

# Términos y condiciones de NLdigital



Los Términos y Condiciones de NLdigital han sido presentados por NLdigital ante el Tribunal de Distrito de Midden-Nederland, localidad de Utrecht.

2020 NLdigital

## Capítulo 1. Disposiciones generales

### Artículo 1 Aplicabilidad de los Términos y Condiciones de NLdigital

- 1.1 Las presentes condiciones de NLdigital (en adelante también denominadas: estas condiciones generales) se aplican a todas las ofertas y acuerdos por los que el proveedor entrega bienes y/o servicios de cualquier naturaleza y bajo cualquier nombre al cliente.
- 1.2 Las desviaciones y adiciones a estas Condiciones Generales sólo se aplicarán si se han acordado por escrito entre las partes.
- 1.3 Se rechaza expresamente la aplicabilidad de las condiciones de compra u otras del cliente.
- 1.4 Si, y en la medida en que el proveedor ponga a disposición del cliente productos o servicios de terceros o conceda el acceso a los mismos, las condiciones (de licencia o de venta) de los terceros en cuestión se aplicarán a la relación entre el proveedor y el cliente en lo que respecta a dichos productos o servicios, con exclusión de las disposiciones de las presentes condiciones generales que se aparten de ellas, siempre que el proveedor haya comunicado al cliente la aplicabilidad de las condiciones (de licencia o de venta) de dichos terceros y le haya dado una oportunidad razonable de tomar nota de dichas condiciones. A diferencia de la frase anterior, el Cliente no podrá invocar el incumplimiento de la obligación mencionada por parte del Proveedor si el Cliente es una de las partes a las que se refiere el artículo 6:235 (1) o (3) del Código Civil holandés.
- 1.5 Si y en la medida en que las mencionadas condiciones de terceros en la relación entre el cliente y el proveedor resultan no ser aplicables o son declaradas inaplicables por cualquier razón, estas condiciones generales se aplican en su totalidad.
- 1.6 Si alguna de las disposiciones de estas condiciones generales es nula o se anula, las demás disposiciones de estas condiciones generales seguirán siendo plenamente vigentes. En este caso, el proveedor y el cliente se consultarán con el fin de acordar nuevas disposiciones que, en la medida de lo posible, tengan el mismo propósito de sustituir las disposiciones nulas o anuladas.
- 1.7 Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 1.4, en caso de contradicción entre los acuerdos celebrados entre las partes, se aplicarán las disposiciones de estas condiciones generales, a menos que las partes se hayan apartado explícitamente de ellas por escrito y con referencia a estas condiciones. En caso de contradicción entre las disposiciones de los capítulos de estas condiciones, se aplicarán las disposiciones de un capítulo anterior, a menos que se desvíen explícitamente.

### Artículo 2 Ofertas

- 2.1 Todas las ofertas y otras expresiones del proveedor son sin compromiso, a menos que el proveedor indique lo contrario por escrito. El Cliente garantiza la exactitud e integridad de los datos facilitados por él o en su nombre al Proveedor.

en la que el proveedor ha basado su oferta, salvo errores tipográficos evidentes.

### Artículo 3 Precio y pago

- 3.1 Todos los precios no incluyen el impuesto sobre las ventas (IVA) ni otros gravámenes específicos de los productos o servicios impuestos por el gobierno. Todos los precios indicados por el proveedor están en euros y el cliente debe pagar en euros.
- 3.2 El cliente no puede derivar ningún derecho o expectativa de un precálculo o presupuesto emitido por el proveedor, a menos que las partes hayan acordado lo contrario por escrito. Un presupuesto dado a conocer por el cliente sólo se considerará como un precio (fijo) acordado entre las partes si se ha acordado expresamente por escrito.
- 3.3 Si, según el acuerdo, el cliente está formado por varias personas físicas y/o jurídicas, cada una de estas entidades (jurídicas) será responsable solidaria ante el proveedor del cumplimiento del acuerdo.
- 3.4 En cuanto a las prestaciones realizadas por el proveedor y los importes que el cliente debe por ellas, los datos de la administración del proveedor hacen prueba plena, sin perjuicio del derecho del cliente a aportar pruebas en contrario.
- 3.5 En caso de una obligación de pago periódica del Cliente, el Proveedor podrá, por escrito y de acuerdo con el índice u otro criterio incluido en el acuerdo, ajustar los precios y tarifas aplicables en la fecha especificada en el acuerdo. Si el acuerdo no prevé expresamente la posibilidad de ajustar los precios o las tarifas, el proveedor podrá ajustar los precios y las tarifas aplicables por escrito, observando un período de al menos tres meses. Si, en este último caso, el cliente no desea aceptar el ajuste, tendrá derecho, en un plazo de treinta días a partir de la notificación del ajuste, a rescindir el contrato por escrito, con efecto a partir de la fecha en que los nuevos precios y/o tarifas entrarían en vigor.
- 3.6 Las partes establecerán en el acuerdo la fecha o fechas en las que el proveedor cobrará al cliente la remuneración por las prestaciones acordadas. Los importes adeudados serán pagados por el cliente de acuerdo con las condiciones de pago acordadas o mencionadas en la factura. El cliente no tendrá derecho a suspender ningún pago ni a compensar las cantidades adeudadas.
- 3.7 Si el Cliente no paga las cantidades adeudadas o no lo hace a tiempo, deberá pagar los intereses legales sobre el importe pendiente de los acuerdos comerciales, sin que sea necesario un recordatorio o una notificación de incumplimiento. Si el cliente sigue sin pagar el crédito después de un recordatorio o una notificación de incumplimiento, el proveedor podrá pasar el crédito al cobro y el cliente será responsable de los intereses legales del importe pendiente, además de los intereses legales del importe pendiente.



NLdigital



Además del importe total adeudado, el proveedor también estará obligado a pagar todos los costes judiciales y extrajudiciales razonables, incluidos todos los costes calculados por expertos externos. Todo ello no afectará a los demás derechos legales y contractuales del Proveedor.

#### Artículo 4 Duración del Acuerdo

- 4.1 Si y en la medida en que el acuerdo entre las partes es un contrato de prestación continuada, el acuerdo se celebrará por el plazo acordado, en ausencia del cual se aplicará el plazo de un año.
- 4.2 La duración de un acuerdo de duración determinada se renovará automáticamente cada vez por la duración del período originalmente acordado con un máximo de un año, a menos que el cliente o el proveedor rescindan el acuerdo por escrito con la debida observancia de un período de notificación de tres meses antes del final del período en cuestión.

#### Artículo 5 Confidencialidad

- 5.1 El Cliente y el Proveedor se asegurarán de que todos los datos recibidos de la otra parte que se conozcan o deban razonablemente conocerse como de naturaleza confidencial se mantengan en secreto. Esta prohibición no se aplicará si, y en la medida en que, el suministro de los datos en cuestión a un tercero sea necesario en virtud de una orden judicial, una normativa legal, sobre la base de una orden legal emitida por un organismo gubernamental o para la correcta ejecución del acuerdo. La parte que reciba los datos confidenciales sólo los utilizará para el fin para el que se han facilitado. En cualquier caso, los datos se considerarán confidenciales si han sido designados como tales por una de las partes.
- 5.2 El Cliente reconoce que el software suministrado por el Proveedor o a través de él es siempre de carácter confidencial y contiene secretos comerciales del Proveedor, sus proveedores o el productor del software.

#### Artículo 6 Privacidad y tratamiento de datos

- 6.1 Si, en opinión del proveedor, esto es relevante para la ejecución del acuerdo, el cliente deberá, si así se le solicita, informar al proveedor por escrito de la forma en que el cliente cumple con sus obligaciones en virtud de la legislación sobre la protección de datos personales.
- 6.2 El Cliente indemnizará al Proveedor por las reclamaciones de las personas cuyos datos personales hayan sido o sean objeto de un tratamiento del que el Cliente sea responsable por ley, a menos que el Cliente demuestre que los hechos en que se basa la reclamación son imputables al Proveedor.
- 6.3 La responsabilidad de los datos tratados por el Cliente que utiliza un servicio del proveedor es del Cliente. El Cliente garantiza al Proveedor que el contenido, el uso y/o el tratamiento de los datos no son ilegales y no infringen ningún derecho de terceros. El cliente exime al proveedor de cualquier reclamación legal por parte de un tercero, sea cual sea el motivo, en relación con estos datos o la ejecución del acuerdo.
- 6.4 Si, sobre la base de una solicitud o una orden autorizada de un organismo gubernamental o en relación con una obligación legal, el Proveedor realiza trabajos con respecto a los datos del Cliente, sus empleados o su personal, el Proveedor está obligado a proporcionar al Cliente información sobre su personal.

usuarios, todos los costes relacionados pueden ser cargados al cliente.

- 6.5 Si el proveedor presta servicios para el cliente como encargado del tratamiento en el sentido de la legislación sobre protección de datos personales, capítulo 2 Se aplican las cláusulas estándar de procesamiento.

#### Artículo 7 Seguridad

- 7.1 Si el Proveedor está obligado en virtud del Acuerdo a proporcionar una forma de seguridad de la información, dicha seguridad deberá corresponder a las especificaciones de seguridad acordadas por escrito entre las Partes. El Proveedor no garantiza que la seguridad de la información sea efectiva en todas las circunstancias. Si el Acuerdo no describe expresamente los medios de protección, la protección deberá ser de un nivel que no sea irrazonable, teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de ejecución, la naturaleza, el alcance y el contexto de la información que debe protegerse que conoce el Proveedor, los fines y el uso normal de sus productos y servicios y la probabilidad y gravedad de los riesgos previsibles.
- 7.2 Los códigos de acceso o identificación, certificados u otros medios de seguridad facilitados al Cliente por el Proveedor o en su nombre son confidenciales y serán tratados como tales por el Cliente y sólo se darán a conocer a los empleados autorizados de la propia organización del Cliente. El proveedor tiene derecho a cambiar los códigos de acceso o de identificación y los certificados asignados. El cliente es responsable de la gestión de las autorizaciones y de la provisión y retirada oportuna de los códigos de acceso e identificación.
- 7.3 Si la seguridad o las pruebas se refieren a programas informáticos, equipos o infraestructuras no suministrados al Cliente por el propio Proveedor, el Cliente garantiza que se han obtenido todas las licencias o aprobaciones necesarias para realizar los servicios correspondientes. El Proveedor no será responsable de ningún daño que se produzca en relación con la realización de estos servicios. El Cliente indemnizará al Proveedor por cualquier reclamación legal, sea cual sea el motivo, relacionada con la ejecución de estos servicios.
- 7.4 El Proveedor tiene derecho a ajustar las medidas de seguridad de vez en cuando si es necesario como resultado de las circunstancias cambiantes.
- 7.5 El cliente deberá asegurar adecuadamente sus sistemas e infraestructura y mantenerlos adecuadamente asegurados.
- 7.6 El Proveedor podrá dar instrucciones al Cliente en materia de seguridad que tengan por objeto evitar o minimizar los incidentes o las consecuencias de los mismos que puedan afectar a la seguridad. Si el Cliente no sigue, o no sigue con prontitud, dichas instrucciones del Proveedor o de un organismo gubernamental pertinente, el Proveedor no será responsable, y el Cliente indemnizará al Proveedor por cualquier daño que pueda surgir como resultado.
- 7.7 El Proveedor siempre estará autorizado a instalar disposiciones técnicas y organizativas para proteger los equipos, las bases de datos, los sitios web, los programas informáticos, el software suministrado u otras obras a las que el Cliente tenga (directa o indirectamente) acceso, también en relación con una restricción acordada sobre el contenido o la duración del derecho de uso de estos objetos. El cliente no eliminará ni eludirá dichas disposiciones técnicas (ni las hará eliminar).



## Artículo 8 Conservación de la titularidad y los derechos y suspensión

- 8.1 Todos los artículos entregados al cliente seguirán siendo propiedad del proveedor hasta que todas las cantidades adeudadas por el cliente al proveedor en virtud del acuerdo celebrado entre las partes hayan sido pagadas en su totalidad al proveedor. El cliente que actúe como revendedor tendrá derecho a vender y reabastecer todos los artículos sujetos a la retención de la propiedad del proveedor en la medida en que sea habitual en el ejercicio de su actividad.
- 8.2 El efecto de la reserva de propiedad de un objeto destinado a la exportación se regirá por la ley del Estado de destino si ésta contiene disposiciones más favorables para el proveedor a este respecto.
- 8.3 Los derechos se conceden o transfieren al cliente bajo la condición de que éste haya pagado todas las cantidades debidas en virtud del acuerdo.
- 8.4 El Proveedor podrá retener los datos, documentos, software y/o archivos de datos recibidos o realizados en relación con el contrato, a pesar de la obligación existente de entregarlos o transferirlos, hasta que el Cliente haya pagado todas las cantidades adeudadas al Proveedor.

## Artículo 9 Transferencia del riesgo

- 9.1 El riesgo de pérdida, robo, malversación o daño de los artículos, datos (incluidos los nombres de usuario, códigos y contraseñas), documentos, software o archivos de datos que se fabriquen para el cliente, se le entreguen o se utilicen en el marco de la ejecución del contrato, se transmitirá al cliente en el momento en que se pongan bajo el control efectivo del cliente o de una de sus personas auxiliares.

## Artículo 10 Propiedad intelectual

- 10.1 Todos los derechos de propiedad intelectual de los programas informáticos, sitios web, bases de datos, equipos, materiales de formación, pruebas y exámenes u otros materiales como análisis, diseños, documentación, informes, ofertas, así como los materiales preparatorios de los mismos, desarrollados o proporcionados al Cliente en virtud del Acuerdo, serán propiedad exclusiva del Proveedor, sus licenciantes o sus proveedores. El Cliente sólo adquirirá los derechos de uso expresamente concedidos en estas Condiciones Generales, en el Acuerdo celebrado por escrito entre las Partes y en virtud de las disposiciones legales obligatorias. El derecho de uso que le corresponde al cliente no es exclusivo, no es transferible, no es pignorable y no es sublicenciable.
- 10.2 Si el Proveedor está dispuesto a comprometerse a transferir un derecho de propiedad intelectual, dicho compromiso sólo podrá ser suscrito expresamente por escrito. Si las Partes acuerdan por escrito que un derecho de propiedad intelectual en relación con el software, los sitios web, los archivos de datos, los equipos, los conocimientos técnicos u otras obras o materiales desarrollados específicamente para el Cliente se transferirá al Cliente, ello no afectará al derecho o la capacidad del Proveedor de utilizar y/o explotar, para sí mismo o para terceros, las partes, los diseños, los algoritmos, la documentación, las obras, los protocolos, las normas y similares subyacentes a dicho desarrollo, sin ninguna restricción, para otros fines. El Proveedor también tiene derecho a utilizar los principios generales, las ideas y los lenguajes de programación utilizados en la producción,

de cualquier obra sin ninguna restricción, para sí mismo o para terceros. La cesión de un derecho de propiedad intelectual tampoco afecta al derecho del proveedor a realizar para sí mismo o para un tercero desarrollos similares o derivados de los realizados para el cliente. El Cliente no hará ninguna indicación sobre el carácter confidencial o sobre los derechos de autor, las marcas,

10.3

nombres comerciales o cualquier otro derecho de propiedad intelectual del software, los sitios web, los archivos de datos, los equipos o los materiales.

