



Edición 5 Abril 2019

## CONDICIONES GENERALES DE USO Y MANTENIMIENTO DEL PROGRAMA

### **Artículo 1. Definiciones**

Cada uno de los términos que aparecen a continuación tienen el significado que se le da en la siguiente definición:

**Anomalía:** cualquier mal funcionamiento reproducible que afecte al Programa, siempre que no sea atribuible a un caso de exclusión del Mantenimiento.

**Anomalía Bloqueadora:** cualquier Anomalía que imposibilite el uso total o parcial de las funcionalidades principales del Programa. (Excepto los servicios de visualización)

**Anomalía No Bloqueadora:** cualquier Anomalía que permita el funcionamiento completo del Programa y de todas sus funcionalidades, incluso si se realiza mediante un procedimiento inusual, implementado por el propio Cliente.

**Anomalía Semibloqueadora:** cualquier Anomalía que perturbe significativamente el uso de una o varias funciones no críticas del Programa, o una función crítica pero que se pueda sortear.

**Centro de Teleasistencia:** plataforma telefónica del Proveedor desde la que éste realiza las prestaciones previstas en el Contrato.

**Cliente:** cualquier persona física o jurídica que se beneficie de una Licencia de uso del Programa y de las prestaciones de Mantenimiento.

**Códigos fuente:** todos los archivos del Programa anotados que pueden ser leídos e interpretados por cualquier persona que conozca el lenguaje en el que están escritos, así como la documentación detallada del diseño.

**Condiciones tarifarias:** tarifas aplicadas por cada prestación de servicio hecha por el Proveedor y especificadas en el Presupuesto.

**Configuración informática:** sistema informático y material del Cliente en el que está instalado el Programa, así como el material de red / Internet del Cliente, que cumple con los prerequisites informáticos que debe tener el Cliente para el uso del Programa que ha sido estipulado en el Presupuesto.

**Contrato:** conjunto formado por las Condiciones Generales de Uso y Mantenimiento (CG); el Presupuesto y los eventuales anexos enviados por el Proveedor, firmado por el Cliente y devuelto al Proveedor, y que excluye cualquier otro documento.

**Presupuesto:** documento emitido por el Proveedor que contiene las condiciones específicas aceptadas por el Cliente, a saber, las prestaciones de servicio del Proveedor (Licencia de Uso o Mantenimiento), el o los Programas elegidos, las Condiciones tarifarias, etc.

**Documentación:** los documentos técnicos y de información relativos al Programa (manual del usuario, manual de Especificaciones, manual de instalación) a los que el Cliente puede acceder desde el Programa en la sección «Ayuda/ Espacio del cliente».

**Incidente:** mal funcionamiento del Programa debido a un error de manipulación del Cliente o a una Anomalía en el código. El contenido del Incidente se identifica durante la etapa de Asistencia.

**Interlocutores privilegiados:** personas designadas por cada una de las Partes, entre su personal, que cuentan con la experiencia necesaria, para centralizar toda la información y las preguntas y comunicarse con la otra Parte.

**Licencia de uso:** concesión no exclusiva, hecha por Proveedor al Cliente, del derecho a instalar y a utilizar el Programa.

**Programa:** solución informática compuesta por programas desarrollados por el Proveedor y designados en el Presupuesto, adaptada a la actividad de los promotores de eventos deportivos y operadores de centros de ocio o a la de sus proveedores.



**Mantenimiento:** prestaciones y acciones realizadas por el Proveedor en términos de soporte y seguimiento para ayudar al Cliente en el uso correcto del Programa, con el fin de corregir y mejorar el Programa. Las condiciones de Mantenimiento están estipuladas en el Artículo 10 del presente documento.

**Actualizaciones:** versiones corregidas que se caracterizan por ser idénticas en cuanto a las funciones.

**Nuevas Versiones:** versiones del Programa cuyas funciones han sufrido modificaciones sustanciales.

**Parte:** el Cliente o el Proveedor.

**Alcance de uso:** sede(s) del Cliente y número de licencias otorgadas al Cliente, especificados en el Presupuesto.

**Proveedor:** sociedad que realiza las prestaciones de concesión de Licencias de uso del Programa y de Mantenimiento: **APEX TIMING**, Sociedad por acciones simplificada con un capital de 35 000 euros, con domicilio social en 11 route de la Salle Cran Gevrier, 74960 Annecy, Francia, inscrita en el Registro de comercio y de las sociedades de ANNECY con el número 531 976 017, representada por su presidente, el Sr. Pierrick BOTTOLLIER DEPOIS.

**Sede del Cliente:** lugar donde se encuentra el circuito del Cliente o lugar en el que el Cliente está autorizado a utilizar el Programa.

**Solución Alternativa:** cualquier procedimiento inusual que le permita utilizar todas las funciones del Programa, a pesar de haber constatado una Anomalía.

