio, o (iii) por cualquier otro motivo relacionado con el Servicio. El Cliente se obliga a comunicar este hecho a sus Administradores y personal de contacto, en su caso.

11. Condiciones económicas

El precio y la frecuencia de la suscripción y el precio de cualquier otro servicio se detallan en las Condiciones Particulares.

11.1 Métodos de facturación y pago

El Servicio, la tarifa de instalación y los servicios adicionales se facturan por adelantado. La primera factura se emite en la fecha de firma de las Condiciones Particulares. Las facturas posteriores se emitirán cuando se considere que la suscripción ha sido renovada. La orden de compra original emitida por el Cliente en virtud del Contrato seguirá siendo válida para futuros pagos anuales.

Las facturas serán emitidas por el Proveedor de Servicios y enviadas por correo electrónico con un documento PDF adjunto a la dirección de correo electrónico mencionada en las Condiciones Particulares.

Cualquier procedimiento específico para el Cliente sobre la emisión y/o el pago de facturas (mención especial, proceso de comunicación...) debe comunicarse al Proveedor de Servicios antes de firmar el Contrato y mencionarse en las Condiciones Particulares. De lo contrario, no puede constituir un motivo de impago o de retraso en el pago.

Toda factura no impugnada por escrito por el Cliente, en un plazo de diez (10) días laborables a partir de su fecha de emisión se considerará aceptada por éste y deberá abonarse en el plazo pactado en el Contrato.

11.2 Alojamiento y gastos de viaje

Los gastos de alojamiento y de viaje, fuera de los centros de trabajo del Proveedor de Servicios, de los empleados del Proveedor de Servicios que trabajan en las instalaciones del Cliente a solicitud de este

último serán objeto de un acuerdo previo de las Partes sobre su cantidad y serán facturados a su coste real.

11.3 Plazo de pago

Las facturas se pagan en un plazo de 30 días después de su recepción, por transferencia o domiciliación bancaria según lo previsto en las Condiciones Particulares. Sin perjuicio de los posibles daños y perjuicios que de ello se deriven, el hecho de que el Cliente no pague una factura a su vencimiento implica, automáticamente:

- la aplicación de un interés mensual de demora igual a tres veces la tasa de interés legal, sin previo aviso y desde el primer día de retraso. Dicha tasa de interés es del (seis por ciento) 6%;
- la aplicación de la indemnización por costos de cobro equivalente al diez por ciento (10%) del monto adeudado;
-

Además, y sin perjuicio de cualquier indemnización por daños y perjuicios, en caso de impago dentro de los treinta (30) días siguientes a que el Proveedor de Servicios haya enviado un requerimiento de pago, por carta certificada con acuse de recibo u otro medio fehaciente, que no haya sido atendido por el Cliente, el Proveedor de Servicios tendrá derecho a (i) suspender temporalmente el Servicio hasta que se efectúe el pago, y/o (ii) rescindir automáticamente el Contrato de conformidad con la cláusula 17 del presente Contrato. Se acuerda expresamente que dicha suspensión del Servicio no constituirá un incumplimiento de las obligaciones contractuales del Proveedor de Servicios y que el Cliente asumirá todas las consecuencias de la misma, en particular los costes de reactivación del Servicio.

11.4 Revisión

Los precios contenidos en el Contrato se corresponden estrictamente con las condiciones de uso del Servicio, según lo previsto en las Condiciones Particulares. Cualquier modificación de estas condiciones, como la extensión del periodo de suscripción, la extensión del número de entidades jurídicas, Órganos o Usuarios, así como la suscripción de nuevas opciones, dará como resultado la facturación de importes adicionales.

El Proveedor de Servicios procederá a una revisión del monto de la suscripción cada año. Este aumento se basará en la evolución anual del Índice de Precios al Consumo aprobado por el Instituto Nacional de Estadística, u organismo que lo sustituya, entendiéndose que el aumento anual no podrá ser inferior al 5%.

En cada período de renovación del Contrato, el Cliente puede notificar al Proveedor de Servicios su intención de reducir el alcance del uso del Servicio (reducción del número de Usuarios, reducción de la opción de suscripción en particular). Esta solicitud de reducción debe ser notificada al Proveedor de Servicios con al menos tres (3) meses de antelación antes del final del período en curso, pudiendo dar lugar a una reducción en el precio de la suscripción a partir de la próxima fecha de vencimiento.