10.4

El Proveedor indemnizará al Cliente por cualquier reclamación de terceros basada en el hecho de que el software, los sitios web, las bases de datos, los equipos u otros materiales desarrollados por el propio Proveedor infringen un derecho de propiedad intelectual de ese tercero, con la condición de que el Cliente informe inmediatamente al Proveedor por escrito sobre la existencia y el contenido de la reclamación y deje que el Proveedor se ocupe completamente del asunto, incluyendo la consecución de cualquier acuerdo. A tal efecto, el Cliente facilitará las autorizaciones, la información y la cooperación necesarias al Proveedor para defenderse de estas reclamaciones. Esta obligación de indemnización se extinguirá si la supuesta infracción se refiere (i) a obras o materiales proporcionados por el Cliente al Proveedor para su uso, adaptación, procesamiento o mantenimiento, o (ii) a cambios que el Cliente haya realizado o hecho realizar en el software, los sitios web, las bases de datos, los equipos u otras obras o materiales sin la autorización escrita del Proveedor. Si se ha establecido de forma irrevocable en la ley que el software, los sitios web, las bases de datos, los equipos u otros materiales desarrollados por el propio proveedor infringen cualquier derecho de propiedad intelectual perteneciente a un tercero o si, a juicio del proveedor, existe una posibilidad razonable de que se produzca dicha infracción, el proveedor se encargará, si es posible, de que el cliente pueda seguir utilizando el software, los sitios web, las bases de datos, los equipos o los materiales entregados o bien otros software, sitios web, bases de datos, equipos o materiales funcionalmente similares. Queda excluida cualquier otra obligación de indemnización de mayor alcance por parte del proveedor debido a una infracción de un derecho de propiedad intelectual de un tercero.

10.5

El Cliente garantiza que no existen derechos de terceros que se opongan a que el equipo, el software, el material destinado a los sitios web, las bases de datos y/u otros materiales, diseños y/u otras obras se pongan a disposición del Proveedor para su uso, mantenimiento, adaptación, instalación o integración, incluyendo la posesión de las licencias adecuadas. El Cliente indemnizará al Proveedor por cualquier reclamación de terceros basada en el hecho de que dicho suministro, uso, mantenimiento, adaptación, instalación o integración infringe cualquier derecho de dicho tercero.

10.6

El proveedor nunca está obligado a realizar la conversión de datos, a menos que se haya acordado explícitamente con el cliente por escrito.

10.7

El Proveedor tiene derecho a utilizar la imagen, el logotipo o el nombre del Cliente en sus comunicaciones externas.

## Artículo 11 Ejecución de los servicios

11.1

El proveedor se esforzará por realizar los servicios con el debido cuidado, en su caso de acuerdo con los acuerdos y procedimientos registrados por escrito con el cliente. Todos los servicios del proveedor se llevarán a cabo sobre la base de un



obligación de cumplir lo mejor posible, a menos que y en la medida en que el Proveedor haya prometido expresamente un resultado en el Acuerdo escrito y el resultado en cuestión se haya descrito con suficiente certeza en el Acuerdo.

- 11.2 El Proveedor no será responsable de los daños o costes derivados del uso o mal uso de los códigos de acceso o identificación, certificados u otros dispositivos de seguridad, a menos que el mal uso sea consecuencia directa de la intención o imprudencia deliberada de la dirección del Proveedor.
- 11.3 Si el contrato se celebra con vistas a la ejecución por parte de una persona en particular, el proveedor siempre tiene derecho a sustituir a esta persona por una o más personas con la misma y/o similar cualificación.
- 11.4 El proveedor no está obligado a seguir las instrucciones del cliente en la ejecución de sus servicios, en particular si se trata de instrucciones que modifican o complementan el contenido o el alcance de los servicios acordados. No obstante, si se siguen dichas instrucciones, los trabajos en cuestión se pagarán de acuerdo con las tarifas habituales del Proveedor.

#### **Artículo 12 Información y otras obligaciones de cooperación**

- 12.1 Las partes reconocen que el éxito de las actividades en el ámbito de las tecnologías de la información y la comunicación depende de una cooperación mutua correcta y oportuna. El cliente siempre deberá proporcionar oportunamente toda la cooperación razonable.
- 12.2 El cliente garantiza la exactitud y la integridad de los datos, informaciones, diseños y especificaciones facilitados al proveedor por él o en su nombre. Si los datos, la información, los diseños o las especificaciones proporcionadas por el cliente contienen inexactitudes conocidas por el proveedor, éste deberá informarse con el cliente al respecto.
- 12.3 Con vistas a la continuidad, el cliente designará una o varias personas de contacto que actuarán como tales mientras duren los trabajos del proveedor. Las personas de contacto del cliente tendrán la experiencia necesaria, el conocimiento específico de la materia y la comprensión de los objetivos deseados por el cliente.
- 12.4 El Cliente asumirá el riesgo de la selección de los artículos, bienes y/o servicios a entregar por el Proveedor. El Cliente deberá poner en todo momento el máximo cuidado para que los requisitos de la prestación sean correctos y completos. Las medidas y los datos indicados en dibujos, ilustraciones, catálogos, sitios web, ofertas, material publicitario, hojas de estandarización y similares no son vinculantes para el Proveedor, a menos que éste indique expresamente lo contrario.
- 12.5 Si el Cliente utiliza personal y/o personas auxiliares en la ejecución del contrato, dicho personal y personas auxiliares deberán tener los conocimientos y la experiencia necesarios. Si los empleados del Proveedor realizan trabajos en la sede del Cliente, éste deberá proporcionar las instalaciones necesarias, como un espacio de trabajo con instalaciones informáticas y de red, de forma oportuna y gratuita. El Proveedor no será responsable de los daños o costes debidos a errores de transmisión, fallos de funcionamiento o indisponibilidad de estas instalaciones, a menos que el Cliente demuestre que estos daños o estos costes son consecuencia de una intención o imprudencia deliberada por parte de la dirección del Proveedor.
- 12.6 El espacio de trabajo y las instalaciones deberán cumplir con todos los requisitos legales. El cliente indemniza al proveedor contra las reclamaciones de terceros, incluidos los empleados del proveedor, que, en relación con la ejecución del acuerdo, sufran daños que sean consecuencia del mismo.

de los actos u omisiones del Cliente o de las situaciones de inseguridad en su organización. El Cliente dará a conocer a los empleados del Proveedor, antes de iniciar los trabajos, las normas de seguridad e información aplicables en su organización.

- 12.7 El Cliente es responsable de la gestión, incluido el control de los ajustes, del uso de los productos entregados y/o de los servicios prestados por el Proveedor y de la forma en que se utilizan los resultados de los productos y servicios. El Cliente también es responsable de la instrucción a, y el uso por parte de los usuarios.
- 12.8 El propio cliente se encargará de los equipos, la infraestructura y el software de apoyo necesarios y de instalar, organizar, parametrizar y poner a punto el software (auxiliar) necesario en sus propios equipos y, si es necesario, adaptar y mantener actualizados los equipos utilizados, el resto del software (auxiliar) y el entorno del usuario y realizar la interoperabilidad deseada por el cliente.

#### **Artículo 13 Comités de proyecto y de dirección**

- 13.1 Cuando ambas partes participen en un proyecto o comité de dirección con uno o más empleados desplegados por ellas, el suministro de información tendrá lugar en la forma acordada para el proyecto o comité de dirección.
- 13.2 Las decisiones tomadas en un proyecto o comité de dirección en el que participen ambas partes sólo serán vinculantes para el Proveedor si la toma de decisiones se produce de acuerdo con lo acordado por escrito entre las partes al respecto o, en ausencia de acuerdos escritos sobre ello, si el Proveedor ha aceptado las decisiones por escrito. El Proveedor nunca estará obligado a aceptar o ejecutar una decisión si, a su juicio, es incompatible con el fondo y/o la correcta ejecución del Contrato.
- 13.3 El cliente garantiza que las personas designadas por él para formar parte de un proyecto o comité de dirección están facultadas para tomar decisiones vinculantes para el cliente.

#### **Artículo 14 Plazos**

- 14.1 El Proveedor hará todo lo posible, dentro de lo razonable, para respetar los plazos de entrega firmes o no firmes u otros plazos y/o fechas mencionados por él o acordados entre las Partes, en la medida de lo posible. Las fechas provisionales de entrega y otras fechas especificadas por el Proveedor o acordadas entre las Partes serán siempre fechas objetivo, no serán vinculantes para el Proveedor y tendrán siempre carácter indicativo.
- 14.2 Si algún período amenaza con ser superado, el proveedor y el cliente se consultarán para discutir las consecuencias de la superación para la planificación posterior.
- 14.3 En todos los casos -por lo tanto, también si las Partes han acordado un plazo final (para la entrega o de otro tipo) o una fecha de entrega- el Proveedor no estará en mora por el incumplimiento del plazo hasta que el Cliente le haya notificado por escrito el incumplimiento, por lo que el Cliente concederá al Proveedor un plazo razonable para subsanar el incumplimiento (al acordado) y este plazo razonable haya expirado. La notificación de incumplimiento debe contener una descripción de la deficiencia lo más completa y detallada posible, para que el proveedor tenga la oportunidad de responder adecuadamente.
- 14.4 Si se ha acordado que el cumplimiento de los trabajos acordados se realizará por etapas, el Proveedor tiene derecho a posponer el inicio de los trabajos que debe realizar.

14.5 a una fase hasta que el cliente haya aprobado por escrito los resultados de la fase anterior. El Proveedor no está obligado a cumplir un plazo o una fecha límite (de entrega o de otro tipo) si las partes han acordado un cambio en el contenido o el alcance del acuerdo (trabajo adicional, cambio en las especificaciones, etc.) o un cambio en el enfoque de la ejecución del acuerdo, o si el Cliente no cumple con sus obligaciones derivadas del acuerdo o no lo hace a tiempo o en su totalidad. El hecho de que (la demanda de) trabajo adicional surja durante la ejecución del acuerdo nunca será motivo para que el cliente la cancelación o disolución del acuerdo.

#### **Artículo 15 Disolución y cancelación del Acuerdo**

- 15.1 Cada una de las partes sólo estará autorizada a disolver el acuerdo por incumplimiento imputable del mismo si la otra parte, en todos los casos, después de haber recibido una notificación escrita de incumplimiento lo más detallada posible y en la que se dé un plazo razonable para remediarlo, incumple de forma imputable las obligaciones esenciales derivadas del acuerdo. Las obligaciones de pago del cliente y todas las obligaciones de cooperación y/o suministro de información por parte del cliente o de un tercero contratado por el cliente se considerarán en todos los casos como obligaciones esenciales en virtud del acuerdo.
- 15.2 Si, en el momento de la disolución, el Cliente ya ha recibido prestaciones en ejecución del contrato, estas prestaciones y las obligaciones de pago correspondientes no estarán sujetas a cancelación, a menos que el Cliente demuestre que el Proveedor ha incumplido la parte esencial de estas prestaciones. Los importes que el proveedor haya facturado antes de la rescisión en relación con lo que ya haya realizado o entregado debidamente en ejecución del acuerdo seguirán siendo exigibles en su totalidad con la debida observancia de las disposiciones de la frase anterior y serán inmediatamente pagaderos en el momento de la rescisión.
- 15.3 Si un acuerdo que, por su naturaleza y contenido, no tiene fin, se ha suscrito por tiempo indefinido, cada una de las partes puede rescindirlo por escrito, tras la debida consulta y la exposición de los motivos. Si no se ha acordado ningún plazo de preaviso entre las partes, se observará un plazo de preaviso razonable. El Proveedor nunca estará obligado a pagar ninguna indemnización por la rescisión.
- 15.4 El cliente no tiene derecho a rescindir un acuerdo de pedido celebrado por un periodo de tiempo definido, o un acuerdo que finaliza por finalización.
- 15.5 Cada una de las partes puede rescindir parcial o totalmente el acuerdo por escrito con efecto inmediato y sin aviso de incumplimiento si a la otra parte se le concede una suspensión de pagos -provisional o de otro tipo-, si se presenta una solicitud de quiebra con respecto a la otra parte, si la empresa de la otra parte se liquida o se extingue con fines distintos a los de reconstrucción o fusión de empresas. El Proveedor también podrá rescindir el Contrato total o parcialmente con efecto inmediato y sin aviso de incumplimiento si el control decisivo sobre la empresa del Cliente cambia directa o indirectamente. El proveedor nunca está obligado a reembolsar los fondos ya recibidos ni a pagar daños y perjuicios a causa de la rescisión mencionada en este párrafo. Si el Cliente ha sido declarado irrevocablemente en quiebra, el derecho del Cliente a utilizar el software, los sitios web y similares proporcionados, así como el derecho del Cliente a acceder y/o utilizar el software, los sitios web y similares proporcionados, se extinguirá.

de los servicios del proveedor, sin que sea necesario ningún acto de rescisión por parte del proveedor.