**Especificaciones funcionales:** Descripción del Programa enviada por correo electrónico al Cliente.

**Telemantenimiento:** conexión del Proveedor a la versión de prueba del Programa en la Sede del Cliente, mediante módems y red telefónica conmutada, que permite detectar o corregir la Anomalía.

### **Artículo 2 Objeto**

Las presentes Condiciones Generales de Uso y Mantenimiento tienen por objeto regir exclusivamente la relación contractual entre el Proveedor y el Cliente. Las condiciones generales de compra del Cliente deberán ser aceptadas por escrito por el Proveedor.

El objetivo de este Contrato es determinar las obligaciones de las Partes en el marco de la concesión no exclusiva por parte del Proveedor al Cliente de los derechos de uso del Programa (Licencia de uso) y de las prestaciones y acciones realizadas por el Proveedor en relación con el soporte y el seguimiento para ayudar al Cliente en el uso correcto del Programa, con el fin de corregir y mejorar el Programa (Mantenimiento).

### **Artículo 3 Documentos contractuales**

El Contrato constituye el acuerdo completo entre las Partes y anula y reemplaza todos los documentos anteriores concluidos entre ellas sobre el mismo asunto. Los documentos contractuales se presentan en orden jerárquico de valor jurídico decreciente:

- (i) El Presupuesto firmado por el Cliente y recibido por el Proveedor;
- (ii) Las presentes Condiciones Generales de Uso y Mantenimiento;
- (iii) Los eventuales anexos enviados por el Proveedor.

En caso de contradicción, prevalece el documento de mayor rango. El Proveedor podrá modificar las presentes Condiciones Generales de Uso y Mantenimiento aplicables al Programa. De ser necesario, el Proveedor informará al Cliente, que podrá seguir utilizando el Programa bajo las nuevas condiciones, o bien rescindir el Contrato sin compensación, respetando un (1) mes de preaviso.

### **Artículo 4. Duración**

El Contrato entrará en vigor en la fecha especificada en el Presupuesto o en la fecha confirmada tras su firma, por correo electrónico por parte del Proveedor.

A menos que se indique lo contrario en el Presupuesto, el Contrato se celebra por un período inicial de un (1) año a partir de su entrada en vigor. Al final del período inicial, éste se renovará por períodos sucesivos de



un (1) año, a menos que cualquiera de las Partes lo rescinda mediante carta certificada con acuse de recibo, con un preaviso de tres (3) meses antes de la expiración del período en curso.

### **Artículo 5. Licencia de Uso y entrega**

#### **5.1 Derechos de uso del Programa**

El Proveedor concede al Cliente un derecho personal, no cedible, intransferible, no exclusivo, sobre el uso del Programa al que se refiere el Presupuesto (incluidos los Desarrollos Específicos), para las necesidades exclusivas de su actividad, durante la duración y el territorio aquí definidos. El derecho de uso se concede para la versión del Programa a la que se hace referencia en el Presupuesto y para los posibles nuevos desarrollos suministrados durante el Contrato.

Cuando la Licencia de uso del Programa se concede para todo el período de protección actualmente acordado o que será acordado en el futuro a los autores, por las leyes y reglamentos franceses, así como por acuerdos internacionales, el Cliente sólo podrá utilizar el Programa en la Sede del Cliente.

Cuando la Licencia de uso se concede por un período renovable de un (1) año, el Cliente podrá utilizarla en un número ilimitado de Sedes que serán designados en el Presupuesto.

En caso de que el Cliente desee aumentar el número de Licencias de las que se beneficia, deberá firmar un nuevo Presupuesto o un Presupuesto adicional, que incluye el número de puestos de trabajo adicionales a cambio del pago de un canon adicional calculado de acuerdo con las Condiciones tarifarias aplicables en el momento de la solicitud del Cliente.

Bajo el derecho de uso concedido por esta Licencia de uso, el Cliente puede (i) instalar y reproducir, de forma permanente o temporal, el Programa, dentro del límite del número de estaciones de trabajo autorizadas y en las Sedes estipuladas en el Presupuesto; y (ii) utilizar el Programa, implementarlo, mostrarlo, ejecutarlo, cargarlo y almacenarlo, dentro de los estrictos límites de las necesidades del Cliente, de acuerdo con el Contrato y en el entorno informático acordado.

El Cliente podrá hacer una copia de seguridad del Programa, a menos que el Proveedor proporcione dicha copia. El Cliente tendrá los mismos derechos y obligaciones sobre la copia de seguridad que sobre el ejemplar del Programa concedido bajo Licencia.

Cualquier otro uso del Programa por parte del Cliente está estrictamente prohibido.