12. Propiedad Intelectual e industrial

El Proveedor de Servicios es y sigue siendo el único propietario de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial en relación con el Servicio, incluida la propiedad de sus componentes de software, así como su marca y logotipo, y su sistema informático; o bien cuenta con los derechos necesarios para autorizar al Cliente el uso y disfrute del Servicio.

De igual forma, y con carácter general, el Proveedor de Servicios es y sigue siendo el propietario de los resultados de cualquier trabajo realizado en el marco de los Servicios objeto del Contrato.

El Contrato no otorga al Cliente ningún derecho de propiedad intelectual e industrial sobre todo o parte del Servicio. El Proveedor de Servicios otorga al Cliente un derecho personal, no exclusivo, intransferible para usar el Servicio, durante la duración del Contrato y a nivel mundial.

El derecho de uso otorgado se limita al acceso al Servicio por parte del Cliente. A menos que la ley disponga lo contrario, a título meramente enunciativo, pero no limitativo, el Cliente se compromete a abstenerse directa e indirectamente de:

- a. utilizar el Servicio para la adaptación, reproducción, modificación, traducción, ordenación, distribución, descompilación;
- b. sublicenciar, revender, alquilar, prestar, confiar, distribuir, desmembrar, comercializar o transferir los derechos resultantes de éstos, y en particular para acceder o utilizar el Servicio;
- c. proporcionar el Servicio a un tercero que no sea una Compañía relacionada;
- d. eliminar o modificar cualquier derecho de autor, marca comercial u otro derecho de propiedad intelectual adjunto al Servicio.

El Cliente concede al Proveedor de Servicios, durante la vigencia del Contrato, el derecho a acceder a los Datos y a utilizarlos únicamente a efectos de (i) el cumplimiento de sus obligaciones en virtud del presente

Contrato y (ii) para mejorar el rendimiento y la calidad del Servicio y (iii) con fines estadísticos. El Proveedor de Servicios se compromete a cumplir con las obligaciones relativas a seguridad de los Datos durante su almacenamiento.

13. Cesión

El Cliente puede ceder sus derechos y obligaciones en virtud del Contrato en su totalidad o en parte exclusivamente a una Compañía relacionada. Esta cesión será notificada por el Cliente al Proveedor de Servicios, mencionando la identidad del cesionario. La Compañía relacionada, por el solo hecho de la notificación, se compromete a cumplir con todas las obligaciones establecidas en este Contrato, permaneciendo el Cliente como responsable solidario de las obligaciones de la Compañía relacionada.

El Proveedor de Servicios puede ceder todos o parte de sus derechos y obligaciones en virtud del Contrato a una compañía relacionada con el Proveedor de Servicios o a una tercera empresa que se haga cargo de la operación del Servicio. El Proveedor de Servicios notificará esta cesión al Cliente por adelantado, mencionando la identidad del cesionario.

14. Responsabilidad

El Proveedor de Servicios es responsable de cualquier incumplimiento directo de las obligaciones que le impone el Contrato. El Proveedor de Servicios no es responsable de los daños indirectos que pueda sufrir el Cliente, como la pérdida de beneficios, de clientela o la interrupción del negocio.

En caso de incumplimiento por parte del Proveedor de Servicios de sus obligaciones derivadas del Contrato, o de producirse daños directos sufridos por el Cliente que se deriven de un incumplimiento de las obligaciones previstas en el Contrato, la responsabilidad del Proveedor de Servicios está estrictamente limitada a un monto total de un millón de euros (1,000,000 €), dentro de los límites y condiciones de su póliza de seguro.

Esta limitación de responsabilidad no se aplica a casos de dolo, negligencia grave o lesiones corporales.

Las Partes reconocen que el precio del Contrato refleja la asignación de riesgos derivados del Contrato, así como el equilibrio económico deseado por las Partes, y que el Contrato no se habría concluido en estos términos sin las limitaciones de responsabilidad establecidas en este documento.

15. Independencia recíproca

Cada Parte es independiente y actúa en su propio nombre y bajo su exclusiva responsabilidad; en particular, sigue siendo el único responsable de sus intervenciones, actos, alegaciones, compromisos y beneficios.

Ninguna disposición del Contrato se interpretará como la creación entre las Partes de una compañía, asociación o cualquier forma de agrupación o relación de subordinación.

El Proveedor de Servicios es el único autorizado para dar instrucciones a su personal, que permanece bajo su única autoridad jerárquica, legal y disciplinaria.