#### **Artículo 16 Responsabilidad del proveedor**

- 16.1 La responsabilidad total del Proveedor por deficiencias imputables en la ejecución del Contrato o por cualquier motivo legal, incluyendo expresamente las deficiencias en el cumplimiento de una obligación de garantía o indemnización acordada con el Cliente, se limitará a la compensación de los daños como se explica en este artículo.
- 16.2 Los daños directos se limitan a un máximo del importe del precio estipulado en el contrato (sin IVA). Si el Acuerdo es principalmente un contrato de ejecución continua con una duración superior a un año, el precio estipulado para ese Acuerdo se fijará en el total de los honorarios (sin IVA) estipulados para un año. Sin embargo, en ningún caso la responsabilidad total del Proveedor por daños directos, sea cual sea la base legal, superará los 500.000 euros (quinientos mil euros).
- 16.3 Los daños causados por la muerte, las lesiones físicas o los daños materiales están limitados a 1.250.000 euros (un millón doscientos cincuenta mil euros).
- 16.4 Quedan excluidos los daños indirectos, los daños consecuenciales, el lucro cesante, la pérdida de ahorros, la reducción del fondo de comercio, los daños por estancamiento de la actividad, los daños por reclamaciones de los clientes del cliente, los daños relacionados con el uso de bienes, materiales o software de terceros prescritos por el cliente para el proveedor y los daños relacionados con la contratación de proveedores prescritos por el cliente para el proveedor. También queda excluida la responsabilidad del proveedor en relación con la mutilación, destrucción o pérdida de datos o documentos.
- 16.5 Las exclusiones y restricciones de la responsabilidad del proveedor descritas en los artículos 16.2 a 16.4 se entienden sin perjuicio de las demás exclusiones y restricciones de la responsabilidad del proveedor descritas en estas condiciones generales.
- 16.6 Las exclusiones y restricciones mencionadas en los artículos 16.2 a 16.5 inclusive dejarán de aplicarse si, y en la medida en que, el daño sea el resultado de una intención o imprudencia deliberada por parte de la dirección del proveedor.
- 16.7 A menos que el cumplimiento por parte del proveedor sea permanentemente imposible, la responsabilidad del proveedor por un incumplimiento imputable de un acuerdo sólo surgirá si el cliente le da al proveedor una notificación inmediata por escrito de su incumplimiento, en la que se le da un plazo razonable para remediarlo, y el proveedor sigue incumpliendo imputablemente sus obligaciones también después de ese plazo. La notificación de incumplimiento debe contener una descripción de la deficiencia lo más completa y detallada posible, para que el proveedor tenga la oportunidad de responder adecuadamente.
- 16.8 Para que surja el derecho a la indemnización, el cliente siempre debe comunicar por escrito el daño al proveedor lo antes posible después de que se produzca. Toda reclamación de indemnización por daños y perjuicios contra el proveedor prescribe por el mero hecho de haber transcurrido veinticuatro meses desde que surgió la reclamación, a menos que el cliente haya presentado una reclamación legal de indemnización por daños y perjuicios antes de la expiración de dicho plazo.
- 16.9 El cliente indemniza al proveedor por todas las reclamaciones de terceros por responsabilidad del producto como consecuencia de un defecto en un producto o sistema que el cliente haya suministrado a un tercero.





entregados y que en parte consistían en equipos, software u otros materiales entregados por el Proveedor, a menos y en la medida en que el Cliente pruebe que el daño fue causado por dichos equipos, software u otros materiales.

- 16.10 Las disposiciones de este artículo, así como todas las demás limitaciones y exclusiones de responsabilidad mencionadas en estas condiciones generales, se aplicarán también a favor de todas las personas (jurídicas) cuyos servicios utilicen el proveedor y sus proveedores en la ejecución del contrato.

#### **Artículo 17 Fuerza mayor**

- 17.1 Ninguna de las partes está obligada a cumplir ninguna obligación, incluida cualquier obligación de garantía legal y/o acordada, si se ve impedida de hacerlo por causa de fuerza mayor. La fuerza mayor por parte del Proveedor incluye: (i) fuerza mayor de los subcontratistas del proveedor, (ii) cumplimiento incorrecto de las obligaciones por parte de los subcontratistas que el cliente haya prescrito al proveedor, (iii) defectos de los bienes, equipos, programas informáticos o materiales de terceros que el cliente haya prescrito al proveedor, (iv) medidas gubernamentales, (v) corte de energía, (vi) fallo de Internet, de la red de datos o de las instalaciones de telecomunicaciones, (vii) (ciber)crimen, (ciber)vandalismo, guerra o terrorismo y (viii) problemas generales de transporte.
- 17.2 Si una situación de fuerza mayor dura más de sesenta días, cada una de las partes tendrá derecho a disolver el acuerdo por escrito. Lo que ya se haya realizado en base al acuerdo se liquidará en ese caso de forma proporcional, sin que las partes se deban nada más.

#### **Artículo 18 Acuerdo de nivel de servicio**

- 18.1 Cualquier acuerdo relativo a un nivel de servicio (Service Level Agreement) sólo se acordará expresamente por escrito. El Cliente siempre informará al Proveedor sin demora de todas las circunstancias que afecten o puedan afectar al nivel de servicio y a su disponibilidad.
- 18.2 Si se han establecido acuerdos relativos a un nivel de servicio, la disponibilidad del software, los sistemas y los servicios relacionados se medirá siempre de forma que no se tenga en cuenta el periodo fuera de servicio anunciado con antelación por el Proveedor a causa del mantenimiento preventivo, correctivo o adaptativo u otros tipos de servicio, así como las circunstancias ajenas al control del Proveedor. Salvo prueba en contrario por parte del Cliente, la disponibilidad medida por el Proveedor se considerará prueba plena.

#### **Artículo 19 Respaldo**

- 19.1 Si los servicios prestados al Cliente en virtud del contrato incluyen la realización de copias de seguridad de los datos del Cliente, el Proveedor realizará una copia de seguridad completa de los datos del Cliente que estén en su poder respetando los periodos acordados por escrito y, en ausencia de dichos periodos, una vez a la semana. A falta de acuerdos sobre el periodo de conservación, el proveedor conservará las copias de seguridad durante el período habitual para el proveedor. El proveedor almacenará la copia de seguridad con el debido cuidado.

- 19.2 El propio Cliente seguirá siendo responsable del cumplimiento de todas las obligaciones legales de administración y retención que le sean aplicables.

#### **Artículo 20 Cambios y trabajos adicionales**

- 20.1 Si, a petición o con el consentimiento previo del comitente, el proveedor ha realizado trabajos o ha prestado otros servicios que se salen del contenido o del alcance de los trabajos y/o prestaciones acordados, estos trabajos o prestaciones deberán ser compensados por el comitente de acuerdo con las tarifas acordadas y, en su defecto, de acuerdo con las tarifas habituales del Proveedor. El Proveedor no estará obligado a cumplir con dicha solicitud y podrá exigir que se celebre un acuerdo escrito por separado a tal efecto.
- 20.2 El Cliente es consciente de que los cambios y los trabajos adicionales (pueden) provocar el aplazamiento de la entrega y de otros períodos y fechas. Las nuevas fechas (de entrega) y las fechas (de finalización) indicadas por el Proveedor sustituirán a las anteriores.
- 20.3 En la medida en que se haya acordado un precio fijo para el Contrato, el Proveedor informará por escrito al Cliente, a petición de éste, de las consecuencias financieras de los trabajos o prestaciones adicionales a los que se refiere este artículo.

#### **Artículo 21 Transferencia de derechos y obligaciones**

- 21.1 El cliente nunca venderá, transferirá o pignoraré los derechos y obligaciones que tiene en virtud de un acuerdo a un tercero.
- 21.2 El Proveedor tiene derecho a vender, transferir o pignorar sus derechos al pago de la indemnización a un tercero.

#### **Artículo 22 Ley aplicable y litigios**

- 22.1 Los acuerdos entre el proveedor y el cliente se rigen por la legislación holandesa. Queda excluida la aplicabilidad de la Convención de Viena sobre la compraventa de 1980.
- 22.2 Los litigios que surjan en relación con el acuerdo celebrado entre las partes y/o los acuerdos posteriores que se deriven del mismo se resolverán mediante arbitraje de acuerdo con el Reglamento de Arbitraje de la Stichting Geschillenoplossing Automatisering ([www.sgoa.eu](http://www.sgoa.eu)), sin perjuicio del derecho de cualquiera de las partes a solicitar una disposición en un procedimiento (arbitral) de medidas cautelares y sin perjuicio del derecho de cualquiera de las partes a adoptar medidas legales cautelares. El lugar de arbitraje será Ámsterdam, o cualquier otro lugar que se indique en el Reglamento de Arbitraje.
- 22.3 Si un litigio derivado del acuerdo celebrado entre las partes, o de otros acuerdos resultantes del mismo, fuera competencia del Tribunal de Subdistrito de los Países Bajos, cada una de las partes tendrá derecho, en contra de lo dispuesto en el artículo 22.2, a presentar el caso ante el tribunal legalmente competente de los Países Bajos como asunto de subdistrito. Si, respetando lo dispuesto en el presente artículo 22.3, una o varias de las partes han presentado el caso ante el tribunal legalmente competente para su conocimiento y decisión, el juez cantonal de dicho tribunal será competente para conocer y decidir el caso.



22.4 Cada una de las partes tendrá derecho, en cualquier caso, a iniciar un procedimiento de mediación en materia de TIC de conformidad con el Reglamento de Mediación en materia de TIC de la Stichting Geschillenoplossing Automatisering (Fundación para la Resolución de Conflictos en materia de Automatización) en relación con un conflicto derivado del Acuerdo celebrado entre las partes o de cualquier otro acuerdo resultante del mismo. La otra parte estará obligada a participar activamente en los procedimientos de mediación por TIC que se hayan iniciado, obligación que, por imperativo legal, incluirá en todo caso la asistencia a, al menos, una reunión conjunta entre los mediadores y las partes, con el fin de dar una oportunidad a esta forma extrajudicial de resolución de conflictos. Cada una de las partes es libre de poner fin al procedimiento de mediación de las TIC en cualquier momento tras la consideración de las acciones conjuntas de los mediadores y partes. Las disposiciones de este artículo no aplican a procedimientos cautelares.

## Capítulo 2. Cláusulas estándar para el tratamiento

*Las disposiciones contenidas en este capítulo "Cláusulas tipo de tratamiento" son, además de las Disposiciones generales de estas Condiciones Generales, aplicables si, en la ejecución del Contrato, el Proveedor trata datos personales en beneficio del responsable o responsables del tratamiento como (sub)encargado del tratamiento, tal como se contempla en la legislación sobre protección de datos personales. Estas cláusulas estándar para el tratamiento, junto con las disposiciones prácticas sobre el tratamiento en el acuerdo o en un anexo separado (por ejemplo, una declaración de datos pro), constituyen un acuerdo de tratamiento según lo dispuesto en el artículo 28, apartado 3, del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).*

### Artículo 23 Generalidades

- 23.1 El Proveedor tratará los datos personales por orden del Cliente de acuerdo con las instrucciones escritas del Cliente acordadas con el Proveedor.
- 23.2 El Cliente, o su cliente, es el responsable del tratamiento en el sentido de la Avg, tiene el control del tratamiento de los datos personales y ha determinado la finalidad y los medios del tratamiento de los datos personales.
- 23.3 El Proveedor es un procesador en el sentido de la Avg y, por lo tanto, no tiene control sobre la finalidad y los medios para el tratamiento de los datos personales y no toma ninguna decisión sobre el uso de los datos personales, entre otras cosas.
- 23.4 El proveedor aplica el Avg según lo establecido en este capítulo "Cláusulas estándar para el tratamiento" y en el acuerdo. Corresponde al cliente juzgar, basándose en esta información, si el proveedor ofrece suficientes garantías en cuanto a la aplicación de medidas técnicas y organizativas adecuadas, de modo que el tratamiento cumpla los requisitos de la Avg y la protección de los derechos de los implicados esté suficientemente garantizada.
- 23.5 El Cliente garantiza al Proveedor que está actuando de acuerdo con el Avg, que está asegurando sus sistemas e infraestructura adecuadamente en todo momento y que el contenido, uso y/o

el tratamiento de los datos personales no es ilegal y no infringe ningún derecho de terceros.

- 23.6 El Cliente no tendrá derecho a recuperar del Proveedor una sanción administrativa que le haya sido impuesta por la autoridad de control por cualquier motivo legal. En este capítulo (2), se entenderá por "autoridad de control" la autoridad de control a la que se refiere el ABG.

### Artículo 24 Seguridad

- 24.1 El Proveedor adoptará las medidas de seguridad técnicas y organizativas descritas en el Acuerdo. Al adoptar las medidas de seguridad técnicas y organizativas, el Proveedor ha tenido en cuenta el estado de la técnica, la

los costes de aplicación de las medidas de seguridad, la naturaleza, el alcance y el contexto del tratamiento, la naturaleza de sus productos y servicios, los riesgos del tratamiento y los riesgos, variables en términos de probabilidad y gravedad, para los derechos y las libertades de las personas implicadas, que el proveedor podría esperar en vista del uso previsto de sus productos y servicios.

- 24.2 A menos que se indique explícitamente lo contrario en el acuerdo, el producto o servicio del proveedor no está diseñado para tratar categorías especiales de datos personales o datos relativos a condenas o delitos.
- 24.3 El Proveedor se esforzará por garantizar que las medidas de seguridad que debe adoptar son adecuadas para el uso que el Proveedor pretende hacer del producto o servicio.
- 24.4 Las medidas de seguridad descritas proporcionan, a juicio del Cliente y teniendo en cuenta los factores mencionados en el artículo 24.1, un nivel de seguridad adecuado al riesgo del tratamiento de los datos personales utilizados o suministrados por él.
- 24.5 El Proveedor podrá modificar las medidas de seguridad adoptadas si, en su opinión, es necesario para seguir ofreciendo un nivel de seguridad adecuado. El Proveedor registrará los cambios importantes e informará al Cliente de estos cambios cuando sea pertinente.
- 24.6 El Cliente podrá solicitar al Proveedor que adopte otras medidas de seguridad. El proveedor no está obligado a aplicar cambios en sus medidas de seguridad tras dicha solicitud. El proveedor puede cobrar al cliente los costes relacionados con los cambios aplicados a petición del cliente. Sólo después de que las Partes hayan acordado por escrito las medidas de seguridad modificadas deseadas por el Cliente, el Proveedor estará obligado a aplicar efectivamente dichas medidas de seguridad.

### Artículo 25 Violación de datos personales

- 25.1 El proveedor no garantiza que las medidas de seguridad sean eficaces en todas las circunstancias. Si el proveedor descubre una violación de los datos personales, informará al cliente sin demora injustificada. El acuerdo especificará la forma en que el proveedor informará al cliente sobre las violaciones de la seguridad en relación con los datos personales. Si no se han establecido acuerdos específicos, el proveedor se pondrá en contacto con la persona de contacto del cliente de la forma habitual.
- 25.2 Corresponde al responsable del tratamiento (cliente, o su cliente) evaluar si la violación de los datos personales de la que ha sido informado el proveedor debe ser comunicada a la autoridad de control o al interesado. El





- La notificación de las violaciones de los datos personales sigue siendo en todo momento responsabilidad del responsable del tratamiento de los datos (el cliente). El Proveedor no está obligado a comunicar las violaciones de los datos personales a la autoridad de control y/o al interesado.
- 25.3 Si es necesario, el Proveedor proporcionará más información sobre la violación de los datos personales y cooperará para proporcionar la información necesaria al Cliente con el fin de informar a la autoridad de supervisión o a los implicados.
- 25.4 El Proveedor podrá cargar al Cliente los costes razonables en los que incurra a este respecto según sus tarifas vigentes en ese momento.