En este sentido, el Cliente se abstendrá y prohibirá a los usuarios (i) realizar cualquier reproducción temporal o permanente del Programa que no esté prevista en el Contrato, a excepción de la copia de seguridad prevista en el artículo L.122-6-1. del Código de la propiedad intelectual y de conformidad con las condiciones estipuladas anteriormente; (ii) cualquier difusión, distribución, alquiler, comercialización, sublicencia, cesión, suministro directo o indirecto del Programa; (iii) cualquier modificación, adaptación o evolución del Programa, sin la autorización previa del Proveedor; (iv) cualquier traducción o adaptación que no haya sido expresamente autorizada por el Proveedor; (v) cualquier establecimiento de interfaz o integración con otros productos sin la autorización previa del Proveedor; y (vi) cualquier forma de descompilación del Programa.

A este respecto, se recuerda que la información sobre interoperabilidad que pueda proporcionar el Proveedor a petición del Cliente no podrá utilizarse en ningún caso para ningún otro fin que no sea el de lograr la interoperabilidad del Programa con programas de terceros cuya compatibilidad debe ser validada por el Proveedor, ni puede ser comunicada a terceros, ni ser utilizada para la implementación, producción o comercialización de un Programa derivado o de un programa cuya finalidad, función o expresión sea sustancialmente similar a la del Programa, ni para cualquier acto que infrinja los derechos reservados por el Proveedor. Cualquier uso del Programa que no esté expresamente autorizado es ilegal y puede dar lugar a acciones judiciales.

Se acuerda expresamente que el Cliente se abstendrá de corregir por sí mismo o por un tercero cualquier



Anomalía, ya que este derecho está reservado únicamente al Proveedor.

El Programa se utiliza de acuerdo con su Documentación, en un entorno de información que cumple con los requisitos previos para su uso, así como con las estipulaciones del Contrato.

Esta Licencia de uso es efectiva tanto en Francia como en el extranjero y para toda la duración del Contrato.

### **5.2 Entrega**

En la fecha de instalación, el Proveedor proporcionará al Cliente el Programa, en código objeto, es decir, como un programa legible por el ordenador, por medio de una puesta a disposición en línea. En el momento de la entrega, el Proveedor entrega al Cliente el código de activación electrónico que permite activar el Programa.

### **Artículo 6. Garantía de evicción**

El Proveedor garantiza al Cliente el derecho de goce, uso, disfrute pacífico del Programa, derivado de sus propios actos. A ese respecto, el Proveedor garantiza que dispone de todos los derechos de propiedad intelectual que le permiten proporcionar el Programa, bajo Licencia de uso, y los eventuales Desarrollos Específicos efectuados por éste como parte de las prestaciones.

En consecuencia, el Proveedor acepta defender e indemnizar al Cliente por cualquier perjuicio relacionado con reclamaciones, demandas o condenas, presentadas por un tercero que alegue que todo o parte del Programa infringe sus derechos de autor, siempre que el Cliente le notifique inmediatamente mediante carta certificada con acuse de recibo de la existencia de la demanda, solicite su defensa, preste su plena cooperación en dicha defensa, y que la supuesta violación no se derive de las acciones del Cliente y que no transija sin obtener previamente el consentimiento por escrito del Proveedor.

El Proveedor tendrá el control exclusivo de la forma en la que se lleve a cabo la acción y tendrá plena libertad para transigir o continuar cualquier procedimiento que elija. El Cliente proporcionará toda la información, elementos y asistencia necesaria al Proveedor para que pueda defenderse con éxito o llegar a una avenencia.

En la medida en que una decisión judicial firme reconozca que todo o parte del Programa constituye una falsificación o si el Proveedor considera que es probable que el Programa, en su totalidad o en parte, se considere como una falsificación, el Proveedor podrá, a su elección y a su costa: (i) modificar el componente en cuestión de tal forma que el Programa no sea una falsificación; (ii) sustituir el componente litigioso por un componente que no sea una falsificación, con funcionalidades generalmente equivalentes en rendimiento; (iii) obtener los derechos de uso para que el Cliente pueda seguir usando y explotando dicho Programa de acuerdo con los términos del Contrato.

### **Artículo 7 Precios**

En contrapartida de la Licencia de uso del Programa, el Cliente se compromete a pagar al Proveedor la suma a tanto alzado estipulada en el Presupuesto. Este precio no incluye impuestos y debe incrementarse con los impuestos y derechos vigentes en la fecha de facturación.

Todas las facturas serán emitidas anualmente, a plazo por vencer, y serán pagaderas en un plazo máximo de treinta (30) días naturales a partir de la fecha de emisión.

En cualquier caso, cualquier retraso en el pago implicará la aplicación al Cliente, a partir de la fecha de vencimiento de la factura, de (i) la indemnización legal fija por cobro, de conformidad con el artículo L.441-6. del Código de Comercio, (ii) una indemnización fija de los gastos de cobro de cuarenta euros (40 €), (iii) un interés de demora no liberatorio a una tasa igual a tres (3) veces la tasa legal vigente, contabilizado en días desde el primer día de retraso en la fecha de vencimiento de la factura y hasta el día del pago efectivo.