El personal del Proveedor de Servicios que preste servicios en las instalaciones del Cliente estará sujeto a las reglas de seguridad y las normas sanitarias del Cliente.

16. Fuerza mayor

Ninguna de las Partes puede ser considerada responsable por el incumplimiento de sus obligaciones en virtud del Contrato, si dicho incumplimiento resulta de un evento que escapa al control de dicha Parte, que no pudo preverse razonablemente en el momento de la celebración del Contrato y cuyos efectos no puedan evitarse razonablemente mediante la adopción de medidas adecuadas; y en particular debido a una decisión gubernamental, que incluya cualquier revocación o suspensión de cualquier autorización, huelga total o parcial, interna o externa a la empresa, incendio, desastre natural, estado de guerra, pandemia, interrupción total o parcial o un bloqueo de las redes de telecomunicaciones o electricidad o, en general, cualquier otro evento de fuerza mayor que tenga las características definidas por la ley y la jurisprudencia.

La Parte que tome conocimiento del suceso informará de inmediato a la otra Parte de su incapacidad para cumplir con sus obligaciones.

En caso de fuerza mayor, el cumplimiento de la obligación se suspenderá sin responsabilidad para la Parte obligada hasta que el evento de fuerza mayor haya cesado. Si un evento de fuerza mayor dura más de 30 días, cualquiera de las Partes podrá rescindir este Contrato con un preaviso escrito de 30 días, y las Partes quedarán liberadas de sus obligaciones.

17. Resolución por incumplimiento

En caso de incumplimiento por una de las Partes de alguna de sus obligaciones esenciales previstas en el Contrato, éste podrá resolverse a elección de la Parte perjudicada. Esta resolución se producirá automáticamente treinta (30) días después de la notificación por escrito enviada por la Parte perjudicada

a la Parte incumplidora, sin perjuicio de los demás derechos y responsabilidades de cada Parte.

18. Reversibilidad

En caso de terminación de la relación contractual, cualquiera que sea la causa, el Proveedor de Servicios acepta devolver, sin cargo, a primera solicitud del Cliente y dentro de un período máximo de treinta (30) días a partir de la fecha de recepción de esta solicitud, una copia de todos los Datos en un formato estándar fácilmente legible en un entorno equivalente.

Este servicio estará sujeto al pago total por parte del Cliente de los montos adeudados al Proveedor de Servicios.

El Proveedor de Servicios eliminará, dentro de un período máximo de treinta (30) días, todas las copias de los Datos en su posesión.

19. Integridad - Aceptación

El Contrato representa el acuerdo completo entre las Partes. Cualquier tolerancia o falta de exigencia de una Parte en la aplicación de la totalidad o parte de los compromisos aquí asumidos no puede ser interpretada como una modificación del Contrato, ni generar derecho alguno.

La nulidad, la caducidad, la ausencia de fuerza vinculante o la inaplicabilidad de cualquiera de las estipulaciones del Contrato no implicará la nulidad, caducidad, ausencia de fuerza vinculante o imposibilidad de ejecución de las demás estipulaciones, que conservarán todos sus efectos. Las Partes podrán acordar mutuamente reemplazar o modificar las estipulaciones invalidadas.

La aceptación del Contrato por medios electrónicos a través de un tercero certificador externo tiene el mismo valor probatorio entre las Partes que un documento escrito a mano y firmado en papel. El archivo de los documentos contractuales se realiza con un soporte confiable y duradero que se puede presentar como prueba. El Contrato solo puede modificarse mediante acuerdo entre las Partes.

Los plazos contractuales (días y horas) son en días y horas laborables en México

20. Ley aplicable - Procedimiento de acuerdo mutuo

Para la interpretación y cumplimiento del presente contrato, las partes se someten a las leyes aplicables y a la jurisdicción de los tribunales competentes en la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o legislación que les pudiese corresponder en razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa. En caso de dificultad de ejecución o interpretación del Contrato, antes de cualquier derivación a una jurisdicción competente, las Partes deberán iniciar un procedimiento amistoso de resolución de controversias. Para este propósito, cada Parte designará un representante de su Dirección General. Estos representantes tendrán la tarea de reunirse y conciliar las opiniones de cada Parte dentro del mes siguiente a la solicitud de la Parte más diligente. En caso de un acuerdo amistoso, se firmará un memorándum de entendimiento o una enmienda al Contrato entre las Partes. Si no se llega a un acuerdo dentro del plazo mencionado anteriormente, cada una de las Partes será libre de interponer las acciones que considere oportunas.