#### **Artículo 26 Confidencialidad**

- 26.1 El Proveedor se asegurará de que las personas que traten datos personales bajo su responsabilidad tengan un deber de confidencialidad.
- 26.2 El Proveedor tiene derecho a proporcionar datos personales a terceros, siempre y cuando sea necesario en virtud de una orden judicial, una normativa legal, en base a una orden autorizada dada por un organismo gubernamental o para la correcta ejecución del Contrato.

#### **Artículo 27 Obligaciones en caso de rescisión**

- 27.1 En caso de terminación del acuerdo de procesamiento, el Proveedor eliminará todos los datos personales que posea y que haya recibido del Cliente dentro del período estipulado en el acuerdo, de tal manera que ya no puedan ser utilizados y no sean accesibles (hacerlos inaccesibles), o, si se acuerda, los devolverá al Cliente en un formato legible por máquina.
- 27.2 El Proveedor podrá imputar al Cliente los gastos que se produzcan en el marco de lo dispuesto en el párrafo anterior. En el convenio pueden establecerse otros acuerdos al respecto.
- 27.3 Las disposiciones del artículo 27.1 no se aplicarán si una normativa legal impide al Proveedor eliminar o devolver los datos personales total o parcialmente. En tal caso, el proveedor sólo seguirá tratando los datos personales en la medida necesaria en virtud de sus obligaciones legales. Las disposiciones del artículo 27.1 tampoco se aplican si el proveedor es el responsable del tratamiento en el sentido de la Ley General de Protección de Datos con respecto a los datos personales.

#### **Artículo 28 Derechos de los interesados, evaluación de impacto de la protección de datos (EIPD) y derechos de auditoría**

- 28.1 El proveedor cooperará, si es posible, con las solicitudes razonables del cliente en relación con los derechos de los interesados invocados por el cliente. Si el proveedor es contactado directamente por un interesado, deberá, siempre que sea posible, remitir al interesado al cliente.
- 28.2 Si el cliente está obligado a hacerlo en virtud de la Avg, el proveedor cooperará en una evaluación de impacto sobre la protección de datos (DPIA) o en una consulta previa posterior tras una solicitud razonable para hacerlo.
- 28.3 A petición del Cliente, el Proveedor pondrá a su disposición toda la información razonablemente necesaria para demostrar el cumplimiento de lo acordado en el Acuerdo con respecto al tratamiento de los datos personales, por ejemplo, mediante un Certificado Data Pro válido o, al menos, un certificado equivalente, un certificado emitido por un tercero, o un certificado emitido por un tercero.

experto independiente encargado por el proveedor (Memorandum de Terceros) o mediante otra información que éste debe proporcionar. Si, a pesar de todo, el cliente tiene motivos para creer que el tratamiento de los datos personales no se lleva a cabo de conformidad con el acuerdo, podrá hacer que un experto externo, independiente y certificado, con experiencia demostrable en el tipo de tratamiento llevado a cabo sobre la base del acuerdo, lleve a cabo una auditoría con cargo al cliente, como máximo una vez al año. El Proveedor tiene derecho a rechazar a un perito si, en opinión del Proveedor, éste perjudica su posición competitiva. La auditoría se limitará a verificar el cumplimiento de los acuerdos relativos al tratamiento de los datos personales según lo establecido en

el acuerdo. El perito tendrá un deber de confidencialidad con respecto a lo que encuentre y sólo informará al cliente de aquello que constituya una deficiencia en el cumplimiento de las obligaciones del proveedor en virtud del contrato. El perito entregará una copia de su informe al proveedor. El proveedor puede rechazar un peritaje, una auditoría o una instrucción si, en su opinión, esto contraviene la Avg u otra legislación o constituye una violación inaceptable de las medidas de seguridad que ha adoptado.

- 28.4 Las partes iniciarán consultas lo antes posible sobre los resultados del informe. Las partes seguirán las medidas de mejora propuestas en el informe en la medida en que sea razonable esperar de ellas. El Proveedor aplicará las medidas de mejora propuestas en la medida en que sean, a su juicio, adecuadas, teniendo en cuenta los riesgos de transformación asociados a su producto o servicio, el estado de la técnica, los costes de aplicación, el mercado en el que opera y el uso previsto del producto o servicio.
- 28.5 El Proveedor tiene derecho a cargar al Cliente los costes en los que incurra en relación con las disposiciones de este artículo.

#### **Artículo 29 Subprocesadores**

- 29.1 El Proveedor ha indicado en el Acuerdo si contrata a terceros (subprocesadores) para el tratamiento de datos personales y, en caso afirmativo, cuáles son.
- 29.2 El Cliente autorizará al Proveedor a contratar a otros subprocesadores para el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del Contrato.
- 29.3 El proveedor deberá informar al cliente sobre un cambio en los terceros contratados por el proveedor. El cliente tiene derecho a oponerse a la mencionada modificación por parte del proveedor.

## **Capítulo 3. Software como servicio (SaaS)**

*Además de las Disposiciones Generales de estas Condiciones Generales, se aplicarán las disposiciones establecidas en este Capítulo "Software como Servicio (SaaS)" si el Proveedor presta servicios bajo el nombre o en el ámbito del Software como Servicio (también denominado: SaaS). Para la aplicación de las presentes Condiciones Generales, se entiende por SaaS: el que el proveedor pone a disposición "a distancia" y*



***mantener la funcionalidad disponible para el cliente a través de Internet u otra red de datos, sin proporcionar al cliente un soporte físico o una descarga con el software subyacente correspondiente.***

### **Artículo 30 Implantación del servicio SaaS**

- 30.1 El Proveedor prestará el servicio SaaS siguiendo las instrucciones del Cliente. El cliente sólo podrá utilizar el servicio SaaS para su propia empresa u organización y sólo en la medida en que sea necesario para el uso previsto por el proveedor. El cliente no es libre de permitir que terceros utilicen el servicio SaaS proporcionado por el proveedor.
- 30.2 El proveedor puede realizar cambios en el contenido o el ~~Servicio SaaS~~ Servicio SaaS. Si dichos cambios son sustanciales y dan lugar a una modificación de los procedimientos aplicables en el Cliente, el Proveedor informará al Cliente de ello lo antes posible. Los costes de este cambio correrán a cargo del Cliente. En ese caso, el Cliente podrá rescindir el contrato por escrito antes de la fecha en que el cambio surta efecto, a menos que este cambio esté relacionado con cambios en la legislación pertinente u otras normativas emitidas por las autoridades competentes o que el Proveedor asuma los costes de este cambio.
- 30.3 El Proveedor podrá seguir prestando el servicio SaaS utilizando una versión nueva o modificada del software subyacente. El Proveedor no está obligado a mantener, modificar o añadir determinadas propiedades o funcionalidades del servicio específicamente para el Cliente.
- 30.4 El Proveedor podrá poner el Servicio SaaS total o parcialmente fuera de servicio de forma temporal para el mantenimiento preventivo, correctivo o adaptativo u otras formas de servicio. El Proveedor no permitirá que la interrupción dure más de lo necesario y, si es posible, tendrá lugar en los momentos en los que el Servicio SaaS se utilice habitualmente con menos intensidad.
- 30.5 El proveedor nunca está obligado a proporcionar al cliente un soporte físico o una descarga del software subyacente.
- 30.6 A falta de otros acuerdos al respecto, el propio cliente establecerá, configurará, parametrizará, pondrá a punto el servicio SaaS, convertirá y cargará los datos y, si es necesario, adaptará el equipo utilizado y el entorno del usuario.

### **Artículo 31 Garantía**

- 31.1 El Proveedor no garantiza que el servicio SaaS esté libre de errores o funcione sin interrupciones. El Proveedor hará todo lo posible para garantizar que no se produzcan los errores mencionados en el artículo 1.
- 36.3 El Proveedor podrá reparar los errores del software subyacente dentro de un plazo razonable siempre y cuando se trate de software subyacente desarrollado por el propio Proveedor y el Cliente haya comunicado los errores en cuestión por escrito y con una descripción detallada al Proveedor. En su caso, el Proveedor podrá aplazar la corrección de los errores hasta la puesta en marcha de una nueva versión del software subyacente. El Proveedor no garantiza que los errores en el servicio SaaS que no hayan sido desarrollados por el propio Proveedor sean corregidos. El Proveedor tiene derecho a instalar soluciones temporales, desviaciones del programa o restricciones para evitar problemas en el Servicio SaaS. Si (una parte) del Servicio SaaS se ha desarrollado por indicación del Cliente, el Proveedor podrá cobrar al Cliente los costes de reparación según sus tarifas habituales. El Proveedor nunca está obligado a reparar

de otras imperfecciones distintas de las mencionadas en este artículo. Si el Proveedor está dispuesto a realizar trabajos de reparación con respecto a esas otras imperfecciones, tendrá derecho a cobrar una tarifa aparte por ello.

- 31.2 Sobre la base de la información proporcionada por el Proveedor en relación con las medidas para prevenir y limitar las consecuencias del mal funcionamiento, los errores y otras imperfecciones en la prestación de servicios SaaS, la mutilación o la pérdida de datos u otros incidentes, el Cliente deberá hacer un balance de los riesgos para su organización y, si es necesario, tomar medidas adicionales. El Proveedor declara que, a petición del Cliente, está dispuesto a cooperar, dentro de lo razonable, con otras medidas que deba tomar el Cliente, en las condiciones (financieras) que fije el Proveedor. El proveedor es no estará nunca obligado a restaurar los datos mutilados o perdidos si no es restaurando la última copia de seguridad disponible de los datos en cuestión, siempre que sea posible.
- 31.3 El Proveedor no garantiza que el Servicio SaaS se adapte a tiempo a los cambios en la legislación y la normativa pertinentes.

### **Artículo 32 Inicio del servicio; remuneración**

- 32.1 El servicio SaaS (y cualquier soporte relacionado) que debe proporcionar el Proveedor deberá comenzar en un plazo razonable tras la celebración del Acuerdo. Si no se acuerda otra cosa, el servicio SaaS comenzará cuando el Proveedor proporcione los medios de acceso al servicio SaaS. El cliente deberá asegurarse de que dispone de las instalaciones necesarias para utilizar el servicio SaaS inmediatamente después de celebrar el contrato.
- 32.2 El cliente debe pagar la tarifa por el servicio SaaS incluido en el acuerdo. En ausencia de un calendario de pagos acordado, todos los importes relativos al servicio SaaS prestado por el Proveedor serán pagaderos por adelantado cada mes natural.

### **Artículo 33 Disposiciones adicionales**

- 33.1 Los siguientes artículos se aplican mutatis mutandis al servicio SaaS: 34.3, 34.5, 34.8, 36.1 (con la excepción de referencia al artículo 40), 36.11, 48.4, 49.1, 49.2, 62.2 y 62.4 y 63. En estos artículos, las palabras "software" deben leerse como "servicio SaaS" y "entrega" como "inicio del servicio".

## **Capítulo 4. Software**

***Además de las Disposiciones Generales de estas Condiciones Generales, se aplicarán las disposiciones de este Capítulo "Software" si el Proveedor instala software, aplicaciones, datos adjuntos (bancos) y/o documentación del usuario (denominados conjuntamente en estas Condiciones Generales como "software"). software") que no sea sobre la base de un servicio SaaS para uso del cliente.***

### **Artículo 34 Derecho de uso y restricciones de uso**

- 34.1 El proveedor pondrá a disposición del cliente el software acordado para su uso durante la vigencia del contrato sobre la base de una licencia de uso. El derecho de uso del software será no exclusivo, no transferible, no prendario y no sublicenciable.



- 34.2 La obligación del Proveedor de poner a disposición el software y el derecho de uso del Cliente se refiere únicamente al llamado código objeto del software. El derecho de uso del Cliente no se extenderá al código fuente del software. El código fuente del software y la documentación técnica creada en el desarrollo del software no se pondrán a disposición del Cliente, ni siquiera si éste está dispuesto a pagar una compensación económica por ello.
- 34.3 El cliente siempre deberá respetar estrictamente las restricciones acordadas, de cualquier naturaleza o contenido, sobre el derecho a utilizar el software.
- 34.4 Si las partes han acordado que el software sólo puede utilizarse en combinación con determinados equipos, el cliente tiene derecho a utilizar el software en otros equipos con las mismas cualificaciones mientras dure la avería.
- 34.5 El Proveedor puede exigir que el Cliente no ponga en funcionamiento el software hasta que el Cliente haya obtenido del Proveedor, su proveedor o el productor del software uno o varios códigos necesarios para su uso.
- 34.6 El cliente sólo podrá utilizar el software en y para su propia empresa u organización y sólo en la medida en que sea necesario para el uso previsto. El cliente no utilizará el software en beneficio de terceros, por ejemplo, en el contexto de "Software-as-a-Service" (SaaS) o "outsourcing".
- 34.7 El cliente nunca podrá vender, alquilar, enajenar o conceder derechos limitados sobre el software, los códigos de uso que lo acompañan y los soportes en los que se graba o grabará el software, ni ponerlo a disposición de terceros de ninguna manera, con ningún fin ni bajo ningún título. El cliente tampoco podrá dar a un tercero -sea o no a distancia (online)- acceso al software ni colocar el software en un tercero para su alojamiento, ni siquiera si el tercero en cuestión utiliza el software exclusivamente para el cliente.
- 34.8 Si se le solicita, el Cliente prestará inmediatamente su cooperación a una investigación que sea llevada a cabo por el Proveedor o en su nombre sobre el cumplimiento de las restricciones de uso acordadas. A la primera solicitud del Proveedor, el Cliente deberá dar acceso a sus edificios y sistemas. El Proveedor tratará como confidencial toda la información comercial confidencial obtenida de o en el Cliente en relación con una investigación, en la medida en que dicha información no se refiera al uso del propio software.
- 34.9 Las partes acuerdan que el acuerdo celebrado entre las partes, en la medida en que se refiere al suministro de software para su uso, nunca se considerará un acuerdo de compra.
- 34.10 El Proveedor no estará obligado a mantener el software y/o proporcionar soporte a los usuarios y/o administradores del software. Si, a diferencia de lo anterior, se le pide al Proveedor que proporcione mantenimiento y/o soporte en relación con el software, el Proveedor podrá exigir al Cliente que celebre un acuerdo por escrito por separado a tal efecto.

### Artículo 35 Entrega e instalación

- 35.1 A su elección, el Proveedor entregará el software en el formato de soporte de datos acordado o, a falta de acuerdos al respecto, en un formato de soporte de datos a determinar por el Proveedor, o pondrá el software a disposición del Cliente en línea para su entrega. Cualquier documentación de usuario acordada se proporcionará a elección del Cliente.

al proveedor en papel o en formato digital en la lengua que éste determine.