El impago, total o parcial, de cualquier cantidad adeudada tendrá también por efecto, a partir de esta fecha, permitir al Proveedor suspender la ejecución de cualquier prestación prevista en el Contrato hasta el pago total de las cantidades adeudadas, sin afectar el derecho a reclamar una indemnización por los perjuicios



sufridos.

En caso de un retraso en el pago de más de treinta (30) días naturales, el contrato será rescindido de pleno derecho automáticamente y sin formalidad por incumplimiento del Cliente, sin afectar el derecho del Proveedor a reclamar una indemnización por los perjuicios sufridos. Las sumas ya pagadas por el Cliente seguirán siendo propiedad del Proveedor.

Las prestaciones de instalación del Programa por parte del Proveedor sobre los equipos del perímetro de usuario se facturan como suplemento, de acuerdo con las Condiciones tarifarias adjuntas al Presupuesto.

Toda nueva instalación del Programa en un nuevo puesto de trabajo que aparece en la Sede, solicitada por el Cliente durante el Contrato tras una avería de su equipo, está incluida en el precio de las prestaciones de instalación facturadas por el Proveedor, hasta un máximo de dos (2) al año y siempre que la duración de la intervención no supere 30 minutos. Más allá de este tiempo, la instalación adicional dará lugar a un Presupuesto.

### **Artículo 8. Garantía contractual**

El Proveedor garantiza que el Programa cumple con las características funcionales y técnicas establecidas en la Documentación y en las Especificaciones Funcionales.

Como tal, el Proveedor intervendrá gratuitamente, durante tres (3) meses a partir de la fecha de entrega del Programa, para intentar corregir las Anomalías.

El Cliente enviará al Proveedor un informe documentando la Anomalía y detallando la misma por correo electrónico a la siguiente dirección: [contact@apex-timing.com](mailto:contact@apex-timing.com)

El Proveedor se reserva el derecho de utilizar los medios más adecuados para corregir las Anomalías: envío de un soporte magnético, teletransmisión, desplazamiento hasta la sede del Cliente.

El Proveedor hará todo lo posible por intervenir lo antes posible para corregir la Anomalía.

Cualquier viaje a la Sede del Cliente se facturará de acuerdo con las Condiciones tarifarias adjuntas al Presupuesto.

La garantía anterior cesa de pleno derecho si la configuración o el Programa han sido modificados, así como en caso de uso no conforme a la Documentación y a las Especificaciones Funcionales.

Cualquier intervención por una Anomalía que no cumpla las condiciones de la garantía anterior se facturará al Cliente a la tarifa de intervención estipulada en las Condiciones tarifarias adjuntas al Presupuesto.

Además de esta garantía, el Cliente reconoce que el rendimiento del Programa depende de su capacidad para utilizarlo correctamente, ya que el Proveedor no garantiza que el Programa cumplirá todos sus requisitos, especialmente en cuanto al rendimiento o la rentabilidad, que su funcionamiento será continuo y sin Anomalías o incluso que el Programa funcionará sistemáticamente con cualquier producto, material o programa que no haya sido proporcionado por el Proveedor. Por consiguiente, se recuerda al Cliente que es su responsabilidad tomar todas las medidas necesarias para establecer planes adecuados de resolución de problemas y para minimizar las consecuencias perjudiciales relacionadas, en particular, con una posible interrupción de las operaciones o una posible pérdida de datos generada por el Programa como resultado de su uso.

### **Artículo 9. Códigos fuente**

El Proveedor conserva los códigos fuente del Programa.

El Proveedor garantiza al Cliente el acceso al código fuente del Programa en caso de incumplimiento por parte del Proveedor, durante toda la vigencia de la Licencia concedida. A efectos del presente artículo, el incumplimiento del Proveedor se entiende en los siguientes casos:

- En caso de imposibilidad definitiva para corregir un error, que el Proveedor haya reconocido por escrito;
- En caso de procedimiento de liquidación judicial contra el Proveedor que no permita continuar la actividad;



- En caso de cese de la actividad del Proveedor, en particular el mantenimiento, sin que la actividad se haya reanudado.

Además, en caso de acceso a los Códigos Fuente, el Cliente o cualquier tercero designado por este último, está autorizado a utilizar los Códigos Fuente del Programa únicamente para garantizar que el Cliente pueda seguir utilizando el Programa, sin beneficiarse de evoluciones posteriores, y con exclusión de cualquier otro uso, para las necesidades propias del Cliente, y esto mientras que el Cliente utilice el Programa. El Cliente se compromete a preservar la confidencialidad de los Códigos Fuente y se abstiene de comunicarlos a cualquier tercero que no sea el proveedor encargado de su mantenimiento, que a su vez está obligado a la misma confidencialidad.

### **Artículo 10. Mantenimiento**

#### **10.1 Entrada en vigor - Duración**

El Mantenimiento entra en vigor a partir de la fecha especificada en el Presupuesto.