- 35.2 El Proveedor instalará el software en el domicilio del Cliente únicamente si así se ha acordado. En ausencia de acuerdos al respecto, el propio Cliente deberá instalar, configurar, parametrizar y poner a punto el software y, en su caso, ajustar el equipo y el entorno de usuario utilizado.

### Artículo 36 Aceptación

- 36.1 Si las Partes no han acordado una prueba de aceptación, el Cliente aceptará el software en el estado en que se encuentre en el momento de la entrega ("tal como está, donde está"), por lo tanto con todos los errores y defectos visibles e invisibles, sin perjuicio de las obligaciones del Proveedor mencionadas en el artículo 40. En dicho caso, el software será inspeccionado por el Proveedor en el momento de la entrega. Si la instalación se ha realizado por el Proveedor, finalizar la misma se considerará aceptada por el cliente.
- 36.2 Si se ha acordado una prueba de aceptación entre las partes, se aplicarán las disposiciones de los artículos 36.3 a 36.10.
- 36.3 Cuando las presentes Condiciones Generales se refieran a "errores", se entenderá que el software no cumple con las especificaciones funcionales o técnicas del software que el Proveedor haya dado a conocer expresamente por escrito y, si el software está hecho total o parcialmente a medida, no cumple con las especificaciones funcionales o técnicas acordadas expresamente por escrito. Sólo existirá un error si el Cliente puede demostrarlo y, además, puede ser reproducido. El cliente está obligado a comunicar los errores inmediatamente. El Proveedor no tendrá ninguna obligación con respecto a otras imperfecciones en o sobre el software que no sean las relativas a errores en el sentido de estas Condiciones Generales.
- 36.4 Si se ha acordado una prueba de aceptación, el período de prueba será de catorce días después de la entrega o, si se ha acordado por escrito la instalación por parte del Proveedor, catorce días después de la finalización de la instalación. Durante el periodo de prueba, el Cliente no tendrá derecho a utilizar el software con fines productivos u operativos. El cliente deberá realizar la prueba de aceptación acordada con empleados cualificados y con un alcance y profundidad suficientes.
- 36.5 Si se ha acordado una prueba de aceptación, el Cliente estará obligado a probar si el software entregado cumple con las especificaciones funcionales o técnicas que el Proveedor haya dado a conocer expresamente por escrito y, si y en la medida en que el software esté parcial o totalmente hecho a medida, las especificaciones funcionales o técnicas acordadas expresamente por escrito.
- 36.6 Si los datos se utilizan para realizar pruebas en nombre del cliente, éste deberá asegurarse de que el uso de estos datos para este fin está permitido.
- 36.7 El programa informático se considerará aceptado por las partes: a si las partes han acordado una prueba de aceptación: el primer día después del período de prueba, o b si el Proveedor recibe un informe de prueba como el mencionado en el Artículo 36.8 antes de que finalice el período de prueba: en el momento en que los errores mencionados en dicho informe de prueba hayan sido corregidos, sin perjuicio de la presencia de errores que no impidan la aceptación de conformidad con el Artículo 36.9, o



- c si el Cliente hace cualquier uso del software con fines productivos u operativos: en el momento del uso correspondiente.
- 36.8 Si, al realizar la prueba de aceptación acordada, resulta que el software contiene errores, el Cliente comunicará los resultados de la prueba al Proveedor por escrito y de forma bien organizada, detallada y comprensible a más tardar el último día del periodo de prueba. El Proveedor hará todo lo posible por solucionar los errores mencionados en la medida de sus posibilidades dentro de un plazo razonable, pudiendo instalar soluciones temporales, derivaciones de programas o restricciones para evitar el problema.
- 36.9 El cliente no podrá retener la aceptación del software por razones no relacionadas con las especificaciones acordadas explícitamente entre las partes por escrito, ni por la existencia de errores menores, es decir, errores que impidan el uso operativo o productivo del software. razonablemente, sin perjuicio de la obligación del Proveedor de reparar estos pequeños errores en virtud de las disposiciones de garantía del artículo 40. Además, no se puede negar la aceptación por aspectos del software que sólo pueden evaluarse subjetivamente, como los aspectos estéticos de las interfaces de usuario.
- 36.10 Si el software se entrega y se prueba en fases y/o partes, la no aceptación de una fase y/o parte concreta no afectará a la aceptación de una fase anterior y/o de otra parte.
- 36.11 La aceptación del software en una de las formas mencionadas en este artículo tendrá como efecto que el Proveedor quede liberado del cumplimiento de sus obligaciones relativas al suministro y la entrega del software y, si también se ha acordado la instalación del software por parte del Proveedor, de sus obligaciones relativas a la instalación.
- 36.12 La aceptación del software no afectará a los derechos del cliente en virtud del artículo 36.9 relativo a los errores menores y del artículo 40 relativo a la garantía.

#### Artículo 37 Puesta a disposición

- 37.1 El proveedor pondrá el software a disposición del cliente en un plazo razonable tras la firma del contrato.
- 37.2 Inmediatamente después de la finalización del Contrato, el Cliente deberá devolver al Proveedor todas las copias del software que estén en su poder. Si se ha acordado que el Cliente destruya las copias en cuestión al finalizar el Contrato, el Cliente deberá notificar inmediatamente al Proveedor por escrito dicha destrucción. En el momento de la rescisión del Contrato o con posterioridad a ella, el Proveedor no estará obligado a prestar ninguna asistencia con vistas a una conversión de datos deseada por el Cliente.

#### Artículo 38 Tasa por derecho de uso

- 38.1 La tasa que debe pagar el cliente por el derecho de uso se debe pagar en el momento acordado, o en ausencia de un momento acordado:
- a si las Partes no han acordado que el Proveedor se encargue de la instalación del software:
    - en el momento de la entrega del software;
    - o, en el caso de los pagos periódicos de la cuota de usuario, en el momento de la entrega del software y, posteriormente, al inicio de cada nuevo período de la cuota de usuario;

- b. si las Partes han acordado que el Proveedor se encargue de la instalación del software:
  - una vez finalizada dicha instalación;
  - o, en el caso de las cuotas periódicas de uso, a la finalización de dicha instalación y, posteriormente, al inicio de cada nuevo periodo de cuota de uso.

#### Artículo Cambios en el software 39

- 39.1 Sin perjuicio de las excepciones obligatorias previstas por la ley, el Cliente no tendrá derecho a modificar el software en todo o en parte sin la autorización previa por escrito del Proveedor. El proveedor tendrá derecho a denegar su autorización o a imponer condiciones a la misma. El Cliente asumirá el riesgo total de todas las modificaciones realizadas por terceros o en su nombre, con o sin la autorización del Proveedor - cambios realizados.

#### Artículo 40 Garantía

- 40.1 El proveedor hará todo lo posible para solucionar los errores en el sentido del artículo 36.3 dentro de un plazo razonable si se han comunicado por escrito al proveedor en un plazo de tres meses después de la entrega o, si se ha acordado una prueba de aceptación, en un plazo de tres meses después de la aceptación, especificado en detalle. El proveedor no garantiza que el software sea adecuado para el uso real y/o previsto. El Proveedor tampoco garantiza que el software funcione sin interrupciones y/o que todos los errores se corrijan siempre. Las reparaciones serán gratuitas, a menos que el software haya sido desarrollado por instrucción del Cliente a un precio no establecido, en cuyo caso el Proveedor cobrará los costes de reparación según sus tarifas habituales.
- 40.2 El Proveedor podrá facturar los costes de reparación según sus tarifas habituales si se han producido errores de funcionamiento o uso indebido por parte del Cliente u otras causas no imputables al Proveedor. La acción correctiva se extinguirá si el Cliente realiza o manda realizar cambios en el software sin la autorización por escrito del Proveedor.
- 40.3 Los errores se fijarán en el lugar y de la forma que determine el Proveedor. El Proveedor tendrá derecho a instalar soluciones temporales, derivaciones de programas o restricciones para evitar problemas en el software.
- 40.4 El Proveedor nunca estará obligado a restaurar los datos mutilados o perdidos.
- 40.5 El Proveedor no tendrá ninguna obligación de ningún tipo ni contenido con respecto a las averías comunicadas después de la expiración del periodo de garantía mencionado en el artículo 40.1.

## Capítulo 5. Desarrollo de software y sitios web

*Las disposiciones de este capítulo "Desarrollo software y sitios web" se aplicará, además de las Disposiciones Generales de estas Condiciones Generales, si el Proveedor diseña y/o desarrolla el software descrito en el Capítulo 4 y/o los sitios web para el Cliente y posiblemente instala el software y/o los sitios web.*





#### **Artículo 41 Especificaciones y desarrollo de software y/o sitios web**

- 41.1 El desarrollo se realizará siempre sobre la base de un acuerdo de cesión. Si las especificaciones o el diseño del software y/o del sitio web que se va a desarrollar no se han proporcionado ya al Proveedor antes o en el momento de la celebración del Contrato, las Partes especificarán por escrito, en la debida consulta, qué software y/o sitio web se desarrollará y de qué manera se llevará a cabo el desarrollo.
- 41.2 El proveedor desarrollará el software y/o el sitio web con el debido cuidado, todo ello con la debida observancia de las especificaciones expresamente acordadas o del diseño y - en su caso, respetando la organización del proyecto, los métodos, las técnicas y/o los procedimientos acordados por escrito con el Cliente. Antes de comenzar los trabajos de desarrollo, el Proveedor podrá exigir al Cliente que declare por escrito su conformidad con las especificaciones o el diseño.
- 41.3 En ausencia de acuerdos específicos a este respecto, el Proveedor deberá comenzar el trabajo de diseño y/o desarrollo en un plazo razonable que será determinado por el Proveedor tras la celebración del Contrato.
- 41.4 Si se solicita, el cliente dará al proveedor la oportunidad de realizar el trabajo fuera de los días y horas de trabajo habituales en la oficina o lugar del cliente.
- 41.5 Las obligaciones de rendimiento del Proveedor para el desarrollo de un sitio web no incluyen la provisión del llamado "sistema de gestión de contenidos".
- 41.6 Si las Partes acuerdan que el Proveedor proporcione formación, mantenimiento y/o soporte además del desarrollo y/o que el Proveedor solicite un nombre de dominio, el Proveedor podrá exigir al Cliente que celebre un acuerdo escrito por separado para ello. Este trabajo se facturará por separado según las tarifas habituales del Proveedor.
- 41.7 Si el Proveedor realiza servicios para el Cliente en relación con un nombre de dominio, como la solicitud, la renovación, la enajenación o la transferencia a un tercero, el Cliente debe tener en cuenta las normas y los procedimientos de funcionamiento del organismo o los organismos correspondientes. Si se le solicita, el Proveedor facilitará al Cliente una copia escrita de dichas normas. El Proveedor no acepta expresamente ninguna responsabilidad por la corrección o la puntualidad de los servicios o la consecución de los resultados previstos por el Cliente. El Cliente deberá pagar todos los costes relacionados con la solicitud y/o el registro de acuerdo con las tarifas acordadas o, en ausencia de tarifas acordadas, con las tarifas habituales del Proveedor. El Proveedor no garantiza que un nombre de dominio deseado por el Cliente sea asignado al mismo.

#### **Artículo 42 Desarrollo ágil de software/sitios web**

- 42.1 Si las partes utilizan un método de desarrollo iterativo (por ejemplo, scrum), las partes aceptan: (i) que el trabajo no se realizará sobre la base de unas especificaciones completas o totalmente elaboradas al principio; y (ii) que las especificaciones, que pueden haberse acordado o no al principio del trabajo, pueden ajustarse durante la ejecución del acuerdo de mutuo acuerdo, teniendo en cuenta el enfoque del proyecto que pertenece al método de desarrollo en cuestión.
- 42.2 Las partes formarán uno o varios equipos antes del inicio de la ejecución del acuerdo, compuestos por

representantes del cliente y del proveedor. El equipo se asegura de que las líneas de comunicación sean cortas y directas y de que se realicen consultas periódicas. Las partes despiertan la capacidad acordada (ETC) de los miembros del equipo en las funciones y con los conocimientos y la experiencia y la autoridad para tomar decisiones necesarias para el aplicación del Acuerdo. Las partes aceptan que, para el éxito del proyecto, la capacidad acordada es mínima. Las partes se esforzarán por mantener a las personas clave, una vez desplegadas, disponibles tanto como sea razonablemente posible hasta el final del proyecto, a menos que se produzcan circunstancias ajenas a la parte en cuestión. Durante la ejecución del acuerdo, las partes tomarán conjuntamente, en consulta adecuada, decisiones relativas a las especificaciones que se aplican a la siguiente fase del proyecto (por ejemplo, una "caja de tiempo") y/o al siguiente desarrollo parcial. El cliente acepta el riesgo de que el software y/o el sitio web no cumplan necesariamente todas las especificaciones. El cliente garantizará una contribución y una cooperación permanentes y activas de los usuarios finales pertinentes, con el apoyo de la organización del cliente, entre otras cosas en lo que respecta a las pruebas y a la toma de decisiones (posteriores). El cliente deberá garantizar la diligencia de las decisiones de progreso que deba tomar durante la ejecución del acuerdo. En ausencia de decisiones de progreso oportunas y claras por parte del cliente, de acuerdo con el enfoque del proyecto perteneciente al método de desarrollo en cuestión, el proveedor tiene el derecho -pero no la obligación- de tomar las decisiones que sean apropiadas en su opinión.

42.3 Si las partes acuerdan uno o más momentos de prueba, las pruebas sólo se llevarán a cabo sobre la base de criterios objetivos, medibles y previamente acordados (como la conformidad con las normas de desarrollo). Los errores u otras imperfecciones sólo se repararán si el equipo responsable así lo decide y se ejecutarán en una próxima iteración. Si es necesaria una iteración adicional para ello, los costes son para el cliente. Después de la última fase de desarrollo, el Proveedor no está obligado a llevar a cabo actividades de reparación con respecto a los errores u otras imperfecciones, a menos que se acuerde explícitamente lo contrario por escrito.

#### **Artículo 43 Entrega, instalación y aceptación**

- 43.1 Las disposiciones del artículo 35 sobre la entrega y la instalación se aplicarán mutatis mutandis.
- 43.2 A menos que el Proveedor, en virtud del Acuerdo, "aloje" el software y/o el sitio web en su propio sistema informático para el Cliente, el Proveedor entregará el software y/o el sitio web al Cliente en un soporte de datos y en la forma que determine el Proveedor o lo pondrá a disposición del Cliente en línea para su entrega.
- 43.3 Las disposiciones del artículo 36 de estas Condiciones Generales relativas a la aceptación se aplicarán en consecuencia.
- 43.4 En caso de que las partes hagan uso de un método de desarrollo como el mencionado en el artículo 42, no se aplicarán las estipulaciones de los artículos 36.1, 36.2, 36.4 hasta el 36.9 inclusive, 36.12 y los artículos 40.1 y 40.5. El cliente acepta el software y/o el sitio web en el estado en el que se encuentra en el momento de finalizar la última fase de desarrollo ("tal cual, donde está").

#### **Artículo 44 Derecho de uso**

- 44.1 El Proveedor pondrá a disposición el software y/o el sitio web desarrollado por encargo del Cliente y cualquier



desarrollado la documentación del usuario para su uso por parte del cliente.

- 44.2 Sólo si se acuerda por escrito se pondrá a disposición del cliente el código fuente del software y la documentación técnica creada en el desarrollo del software, en cuyo caso el cliente tendrá derecho a realizar cambios en el software.
- 44.3 El proveedor no está obligado a poner a disposición el software auxiliar y las bibliotecas de programas o datos necesarios para el uso y/o mantenimiento del software y/o del sitio web.
- 44.4 Las disposiciones del artículo 34 sobre el derecho de uso y las restricciones de uso se aplicarán en consecuencia.
- 44.5 Sólo en el caso de que del contenido del acuerdo escrito se desprenda expresamente que todos los costes de diseño y desarrollo de software específicamente desarrollado por el Proveedor para el Cliente serán total y exclusivamente a cargo del Cliente, se aplicará lo siguiente  
- sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 44.4 - para el cliente no hay restricciones en el derecho de uso del software y/o del sitio web puestos a disposición y pagados por el cliente.

#### Artículo 45 Compensación

- 45.1 En ausencia de un calendario de pagos acordado, todos los importes relacionados con el diseño y el desarrollo de software y/o sitios web serán pagaderos a plazos por mes natural.
- 45.2 En el precio del trabajo de desarrollo se incluye también la compensación por el derecho a utilizar el software y/o el sitio web durante la vigencia del contrato.
- 45.3 Los honorarios por el desarrollo del software y/o del sitio web no incluyen los honorarios por el software auxiliar y las bibliotecas de programas y datos requeridos por el cliente, cualquier servicio de instalación y cualquier modificación y/o mantenimiento del software y/o del sitio web. La tasa tampoco incluye la prestación de asistencia a sus usuarios.

#### Artículo 46 Garantía

- 46.1 Las disposiciones del artículo 40 sobre la garantía se aplicarán en consecuencia.
- 46.2 El proveedor no garantiza que el software y/o el sitio web desarrollado por él funcione correctamente en conexión con todos los tipos o nuevas versiones de navegadores web y cualquier otro software y/o sitio web. El Proveedor tampoco garantiza que el software y/o el sitio web funcionen correctamente en conexión con todo tipo de equipos.

## Capítulo 6. Mantenimiento y soporte del software

**Además de las Disposiciones Generales de estas Condiciones Generales, se aplicarán las disposiciones establecidas en este capítulo "Mantenimiento y soporte del software" si el Proveedor presta servicios en el ámbito del mantenimiento del software y del soporte para la utilización de dicho software.**

#### Artículo 47 Servicios de mantenimiento

- 47.1 Si se acuerda, el Proveedor proporcionará el mantenimiento con respecto al software especificado en el Acuerdo. La obligación de mantenimiento incluirá la corrección de errores en el software en el sentido del artículo 36.3 y -sólo si se ha acordado por escrito- el suministro de nuevas versiones del software.  
de acuerdo con el artículo 48.
- 47.2 El Cliente deberá informar detalladamente de los errores observados en el software. Tras recibir la notificación, el Proveedor, de acuerdo con sus procedimientos habituales, hará todo lo posible para corregir los errores y/o introducir mejoras en las nuevas versiones posteriores del software. En función de la urgencia y de la política de versiones y publicaciones del Proveedor, los resultados se facilitarán al Cliente en la forma y el plazo que determine el Proveedor. El proveedor tendrá derecho a instalar soluciones temporales, derivaciones de programas o restricciones para evitar problemas en el software. El propio Cliente deberá instalar, configurar, parametrizar y poner a punto el software corregido o la nueva versión del software suministrado y, en su caso, ajustar el equipo y el entorno de usuario utilizado. El Proveedor nunca estará obligado a reparar las imperfecciones que no sean las mencionadas en este artículo. Si el Proveedor está dispuesto a realizar actividades de reparación con respecto a esas otras imperfecciones, el Proveedor tendrá derecho a cobrar una tarifa aparte por ello.
- 47.3 Las disposiciones de los artículos 40.3 y 40.4 se aplicarán en consecuencia.
- 47.4 Si el proveedor realiza el mantenimiento en línea, el cliente deberá garantizar oportunamente la existencia de una infraestructura e instalaciones de red sólidas y adecuadamente aseguradas.
- 47.5 El Cliente deberá prestar toda la colaboración en el mantenimiento requerido por el Proveedor, incluyendo el cese temporal del uso del software y la realización de una copia de seguridad de todos los datos.
- 47.6 Si el mantenimiento se refiere a un software que no ha sido entregado al Cliente por el propio Proveedor, el Cliente deberá, si el Proveedor lo considera necesario o conveniente para el mantenimiento, proporcionar el código fuente y la documentación técnica (de desarrollo) del software (incluyendo modelos de datos, diseños, registros de cambios y similares). El Cliente garantiza que tiene derecho a dicha disposición. El Cliente concederá al Proveedor el derecho a utilizar y modificar el software, incluyendo el código fuente y la documentación técnica (de desarrollo), como parte de la realización del mantenimiento acordado.

#### Artículo 48 Nuevas versiones de programas informáticos

- 48.1 El mantenimiento sólo incluirá el suministro de nuevas versiones del software si y en la medida en que se haya acordado por escrito. Si el mantenimiento incluye la provisión de nuevas versiones del software, dicha provisión se hará a discreción del Proveedor.
- 48.2 Tres meses después de que se haya puesto a disposición una versión mejorada, el Proveedor ya no estará obligado a corregir los errores de la versión anterior ni a prestar asistencia y/o mantenimiento con respecto a una versión anterior.

- 48.3 Para la puesta a disposición de una versión con nuevas funcionalidades, el Proveedor podrá exigir al Cliente la firma de un nuevo acuerdo por escrito con el Proveedor y el pago de una cuota adicional para la puesta a disposición de esta versión. El Proveedor puede asumir la funcionalidad de una versión anterior del software sin cambios, pero no garantiza que cada nueva versión contenga la misma funcionalidad que la versión anterior. El proveedor no está obligado a poner a disposición este software en particular o añadir determinadas propiedades o funcionalidades del software.
- 48.4 El Proveedor puede exigir al Cliente que ajuste su sistema (equipo, navegador web, software, etc.) si es necesario para el correcto funcionamiento de una nueva versión del software.

#### Artículo 49 Servicios de apoyo

- 49.1 Si los servicios del Proveedor en virtud del Contrato incluyen también el apoyo a los usuarios y/o administradores del software, el Proveedor proporcionará asesoramiento en línea, por teléfono o por correo electrónico sobre el uso y el funcionamiento del software mencionado en el Contrato. El Cliente deberá describir de la forma más completa y detallada posible cualquier solicitud de asistencia, para que el Proveedor pueda responder adecuadamente. El proveedor puede establecer condiciones relativas a la forma de informar, las cualificaciones y el número de personas que pueden recibir la ayuda. El Proveedor atenderá las solicitudes de asistencia debidamente justificadas en un plazo razonable de acuerdo con sus procedimientos habituales. El Proveedor no es responsable de la exactitud, integridad o puntualidad de las respuestas o del apoyo proporcionado. La asistencia se prestará en días laborables durante el horario de apertura habitual del Proveedor.
- 49.2 Si los servicios del proveedor en virtud del acuerdo incluyen también la prestación de los denominados "servicios de reserva", el proveedor mantendrá uno o más miembros del personal disponibles los días y horas especificados en el acuerdo. En ese caso, el Cliente tendrá derecho a recurrir al apoyo de los empleados puestos a disposición con carácter de urgencia si se producen fallos graves, errores y otras deficiencias graves en el funcionamiento del software. El proveedor no garantiza que se subsanen a tiempo.
- 49.3 El mantenimiento y los demás servicios acordados a los que se refiere este capítulo se ejecutarán a partir del día en que se celebre el acuerdo, salvo que las partes hayan acordado otra cosa por escrito.

#### Compensación del artículo 50

- 50.1 En ausencia de un calendario de pagos explícitamente acordado, todos los importes correspondientes al mantenimiento del software y a los demás servicios estipulados en el contrato, tal y como se menciona en este capítulo, se deberán pagar por adelantado por mes natural.
- 50.2 Los honorarios por el mantenimiento del software y los demás servicios estipulados en el acuerdo a los que se hace referencia en este capítulo serán pagaderos desde el inicio del acuerdo. La tasa de mantenimiento y otros servicios se pagará independientemente de que el cliente haya puesto en uso el software o utilice la posibilidad de mantenimiento o asistencia.

## Capítulo 7. Consejos y consultoría

*Además de las Disposiciones Generales de las presentes Condiciones Generales, se aplicarán las disposiciones establecidas en este Capítulo "Consultoría y Asesoramiento" si el Proveedor presta servicios de asesoramiento y la consultoría, que no se realizan bajo la dirección y supervisión del cliente.*

#### Artículo 51 Ejecución de servicios de asesoramiento y consultoría

- 51.1 El Proveedor llevará a cabo los servicios de asesoramiento y consultoría de forma totalmente independiente, a su propia discreción y no bajo la supervisión o dirección del Cliente.
- 51.2 El proveedor no está obligado a fijar un plazo de entrega del encargo, ya que el plazo de entrega de un encargo en el ámbito de la consultoría o el asesoramiento depende de diversos factores y circunstancias, como la calidad de los datos y la información facilitados por el cliente y la cooperación de éste y de terceros relevantes.
- 51.3 Los servicios del Proveedor sólo se llevarán a cabo en los días y horarios habituales de trabajo del Proveedor.
- 51.4 El uso que el Cliente haga de un informe de asesoramiento y/o consultoría emitido por el Proveedor será siempre por cuenta y riesgo del Cliente. La carga de la prueba de que (la forma de) los servicios de asesoramiento y consultoría no se ajustan a lo acordado por escrito o a lo que cabe esperar de un proveedor que actúa de forma razonable y competente recae enteramente en el cliente, sin perjuicio del derecho del proveedor a aportar pruebas en contrario por todos los medios.
- 51.5 Sin la autorización previa por escrito del proveedor, el cliente no está autorizado a hacer ningún anuncio a un tercero sobre el método de trabajo, los métodos y las técnicas del proveedor y/o el contenido de los consejos o informes del proveedor. El Cliente no facilitará los consejos o informes del proveedor a un tercero ni los hará públicos de ninguna otra manera.

#### Artículo 52 Informes

- 52.1 El proveedor informará periódicamente al cliente sobre la ejecución de las actividades en la forma acordada por escrito. El cliente informará al proveedor por escrito y con antelación de las circunstancias que son o pueden ser de importancia para el proveedor, tales como el método de información, las cuestiones a las que el cliente desea prestar atención, las prioridades establecidas por el cliente, la disponibilidad de recursos y personal del cliente y los hechos o circunstancias especiales que pueden no ser conocidos por el proveedor. El cliente se asegurará de que la información proporcionada por el proveedor se distribuya y tome nota dentro de la organización del cliente y evaluará esta información en parte sobre la base de la misma e informará al proveedor en consecuencia.

#### Artículo 53 Compensación

- 53.1 A falta de un calendario de pagos expresamente acordado, todos los pagos relativos a los servicios prestados por el Proveedor a los que se refiere el presente capítulo serán pagaderos a plazos por mes natural.

## Capítulo 8. Servicios en comisión de servicio

**Los servicios incluidos en este capítulo "Servicios en Comisión de Servicio" aplicarán, además de las Disposiciones Generales de estas Condiciones Generales, si el proveedor pone a disposición del cliente uno o más empleados para trabajar bajo su supervisión y dirección.**

### Artículo 54 Servicios en comisión de servicio

- 54.1 El Proveedor pondrá a disposición del Cliente al empleado nombrado en el contrato para que realice el trabajo bajo la dirección y supervisión del Cliente. Los resultados del trabajo serán por cuenta y riesgo del cliente. Salvo que se acuerde lo contrario por escrito, el empleado estará a disposición del cliente durante cuarenta horas semanales en los días laborables habituales del proveedor.
- 54.2 El Cliente sólo podrá destinar al empleado puesto a disposición para un trabajo distinto al acordado si el Proveedor lo ha aceptado previamente por escrito.
- 54.3 El cliente sólo puede prestar al empleado a un tercero para que trabaje bajo la dirección y supervisión de éste si se ha acordado expresamente por escrito.
- 54.4 El Proveedor hará todo lo posible para que el Empleado puesto a disposición siga estando disponible para trabajar durante la vigencia del Contrato en los días acordados, salvo en caso de enfermedad o de abandono del empleo del Empleado. Aunque el contrato se haya celebrado con vistas a la ejecución por parte de una persona determinada, el Proveedor siempre tendrá derecho, previa consulta con el Cliente, a sustituir a esta persona por una o varias personas con la misma cualificación.
- 54.5 El Cliente tendrá derecho a solicitar la sustitución del empleado asignado (i) si se demuestra que el empleado asignado no cumple con los requisitos de calidad expresamente acordados y el Cliente lo hace saber al Proveedor dentro de los tres días hábiles siguientes al inicio del trabajo, indicando los motivos, o (ii) en caso de enfermedad de larga duración o jubilación del empleado asignado. El Proveedor dará prioridad a la solicitud sin demora. El Proveedor no garantiza que la sustitución sea siempre posible. Si la sustitución no es posible o no es posible sin demora, las reclamaciones del cliente por el cumplimiento posterior del acuerdo se extinguirán, así como todas las reclamaciones del cliente por el incumplimiento del acuerdo. Las obligaciones de pago del cliente relativas al trabajo realizado no se verán afectadas.

### Artículo 55 Duración del acuerdo de comisión de servicio

- 55.1 En contra de lo dispuesto en el artículo 4 de las presentes Condiciones Generales, si las partes no han acordado la duración de la comisión de servicio, el contrato tendrá una duración indefinida, en cuyo caso se aplicará un plazo de preaviso de un mes natural para cada una de las partes tras el período inicial. La notificación de rescisión debe hacerse por escrito.

### Artículo 56 Horario de trabajo, jornada laboral y condiciones de trabajo

- 56.1 Los tiempos de trabajo, vacaciones y descanso, las bases de trabajo y otras condiciones laborales del empleado puesto a disposición serán iguales a las habituales en el Cliente. El cliente garantiza que los horarios de trabajo, los tiempos de vacaciones y de descanso, las horas de trabajo y otras condiciones laborales relevantes cumplen con las leyes y reglamentos pertinentes.
- 56.2 El Cliente deberá informar al Proveedor de un cierre (temporal) previsto de su negocio u organización.