A menos que se indique lo contrario en el Presupuesto, el Mantenimiento se concluye por un período inicial de un (1) año a partir de su entrada en vigor. Al final del período inicial, éste se renovará por períodos sucesivos de un (1) año, a menos que cualquiera de las Partes lo rescinda mediante carta certificada con acuse de recibo, con un preaviso de tres (3) meses antes de la expiración del período en curso.

#### **10.2 Alcance del Mantenimiento**

El Mantenimiento proporcionado por el Proveedor en virtud del Contrato cubre las siguientes prestaciones:

##### **10.2.1 Asistencia y Soporte – Mantenimiento correctivo**

Como parte de la prestación de Asistencia, el Proveedor se compromete a:

- Intervenir a petición del Cliente y difundir información sobre el funcionamiento y las características del Programa (asistencia para el uso),
- Detectar si el problema que afecta el correcto funcionamiento del Programa se debe a un Incidente o a una Anomalía,
- Remediar el Incidente para que el Cliente pueda utilizar el Programa correctamente de acuerdo con su propósito, si la solución puede proporcionarse por teléfono o por medios electrónicos.

Como parte de las prestaciones de Soporte, el Proveedor se compromete a tener en cuenta las Anomalías que puedan afectar el Programa con el fin de remediarlas. La corrección de las Anomalías es objeto de una Actualización o de una Nueva Versión.

##### **10.2.2 Seguimiento - Mantenimiento evolutivo**

Como parte de la prestación de Seguimiento, el Proveedor se compromete a:

- Revisar y mejorar el Programa,
- Proporcionar al Cliente Actualizaciones y Nuevas Versiones,
- Garantizar la actualización de la Documentación asociada al Programa, así como el mantenimiento de la competencia del Cliente con respecto al uso de las Actualizaciones y Nuevas Versiones.

Entre las prestaciones aportadas al Programa como parte del Seguimiento, se incluyen las revisiones de todo o parte del Programa que sean necesarias debido a un cambio en la normativa vigente o a una evolución del material o al sistema operativo.

##### **10.2.3 Limitación de Mantenimiento**

Quedan excluidas de las prestaciones cubiertas por el presente artículo:

- Las prestaciones relacionadas con la corrección de disfunciones causadas por el uso incorrecto del Programa por parte del Cliente o por modificaciones realizadas por el Cliente al Programa, sin la autorización del Proveedor;
- Las prestaciones relacionadas con la negativa del Cliente a instalar las Actualizaciones o Nuevas

- Versiones propuestas por el Proveedor;
- Las prestaciones relacionadas con la negativa del Cliente a permitir que el Proveedor acceda a su entorno informático como parte del Telemantenimiento;
  - Las prestaciones relacionadas con la negativa del Cliente a cooperar con el Proveedor en la resolución de las Anomalías y, en particular, a responder a las preguntas y solicitudes de información del Proveedor;
  - Las prestaciones relacionadas con un uso del Programa que no cumpla con su Documentación o con el Contrato;
  - Las prestaciones relacionadas con el cambio de todo o parte del material informático por material no compatible con el Programa;
  - Las prestaciones que no parecen estar directamente relacionados con el Programa;
  - La reinstalación del Programa o la reconstitución de los archivos de datos y de los programas en caso de destrucción accidental o por virus;
  - Las copias de seguridad de archivos y los datos de operación entrados; las modificaciones o adiciones de funcionalidades relacionadas con el Programa solicitadas por el Cliente;
  - Las modificaciones o adiciones de funcionalidades relacionadas con cambios en la reglamentación o con cambios hechos en la configuración material;
  - Las prestaciones relacionadas con el incumplimiento de las especificaciones, procedimientos, medidas de seguridad y precaución, advertencias diversas, contenidas en la documentación asociada al Programa;
  - Las prestaciones de formación, instalación, asesoría o asistencia que pueda prestar el Proveedor mediante contratos de formación, instalación, asesoría o asistencia;
  - La prestación de instalación de un equipo informático que no se haya adquirido al Proveedor;
  - Cualquier desplazamiento o intervención en la sede del Cliente;
  - Cualquier modificación o adición a la configuración en la que se utiliza el Programa, requerida por la implementación de una Actualización;
  - Problemas relacionados con la configuración informática del cliente;
  - Problemas relacionados con los equipos de cronometraje (cable, decodificador y transpondedor);
  - Toda nueva instalación del Programa en un nuevo puesto de trabajo que aparece en la Sede, solicitada por el Cliente durante el Contrato tras una avería de su equipo, está incluida en el precio de las prestaciones de instalación facturadas por el Proveedor, hasta un máximo de dos (2) al año y siempre que la duración de la intervención no supere 30 minutos.
  - Asistencia o telemantenimiento sin conexión a Internet.

Estas prestaciones estarán sujetas automáticamente a una facturación adicional.

### **10.3 Modalidades de ejecución de las prestaciones correspondientes al Mantenimiento**

#### **10.3.1 Personal del Proveedor**

El equipo del Proveedor encargado de llevar a cabo las prestaciones de Mantenimiento es dirigido por el Interlocutor Preferente del Proveedor, quien también informa al Cliente de cualquier incidente o acción que puede requerir una intervención adicional por parte del Proveedor.

En caso de cambio del Interlocutor Preferente del Proveedor o de su sustituto, por indisponibilidad temporal o permanente, el Proveedor se compromete a notificar al Cliente informándole el nombre del sustituto. Estos últimos deben tener, como mínimo, las mismas competencias y conocimientos que sus predecesores, a partir de la fecha de sustitución, ya que el Proveedor se compromete a garantizar la continuidad de los servicios en las mismas condiciones de calidad y tiempo.

#### **10.3.2 Condiciones de intervención**

##### **10.3.2.1. Intervención en el marco de la Asistencia**



Como parte de la Asistencia, el Interlocutor Preferente del Cliente tiene acceso al Centro de Teleasistencia del Proveedor, por teléfono al +33 (0)4 80 97 09 14, para solicitar al Interlocutor Preferente del Proveedor todas las preguntas relacionadas con el uso y funcionamiento del Programa. El Cliente puede ponerse en contacto con este Centro durante las horas de trabajo, de 9:00 a 18:00 horas (GMT París), excepto los días festivos y de descanso laboral.

En caso de que la corrección del Incidente pueda realizarse por Telemantenimiento, el Proveedor se compromete, tras informar al Cliente, a remediarlo a distancia, por medio del terminal instalado en el Centro de Telemantenimiento que se conectará al Programa del Cliente. El tiempo de conexión está incluido en el importe de la tarifa.

Dependiendo del tipo de Incidente, la corrección realizada puede hacerse mediante:

- una respuesta oral por teléfono;
- una respuesta por escrito al Cliente definiendo el procedimiento a seguir;
- la entrega de documentación adicional;
- una corrección remota por parte del Proveedor.

El Cliente se compromete a no modificar ni eliminar el programa que permite el Telemantenimiento: Splashtop.

Si la intervención por teléfono o Telemantenimiento no ha tenido éxito, el Proveedor se compromete a intervenir lo antes posible en la Sede del Cliente. Los gastos relacionados con el desplazamiento serán facturados al Cliente.

### **10.3.2.2 Intervención en el marco del Soporte**

El Cliente deberá informar inmediatamente cualquier Anomalía observada e indicar las circunstancias en las que ocurrió. El Centro de Teleasistencia del Proveedor para el Soporte funciona de la misma manera que la Asistencia descrita anteriormente.

Fuera de los periodos de apertura del Centro de Teleasistencia y en caso de emergencia (Anomalía Bloqueadora en el Programa), sólo se puede acceder al Soporte a través del sitio web del Proveedor [www.apex-timing.com](http://www.apex-timing.com) en la pestaña Soporte o a través de un mensaje telefónico al +33(0)4 80 97 09 14, explicando brevemente la Anomalía, para que un técnico del Proveedor pueda ponerse en contacto con el Cliente lo antes posible durante el siguiente horario: de lunes a viernes desde las 18:00 hasta las 22:00 horas y los fines de semana o días festivos franceses desde las 9:00 hasta las 22:00 horas (GMT París).

El Proveedor actuará, ya sea por iniciativa propia, informando previamente al Cliente, o bien a petición del Cliente, a distancia o en la Sede del Cliente, en el marco de las prestaciones de Asistencia, cuando se produzca un evento cubierto por el Soporte.

Desde el momento de la llamada o del mensaje de solicitud de Soporte del Cliente, el Proveedor hará todo lo posible para analizar la naturaleza y el origen de la Anomalía. Si el análisis establece la existencia de una Anomalía atribuible al Programa, el Proveedor se esforzará por corregirla dentro de los plazos definidos a continuación.

En el caso de una Anomalía Bloqueadora, el Proveedor se esforzará por corregirla o, al menos, por proporcionar una Solución Alternativa al Cliente en un plazo máximo de 24 horas hábiles a partir de la llamada o del mensaje de solicitud de Soporte del Cliente.

En el caso de una Anomalía Semibloqueadora, el Proveedor se esforzará por corregir la Anomalía o, al menos, por proporcionar una Solución Alternativa al Cliente en un plazo máximo de 48 horas hábiles a partir de la llamada o del mensaje de solicitud de Soporte del Cliente.

En el caso de una Anomalía No Bloqueadora, el Proveedor se esforzará por corregirla o, al menos, por proporcionar una Solución Alternativa al Cliente en un plazo máximo de 20 días laborables a partir de la llamada o el mensaje de solicitud de Soporte del Cliente.

En todos los casos, la corrección efectuada podrá hacerse mediante:

- una Actualización;
- una Nueva versión;





- una Solución Alternativa.