### Artículo 57 Indemnización por horas extraordinarias y tiempo de viaje

- 57.1 Si, por orden o a petición del Cliente, el empleado puesto a disposición trabaja más horas por día que el número de horas de trabajo acordado o habitual o trabaja fuera de los días de trabajo habituales con el proveedor, el Cliente deberá la tarifa de horas extras acordada para estas horas o, en ausencia de una tarifa de horas extras acordada, la tarifa de horas extras habitual del proveedor. Si se solicita, el proveedor informará al cliente de las tarifas aplicables a las horas extraordinarias.
- 57.2 Los costes y el tiempo de viaje se facturarán al cliente de acuerdo con las reglas y normas habituales del proveedor. A petición del cliente, el proveedor le informará de las reglas y normas habituales al respecto.

### Artículo 58 Responsabilidad de los beneficiarios y otras responsabilidades

- 58.1 El Proveedor garantizará el pago puntual e íntegro del impuesto sobre la renta, de las cotizaciones a la seguridad social, de las cotizaciones al seguro de los trabajadores, de las cotizaciones vinculadas a los ingresos en virtud de la Ley del Seguro de Enfermedad y del impuesto sobre el volumen de negocios a pagar por el Empleado puesto a disposición del Proveedor en relación con el Contrato. El Proveedor indemnizará al Cliente por todas las reclamaciones de la Administración Tributaria o de los organismos de aplicación de la legislación de seguridad social que se deban en virtud del contrato con el Cliente, con la condición de que el Cliente informe inmediatamente al Proveedor por escrito sobre la existencia y el contenido de la reclamación y deje la gestión del asunto, incluida la consecución de cualquier acuerdo, enteramente en manos del Proveedor. A tal efecto, el cliente otorgará al proveedor los poderes, la información y la cooperación necesarios para defenderse de estas reclamaciones, en su caso, en nombre del cliente.
- 58.2 El Proveedor no acepta ninguna responsabilidad por la calidad de los resultados de los trabajos realizados bajo la supervisión y dirección del Cliente.

## Capítulo 9. Educación y formación

**Además de las Disposiciones Generales de estas Condiciones Generales, las disposiciones contenidas en este Capítulo "Educación y Formación" se aplicarán si el Proveedor presta servicios, bajo cualquier nombre y de cualquier manera (por ejemplo, en forma electrónica), en el ámbito de la educación, la formación, los cursos, los talleres, los seminarios y similares (en adelante: formación).**



## Artículo 59 Registro y cancelación

- 59.1 La inscripción a la formación debe hacerse por escrito y es vinculante tras la confirmación del proveedor.
- 59.2 El cliente es responsable de la elección y adecuación de la formación a los participantes. La falta de conocimiento previo requerido por parte de un participante no afecta a las obligaciones del cliente en virtud del acuerdo. El cliente está autorizado a sustituir a un participante de un curso de formación por otro, previa autorización por escrito del proveedor.
- 59.3 Si, a juicio del Proveedor, el número de inscripciones da lugar a ello, el Proveedor tendrá derecho a cancelar el curso de formación, a combinarlo con uno o más cursos de formación, o a hacer que tenga lugar en una fecha u horario posterior. El Proveedor se reserva el derecho de cambiar el lugar del curso de formación. El Proveedor tendrá derecho a realizar cambios en la organización y el contenido de un curso de formación.
- 59.4 Las consecuencias de la cancelación de la participación en la formación por parte del cliente o de los participantes se regirán por las normas habituales del proveedor. La cancelación debe hacerse siempre por escrito y antes del curso de formación o de la parte correspondiente. La cancelación o la no comparecencia no afectará a las obligaciones de pago del cliente en virtud del acuerdo.

## Artículo 60 Ejecución de la formación

- 60.1 El cliente acepta que el proveedor determine el contenido y la profundidad de la formación.
- 60.2 El cliente informará a los participantes sobre el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato y de las normas (de comportamiento) prescritas por el proveedor para la participación en el curso de formación, y supervisará su cumplimiento.
- 60.3 Si el Proveedor utiliza su propio equipo o software para impartir la formación, el Proveedor no garantiza que este equipo o software esté libre de errores o funcione sin interrupción. Si el Proveedor imparte la formación en las instalaciones del Cliente, éste deberá garantizar la disponibilidad de salas de enseñanza adecuadas y de equipos y programas informáticos de trabajo. Si las instalaciones del cliente resultan insatisfactorias y, por tanto, no se puede garantizar la calidad de la formación, el proveedor tendrá derecho a cancelar, acortar o interrumpir la formación.
- 60.4 Hacer un examen o una prueba no forma parte del acuerdo.
- 60.5 Para la documentación, el material de formación o los materiales producidos para la formación  
-El cliente deberá abonar una tasa aparte por el uso de estas herramientas. Lo anterior también se aplica a los certificados de formación o sus duplicados.
- 60.6 Si la formación se ofrece sobre la base del aprendizaje electrónico, las disposiciones del capítulo 3 "*Software como servicio (SaaS)*" se aplican en consecuencia, en la medida de lo posible.

## Artículo 61 Precio y pago

- 61.1 El proveedor puede exigir que el cliente pague los honorarios adeudados por la formación antes de que ésta comience. El Proveedor puede excluir a los participantes de la participación si el Cliente no ha garantizado el pago a tiempo, sin perjuicio de todos los demás derechos del Proveedor.
- 61.2 Si el proveedor ha llevado a cabo una investigación preliminar a efectos de un plan de formación o de asesoramiento en materia de formación, entonces

los costes asociados pueden cobrarse por separado.

- 61.3 A menos que el Proveedor haya declarado explícitamente que el curso de formación está exento de IVA en el sentido del artículo 11 de la Ley del Impuesto sobre el Valor Añadido de 1968, el Cliente también deberá pagar el IVA sobre la tarifa. Tras la celebración del Contrato, el Proveedor tendrá derecho a ajustar sus precios en caso de que se produzca cualquier cambio en el régimen del IVA de los cursos de formación establecido por la ley o en virtud de la misma.

## Capítulo 10. Hospedaje

*Las disposiciones incluidas en este capítulo "Alojamiento" se aplican, además de las Disposiciones Generales de estas Condiciones Generales, si el Proveedor presta servicios, bajo cualquier nombre, en el ámbito del "alojamiento" y servicios relacionados.*

### Artículo 62 Servicios de alojamiento

- 62.1 El Proveedor prestará los servicios de alojamiento acordados con el Cliente.
- 62.2 Si el acuerdo se refiere a la provisión de espacio en disco del equipo, el cliente no podrá exceder el espacio en disco acordado, a menos que el acuerdo regule explícitamente las consecuencias de ello. El acuerdo incluye la provisión de espacio en disco en un servidor reservado exclusiva y específicamente para el cliente sólo si se ha acordado expresamente por escrito. El uso de espacio en disco, el tráfico de datos y otras cargas en los sistemas y la infraestructura están limitados a los máximos acordados entre las partes. El tráfico de datos que no ha sido utilizado por el cliente en un periodo determinado no puede ser transferido a un periodo posterior. Si se superan los máximos acordados, el Proveedor cobrará una compensación adicional de acuerdo con las tarifas habituales.
- 62.3 El cliente es responsable de la gestión, incluido el control de la configuración, del uso del servicio de alojamiento y de la forma en que se despliegan los resultados del servicio. En ausencia de acuerdos explícitos al respecto, el Cliente deberá instalar, configurar, parametrizar y poner a punto el propio software (auxiliar) y, si es necesario, adaptar los equipos, el resto del software y el entorno de usuario utilizados en el proceso y conseguir la interoperabilidad deseada por el Cliente. El proveedor no está obligado a realizar la conversión de datos.
- 62.4 El acuerdo sólo cubrirá la prestación de servicios de seguridad, respaldo, retroceso y recuperación si se ha acordado expresamente por escrito.
- 62.5 El Proveedor podrá poner el servicio de alojamiento total o parcialmente fuera de servicio temporalmente para realizar un mantenimiento preventivo, correctivo o adaptativo. El Proveedor no permitirá que la retirada del servicio se prolongue más de lo necesario, se encargará de que tenga lugar fuera de las horas de oficina si es posible y, según las circunstancias, se iniciará tras consultar con el Cliente.
- 62.6 Si, sobre la base del Acuerdo, el Proveedor presta servicios para el Cliente en relación con un nombre de dominio, como la solicitud, la renovación, la enajenación o la transferencia a un tercero, el Cliente debe tener en cuenta las normas y los procedimientos de funcionamiento del organismo o los organismos correspondientes. Si se le solicita, el Proveedor facilitará al Cliente una copia escrita de dichas normas. El Proveedor no acepta expresamente ninguna responsabilidad por la corrección o la puntualidad de los servicios o la consecución de los objetivos fijados por el Proveedor.





resultados previstos por el cliente. El Cliente deberá pagar todos los costes relacionados con la solicitud y/o el registro de acuerdo con las tarifas acordadas, o en ausencia de tarifas acordadas, las tarifas habituales del Proveedor. El Proveedor no garantiza que un nombre de dominio deseado por el Cliente sea asignado al mismo.

#### Artículo 63 Notificación y retirada

- 63.1 El cliente se comportará en todo momento de forma cuidadosa y no ilícita con terceros, en particular respetando los derechos de propiedad intelectual y otros derechos de terceros, respetando la privacidad de terceros, no distribuyendo datos en violación de la ley, no obteniendo acceso no autorizado a los sistemas, no distribuyendo virus u otros programas o datos perjudiciales y absteniéndose de cometer delitos y de violar cualquier otra obligación legal.
- 63.2 Para evitar la responsabilidad frente a terceros o para limitar las consecuencias de la misma, el proveedor siempre tendrá derecho a tomar medidas con respecto a un acto u omisión del cliente o por su cuenta y riesgo. A la primera solicitud por escrito del proveedor, el cliente eliminará inmediatamente los datos y/o la información de los sistemas del proveedor, en cuyo defecto el proveedor tendrá derecho a eliminar los datos y/o la información por sí mismo o a hacer imposible el acceso a los mismos. Además, el proveedor tiene derecho a denegar al cliente el acceso a sus sistemas inmediatamente y sin previo aviso en caso de incumplimiento o amenaza de incumplimiento de la disposición del artículo 63.1. Lo anterior no afecta a otras medidas ni al ejercicio de otros derechos legales y contractuales del proveedor frente al cliente. En ese caso, el proveedor también tiene derecho a rescindir el acuerdo con efecto inmediato, sin ser responsable ante el cliente por ello.
- 63.3 No se puede exigir al proveedor que se pronuncie sobre el fondo de las reclamaciones de terceros o de la defensa del cliente, ni que se implique en modo alguno en un litigio entre un tercero y el cliente. El cliente tendrá que tratar con el tercero en cuestión e informar al proveedor por escrito, bien fundado con documentos.

## Capítulo 11. Adquisición de equipos

**Además de las Disposiciones Generales de las presentes Condiciones Generales, se aplicarán las disposiciones establecidas en este Capítulo "Compra de Equipos" si el Proveedor vende al Cliente equipos de cualquier tipo y/o otros artículos (objetos tangibles).**

#### Artículo 64 Compra y venta

- 64.1 El Proveedor venderá los equipos y/u otros artículos según la naturaleza y el número acordado por escrito.
- 64.2 El Proveedor no garantiza que los equipos y/o artículos sean adecuados en el momento de la entrega para el uso real y/o previsto por el Cliente, a menos que los fines de uso se hayan especificado claramente y sin reservas en el acuerdo escrito.
- 64.3 La obligación de venta del Proveedor no incluye los materiales de montaje e instalación, el software, los consumibles, las baterías, los sellos, los cartuchos de tinta, los artículos de tóner, los cables y los accesorios.

- 64.4 El proveedor no garantiza que las instrucciones de montaje, las instrucciones de instalación y las instrucciones de uso que acompañan a los equipos y/o artículos estén libres de errores y que los equipos y/o artículos tengan las propiedades indicadas en dichas instrucciones.

#### Artículo 65 Entrega

- 65.1 Los equipos y/o artículos vendidos por el proveedor al cliente se entregarán al cliente franco almacén. El proveedor entregará los artículos vendidos al cliente o hará que se entreguen en el lugar designado por el cliente si así se ha acordado por escrito. En ese caso, el proveedor deberá informar al cliente, si es posible con suficiente antelación, de la hora en que él o el transportista utilizado tiene previsto entregar el equipo y/o la mercancía.
- 65.2 Los costes de transporte, seguro, elevación, alquiler de instalaciones temporales, etc. no están incluidos en el precio de compra y serán a cargo del cliente, si procede.
- 65.3 Si el Cliente solicita al Proveedor que retire o destruya materiales antiguos (como redes, armarios, conductos de cables, materiales de embalaje, equipos o datos en equipos) o si el Proveedor está obligado legalmente a hacerlo, el Proveedor podrá aceptar esta solicitud mediante un pedido por escrito con las tarifas habituales del Proveedor. Si el proveedor no está autorizado por la ley a exigir el pago de una tasa (por ejemplo, en relación con la llamada "regla de viejo por nuevo"), no exigirá dicha tasa al Cliente.
- 65.4 Si las Partes lo han acordado por escrito, el Proveedor instalará, configurará y/o conectará los equipos y/u objetos o los hará instalar. Cualquier requerimiento del Proveedor para instalar y/o configurar el equipo no incluirá el suministro de conversión de datos o la instalación de software. El Proveedor no será responsable de la obtención de los permisos necesarios.
- 65.5 El Proveedor siempre tiene derecho a cumplir el acuerdo en entregas parciales.

#### Artículo 66 Banco de pruebas

- 66.1 El Proveedor sólo estará obligado a realizar una instalación de prueba con respecto a los equipos en los que el Cliente haya manifestado su interés si así se ha acordado por escrito. El Proveedor puede imponer condiciones (financieras) a una instalación de prueba. Una instalación de prueba consiste en colocar temporalmente el equipo en una versión estándar, sin accesorios, en una sala que el Cliente pondrá a su disposición, antes de que éste tome una decisión definitiva sobre la compra del equipo en cuestión. El cliente es responsable del uso, los daños, el robo o la pérdida del equipo que forma parte de un acuerdo de prueba.

#### Artículo 67 Requisitos medioambientales

- 67.1 El Cliente deberá garantizar un entorno que cumpla con los requisitos especificados por el Proveedor para los equipos y/u objetos, incluso con respecto a la temperatura, la humedad del aire y los requisitos técnicos del entorno.
- 67.2 El cliente se asegurará de que los trabajos que deban ser realizados por terceros, como las obras de construcción, se realicen de forma adecuada y puntual.