Para todas las solicitudes de intervención en las que sólo se haya proporcionado una Solución Alternativa aceptable por el Cliente, el Proveedor definirá un plan de acción en un plazo de siete (7) días naturales para corregir la Anomalía definitivamente. Durante este período, el Proveedor prestará asistencia reforzada al Cliente para garantizar la durabilidad y fiabilidad de la Solución Alternativa.

### **10.3.2.3 Intervención en el marco del Seguimiento**

#### **10.3.2.3.1 Actualización del Programa y de la Documentación**

Todas las correcciones y mejoras realizadas en el Programa están sujetas a Actualizaciones. El Proveedor proporcionará las Actualizaciones del Programa al Cliente a medida que se distribuyan comercialmente, después de asegurarse de que no es probable que causen regresión en relación con las Especificaciones Funcionales del Programa.

#### **10.3.2.3.2 Nueva Versión**

Todas las nuevas funcionalidades serán objeto de Nuevas Versiones del Programa y se proporcionarán al Cliente a medida que se distribuyan comercialmente.

El Cliente no podrá rechazar ni retrasar la instalación de las Nuevas Versiones.

#### **10.3.2.3.3 Instalación de Actualizaciones o Nuevas Versiones del Programa**

El Proveedor procederá a la instalación de una Actualización o Nueva Versión del Programa, sin cargo adicional, ya sea en la Sede del Cliente, o de forma remota, sobre la base de una planificación previa, o automáticamente cuando el Cliente se conecte a Internet.

### **10.4. Obligaciones del Cliente**

El Cliente designará un Interlocutor Preferente responsable del Mantenimiento que tendrá la competencia necesaria y será la única persona con derecho, excepto en caso de emergencia, a ponerse en contacto con el Proveedor. El Cliente también designará a un suplente. Éstos pueden ser reemplazados por un nuevo interlocutor mediante envío, por parte del Cliente, de un correo electrónico al Proveedor indicando el nombre del nuevo interlocutor designado.

El Cliente se compromete a garantizar que el personal del Proveedor tenga libre acceso a su Sede y, en particular, a las instalaciones y equipos de comunicación, a la información y a los datos necesarios para el desempeño de sus funciones.

El Cliente se compromete a realizar las copias de seguridad necesarias de todos los documentos y archivos antes de cualquier intervención del Proveedor.

En general, el Cliente cooperará de buena fe para facilitar la realización de las prestaciones del Proveedor. En este sentido, el Cliente se compromete en particular a comunicar al Proveedor, a petición de éste, las referencias de su contrato de Mantenimiento y todos los datos necesarios para que el Proveedor pueda reproducir la Anomalía, además describirá, en particular, las condiciones de funcionamiento del Programa en el momento en que se produce la Anomalía.

El Cliente también deberá informar inmediatamente al Proveedor de cualquier cambio de Sede. En consecuencia, el Proveedor estará autorizado a modificar los términos financieros del Contrato para tener en cuenta los costes adicionales asociados al cambio de lugar de la Sede.

El Cliente se compromete a llevar un libro de errores (Logbook) en el que registrará las Anomalías de todo tipo que se produzcan con el Programa y lo mantendrá a disposición del Proveedor.

### **10.5 Precio del Mantenimiento**

El Cliente se compromete a pagar al Proveedor el canon a tanto alzado anual de Mantenimiento, cuyo importe se fija para un año, a partir de la fecha de entrada en vigor del Contrato, sobre la base de las condiciones tarifarias adjuntas al Presupuesto.

En caso de que, en el primer año, las prestaciones de Mantenimiento no se inicien el 1 de enero, el canon se reducirá prorata temporis.



Transcurrido este plazo y en caso de renovación de las prestaciones de Mantenimiento, el precio será calculado de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$P = P_o \times S / S_o.$$

P = precio después de la revisión.

P<sub>o</sub> = precio inicial para la primera revisión, luego precio de la revisión anterior para las revisiones posteriores.

S = índice Syntec más reciente publicado, en la fecha de revisión de la tasa.

S<sub>o</sub> = valor del índice Syntec en vigor en la fecha en que se emitió el Contrato para la primera revisión, luego valor del índice Syntec en el día de la revisión anterior para las revisiones siguientes.

En caso de desaparición de cualquiera de los índices, las Partes acordarán el nuevo índice o índices con el fin de establecer una fórmula de efecto comparable.

Todas las facturas serán emitidas anualmente 60 días antes de la fecha de vencimiento, a plazo por vencer, y serán pagaderas dentro de un período máximo de treinta (30) días naturales a partir de la fecha de emisión. Además del canon de Mantenimiento, el Cliente deberá pagar cualquier tasa o impuesto que esté en vigor a la fecha de la factura, así como todos los gastos de comunicación relacionados con el Telemantenimiento y los gastos de desplazamiento a la Sede.