## Artículo 68 Garantía

- 68.1 El Proveedor, en la medida de sus posibilidades, hará todo lo posible para arreglar gratuitamente los defectos de material y de fabricación de los equipos y/o de otros artículos vendidos, así como de las piezas entregadas por el Proveedor en virtud de la garantía, dentro de un plazo razonable, si dichos defectos han sido comunicados al Proveedor de forma detallada dentro de los tres meses siguientes a la entrega. Si, a juicio razonable del Proveedor, las reparaciones no son posibles, tardan demasiado tiempo o suponen unos costes desproporcionadamente altos, el Proveedor tendrá derecho a ~~reemplazar el equipo/equipos y/o artículos similares~~, pero no necesariamente idénticos. La conversión de datos que sea necesaria como consecuencia de una reparación o sustitución no estará cubierta por la garantía. Todas las piezas sustituidas pasarán a ser propiedad del Proveedor. La obligación de garantía se extinguirá si los defectos de los equipos, objetos o piezas se derivan, en todo o en parte, de un uso incorrecto, descuidado o incompetente, de causas externas como incendios o daños causados por el agua, o si, sin la autorización del Proveedor, el Cliente realiza o hace realizar modificaciones en los equipos o piezas entregados por el Proveedor en relación con la garantía. El Proveedor no podrá denegar dicha autorización por motivos no razonables.
- 68.2 Queda excluida cualquier otra apelación por parte del cliente sobre la no conformidad de los equipos y/o bienes entregados que las disposiciones del artículo 68.1.
- 68.3 El Proveedor cobrará los costes de los trabajos y reparaciones fuera del ámbito de esta garantía de acuerdo con sus tarifas habituales.
- 68.4 De acuerdo con el contrato de compraventa, el Proveedor no tiene obligación alguna con respecto a las averías y/u otros defectos denunciados después de la expiración del período de garantía mencionado en el artículo 68.1.

## Capítulo 12. Alquiler de equipos

**Además de las Disposiciones Generales de estas Condiciones Generales, se aplicarán las disposiciones establecidas en este Capítulo "Arrendamiento de equipos" si el Proveedor arrienda equipos de cualquier tipo al Cliente.**

### Artículo 69 Alquiler y arrendamiento

- 69.2 El proveedor alquila al cliente los equipos mencionados en el contrato de alquiler y la correspondiente documentación del usuario.
- 69.3 El alquiler no incluye el suministro de programas informáticos en soportes de datos independientes y los artículos de consumo necesarios para utilizar el equipo, como pilas, tinta (cartuchos), artículos de tóner, cables y accesorios.
- 69.4 El período de alquiler comenzará el día en que el equipo sea puesto a disposición del cliente.

### Artículo 70 Inspección previa

- 70.1 Antes o con ocasión de la puesta a disposición de los equipos, el Proveedor podrá redactar una descripción del estado de los equipos mediante una inspección preliminar en presencia del Cliente, indicando los defectos encontrados. El proveedor podrá exigir al cliente que firme el informe elaborado con esta descripción para su aprobación.

El Proveedor proporcionará al Cliente un informe sobre los defectos del equipo antes de que el Proveedor lo ponga en funcionamiento. Los defectos de los equipos mencionados en dicho informe correrán a cargo del Proveedor. Cuando se detecten defectos, las Partes se pondrán de acuerdo sobre si los defectos especificados en el informe deben ser subsanados y, en caso afirmativo, cómo y cuándo.

- 70.2 Si el Cliente no coopera adecuadamente con la inspección preliminar mencionada en el artículo 70.1, el Proveedor tendrá derecho a realizar esta inspección sin que el Cliente esté presente y a redactar él mismo el informe. Este informe es vinculante para el cliente.
- 70.3 Si el Cliente realiza una inspección previa, se considera que el cliente tiene el equipo en buen estado y sin daños.

**Artículo 71 Utilización del equipo**

- 71.1 El cliente sólo utilizará el equipo de acuerdo con el uso previsto en el contrato y en los lugares especificados en el contrato en y para el beneficio de su propia organización o empresa. No se permite el uso del equipo por o en nombre de terceros. El derecho a utilizar el equipo no es transferible. El cliente no podrá subarrendar el equipo a un tercero o permitir que un tercero utilice o comparta el equipo de cualquier otra manera.
- 71.2 El cliente instalará, configurará, conectará y pondrá a punto los equipos.
- 71.3 El cliente no está autorizado a utilizar el equipo o cualquier parte del mismo como objeto de garantía o seguridad, o a disponer de él de cualquier otra manera.
- 71.4 El cliente deberá utilizar el equipo con cuidado y mantenerlo bajo su custodia con la debida atención. El Cliente deberá tomar las medidas suficientes para evitar daños. En caso de que se produzcan daños en el equipo, el Cliente deberá informar inmediatamente al Proveedor. El Cliente será en todo caso responsable frente al Proveedor en caso de daño o robo, pérdida o apropiación indebida del equipo durante la vigencia del arrendamiento.
- 71.5 El cliente no modificará ni añadirá nada al equipo, ni en todo ni en parte. No obstante, si se realizan cambios o adiciones, el Cliente deberá deshacerlos o eliminarlos a más tardar al final del contrato de alquiler.
- 71.6 Entre las partes, los defectos en las alteraciones y adiciones realizadas en el equipo por el cliente o por instrucción de éste y todos los defectos del equipo resultantes de dichas alteraciones o adiciones no serán defectos en el sentido del artículo 7:204 del Código Civil de los Países Bajos. El Cliente no tendrá ninguna reclamación contra el Proveedor con respecto a estos defectos. El proveedor no estará obligado a reparar o mantener estos defectos.
- 71.7 El cliente no tendrá derecho a ninguna compensación en relación con los cambios o adiciones realizados por el cliente en el equipo arrendado que al final del contrato de arrendamiento o después de él, por cualquier motivo, no se hayan deshecho o eliminado.
- 71.8 El Cliente deberá informar inmediatamente al Proveedor por escrito de cualquier embargo del equipo, indicando la identidad de la persona que lo realiza y el motivo del mismo. El Cliente deberá facilitar inmediatamente al agente judicial que practique el embargo el acceso al contrato de arrendamiento.

### Artículo 72 Mantenimiento del material alquilado

- 72.1 El cliente no podrá realizar el mantenimiento de los equipos alquilados por sí mismo ni encargarlo a un tercero.



72.2 El cliente deberá notificar inmediatamente por escrito al Proveedor cualquier defecto que haya encontrado en el equipo arrendado. El proveedor se esforzará, en la medida de sus posibilidades, en reparar los defectos del equipo por su cuenta en un plazo razonable mediante un mantenimiento correctivo. El proveedor también estará autorizado, pero no obligado, a realizar el mantenimiento preventivo de los equipos. Si lo solicita, el Cliente dará al Proveedor la oportunidad de realizar el mantenimiento correctivo y/o preventivo. Las Partes discutirán los días y horarios en los que se realizará el mantenimiento consultándose mutuamente con la debida antelación. Durante el periodo de mantenimiento, el Cliente no tendrá excusa para la obligación de reparar los defectos:

- 72.3 defectos que el cliente aceptó al concluir el contrato de alquiler;
- defectos que la reparación de los defectos provocados por causas externas;
- defectos que puedan atribuirse al cliente, a sus empleados y/o a terceros contratados por el cliente;
- los defectos causados por un uso descuidado, incorrecto o inadecuado o contrario a la documentación;
- defectos relacionados con el uso de piezas o consumibles no recomendados o autorizados;
- los defectos resultantes de una utilización del equipo contraria a la prevista;
- los defectos causados por modificaciones o adiciones no autorizadas al equipo.

72.4 Si el proveedor repara los defectos mencionados en el párrafo anterior, o los hace reparar, el cliente deberá pagar los costes asociados de acuerdo con las tarifas habituales del proveedor.

72.5 El proveedor siempre tendrá derecho a optar por no reparar los defectos y sustituir el equipo por otro similar, pero no necesariamente idéntico.

72.6 El proveedor nunca estará obligado a restaurar o reconstruir los datos perdidos.

### Artículo 73 Inspección final y devolución

73.1 Al finalizar el arrendamiento, el Cliente deberá devolver el equipo al Proveedor en su estado original. Para ello, el Cliente también deberá eliminar los datos del equipo. El cliente correrá con los gastos de transporte relacionados con la devolución.

73.2 El cliente cooperará en una inspección final conjunta del estado del equipo antes o a más tardar el último día laborable del período de alquiler. Las partes redactarán conjuntamente un informe de conclusiones, que deberá ser firmado por ambas partes. Si el cliente no coopera con esta inspección final, el proveedor tendrá derecho a llevar a cabo esta inspección sin que el cliente esté presente y a redactar él mismo el informe mencionado. Este informe es vinculante para el cliente.

73.3 El Proveedor tendrá derecho a que los defectos indicados en el informe de inspección final que sean razonablemente por cuenta y riesgo del Cliente sean reparados a su cargo. El Cliente será responsable de las pérdidas sufridas por el Proveedor debido a que el equipo esté temporalmente inutilizado o sea inutilizable.

73.4 Si, al final del periodo de alquiler, el cliente no ha deshecho una modificación que haya realizado en el equipo o ha eliminado un añadido, las partes considerarán que el cliente ha renunciado a su derecho a utilizar el equipo.

de cualquier derecho a esos cambios y/o adiciones.

## Capítulo 13. Mantenimiento de los equipos

**Además de las Disposiciones Generales de las presentes Condiciones Generales, se aplicarán las disposiciones establecidas en este Capítulo "Mantenimiento de los equipos" si el Proveedor ha adquirido equipos de cualquier tipo de sistema por cuenta del cliente.**

### Artículo 74 Servicios de mantenimiento

74.1 El Proveedor realizará el mantenimiento de los equipos a los que se refiere el Contrato, siempre que los equipos estén instalados en los Países Bajos.

74.2 Durante el tiempo en que el Proveedor disponga de los equipos para su mantenimiento, el Cliente no tendrá derecho a un equipo de sustitución temporal.

74.3 El contenido y el alcance de los servicios de mantenimiento a realizar y los niveles de servicio que los acompañan se establecerán en un acuerdo escrito. En su defecto, el proveedor estará obligado a hacer todo lo posible para remediar, en la medida de sus posibilidades, dentro de un plazo razonable, las averías que hayan sido debidamente comunicadas al proveedor por escrito por el cliente. En este capítulo de las presentes Condiciones Generales, se entenderá por "mal funcionamiento" el hecho de que el equipo no cumpla, o no lo haga sin interrupción, con las especificaciones de dicho equipo que el Proveedor haya dado a conocer expresamente por escrito. Sólo existirá un mal funcionamiento si el Cliente puede demostrarlo y, además, el mal funcionamiento en cuestión puede ser reproducido. El Proveedor también tendrá derecho, pero no está obligado, a realizar el mantenimiento preventivo.

74.4 Inmediatamente después de que se produzca una avería en el equipo, el Cliente deberá informar al Proveedor mediante una descripción detallada por escrito.

74.5 El Cliente deberá prestar toda la colaboración requerida por el Proveedor para el mantenimiento, como suspender temporalmente el uso del equipo. El Cliente estará obligado a dar acceso a los empleados del Proveedor o a terceros designados por el Proveedor al lugar donde se encuentra el equipo, a prestar toda la colaboración necesaria y a poner el equipo a disposición del Proveedor para su mantenimiento.

74.6 Antes de que el Cliente ofrezca el equipo al Proveedor para su mantenimiento, el Cliente se asegurará de que se ha realizado una copia de seguridad completa y en buen estado de funcionamiento de todo el software y los datos grabados en o sobre el equipo.

74.7 A petición del proveedor, un empleado del cliente con conocimientos en la materia estará presente durante los trabajos de mantenimiento para consultar.

74.8 El Cliente estará autorizado a conectar a los equipos y sistemas no suministrados por el Proveedor y a instalar en ellos software.

74.9 Si, a juicio del Proveedor, el mantenimiento del equipo requiere que las conexiones del equipo se prueben con otros equipos o con software, el Cliente deberá proporcionar al Proveedor los otros equipos y el software en cuestión, así como los procedimientos de prueba y los soportes de datos.



- 74.10 El material de prueba necesario para el mantenimiento que no forme parte del equipo normal del Proveedor será proporcionado por el Cliente.
- 74.11 El Cliente asumirá el riesgo de pérdida, robo o daño de los equipos durante el periodo en que el Proveedor los tenga en su poder para los trabajos de mantenimiento. El Cliente será libre de asegurar este riesgo.

#### **Artículo 75 Indemnización por alimentos**

- 75.1 El precio de mantenimiento no incluye:
- costes de (la sustitución de) consumibles como pilas, sellos, tinta (cartuchos), artículos de tóner, cables y accesorios;
  - los costes de (sustitución de) las piezas, así como los servicios de mantenimiento para rectificar las averías que hayan sido causadas total o parcialmente por los intentos de rectificación realizados por partes distintas del Proveedor;
  - trabajo para la revisión del equipo;
  - Modificaciones en el equipo;
  - los gastos de traslado, reubicación, reinstalación o transporte para la reparación de los equipos o los trabajos resultantes.
- 75.2 La tasa de mantenimiento se deberá pagar independientemente de que el cliente haya puesto en uso el equipo o se acoja a la posibilidad de mantenimiento.

#### **Artículo 76 Exclusiones**

- 76.1 Las obligaciones del Proveedor en virtud del contrato de mantenimiento no incluirán los trabajos para investigar o corregir las averías que se deriven o estén relacionadas con errores del usuario, con el uso inadecuado del equipo o con causas externas, como defectos en Internet, en las conexiones de la red de datos, en los suministros de tensión o en las conexiones con equipos, software o materiales no cubiertos por el contrato de mantenimiento.
- 76.2 Las obligaciones de mantenimiento del proveedor no incluyen:
- Investigar o remediar las averías que resulten o estén relacionadas con modificaciones en el equipo que no hayan sido realizadas por el Proveedor o en su nombre;
  - el uso del equipo en contra de las condiciones aplicables y el hecho de que el cliente no haga revisar el equipo a tiempo.
- Las obligaciones de mantenimiento del Proveedor tampoco incluirán el examen o la reparación de averías relacionadas con el software instalado en el equipo.
- 76.3 El Proveedor podrá cobrar (adicionalmente) los costes de mantenimiento y/o examen realizados en relación con las disposiciones del artículo 76.1 y/o 76.2 de acuerdo con sus tarifas habituales.
- 76.4 El Proveedor nunca estará obligado a restaurar los datos mutilados o perdidos como consecuencia de averías y/o mantenimiento.