En cualquier caso, cualquier retraso en el pago implicará la aplicación al Cliente, a partir de la fecha de vencimiento de la factura, de (i) la indemnización legal fija por cobro, de conformidad con el artículo L.441-6. del Código de Comercio, (ii) una indemnización fija de los gastos de cobro de cuarenta euros (40 €), (iii) un interés de demora no liberatorio a una tasa igual a tres (3) veces la tasa legal vigente, contabilizado en días desde el primer día de retraso en la fecha de vencimiento de la factura y hasta el día del pago efectivo.

El impago, total o parcial, de cualquier cantidad adeudada tendrá también por efecto, a partir de esta fecha, permitir al Proveedor suspender la ejecución de cualquier prestación prevista en el Contrato hasta el pago total de las cantidades adeudadas, sin afectar el derecho a reclamar una indemnización por los perjuicios sufridos.

En caso de un retraso en el pago de más de treinta (30) días naturales, el contrato será rescindido de pleno derecho automáticamente y sin formalidad por incumplimiento del Cliente, sin afectar el derecho del Proveedor a reclamar una indemnización por los perjuicios sufridos. Las sumas ya pagadas por el Cliente seguirán siendo propiedad del Proveedor.

### **Artículo 11. Propiedad intelectual**

El Proveedor es y sigue siendo el único titular de todos los derechos relacionados con los Programas, su marca, logotipo y sistema informático. En ningún caso el Contrato podrá tener por efecto transferir al Cliente cualquier derecho de propiedad intelectual sobre el Programa. Por lo tanto, el Cliente se compromete a mantener intacta cualquier mención de propiedad intelectual que aparezca en el Programa y en la Documentación y, en general, a abstenerse de cualquier acción que pueda infringir directa o indirectamente los derechos del Proveedor.

Como parte de los cambios realizados en el marco del Mantenimiento correctivo (Soporte) y Mantenimiento evolutivo (Seguimiento), el Cliente tiene los mismos derechos que se le conceden sobre el Programa en el marco de la Licencia de uso del Programa.

### **Artículo 12. Datos del cliente**

El Cliente es el único titular de los derechos sobre los Datos tratados en el marco de los servicios.

#### **12.1 Tratamiento de los datos personales del Cliente en calidad de subcontratista**

Las prestaciones de Mantenimiento, los Servicios Web GoKarts (Basics y Pro), «GoRegistration» y el servicio web del programa «GoControl» implican la sincronización automática de los Datos del Cliente en los servidores del Proveedor. Así, como parte del Mantenimiento y en el caso de que el Cliente se suscriba a los



Servicios Web, el Proveedor podrá tener acceso, en calidad de subcontratista, a los datos personales del Cliente en el sentido del Reglamento Europeo 2016/679 del 27 de abril de 2016 (en adelante, el «Reglamento»). Por lo tanto, el Proveedor puede requerir tratar datos personales en nombre del Cliente, quien es responsable del tratamiento, con el único propósito de realizar el Mantenimiento o proporcionar los Servicios Web GoKarts (Basics y Pro), «GoRegistration» y el servicio web del programa «GoControl».

El Cliente determina bajo su responsabilidad el objeto y la finalidad de los tratamientos confiados al Proveedor, la naturaleza de las operaciones realizadas con los datos personales, las categorías de datos personales tratados, las categorías de personas concernidas y la duración de los tratamientos. El Proveedor podrá verse en la necesidad de tratar datos personales por cuenta del Cliente, tales como datos de identificación, datos relativos a la vida familiar, etc., relativos a las siguientes categorías de personas: clientes del Cliente, clientes potenciales del Cliente, empleados del Cliente, etc.

En el marco del tratamiento, el Proveedor se compromete a:

- Tratar los datos personales sólo para la realización de las prestaciones de Mantenimiento o para suministrar los Servicios Web GoKarts (Basics y Pro), «GoRegistration» y el servicio Web del programa «GoControl».
- Tratar los datos personales de acuerdo con las instrucciones del Cliente, a menos que el Proveedor esté obligado a hacerlo en virtud de la legislación de la Unión Europea o de la legislación aplicable al Contrato. En este caso, el Proveedor informará al Cliente de esta obligación legal antes de proceder al tratamiento, a menos que la ley en cuestión prohíba dicha información por motivos importantes de interés público;
- Informar inmediatamente al Cliente por escrito si el Proveedor considera que una instrucción constituye una violación del Reglamento o de cualquier otra disposición del Derecho de la Unión o del Derecho de los Estados miembros en materia de protección de datos;
- Garantizar que las personas autorizadas a tratar los datos personales en virtud del Contrato:
  - (i) se comprometan a respetar la confidencialidad o estén sujetas a una obligación legal apropiada de confidencialidad;
  - (ii) reciban la formación necesaria en materia de protección de datos personales.
- tengan en cuenta, tratándose de sus herramientas, productos, aplicaciones o servicios, los principios de protección de datos personales desde la fase de diseño y los de protección de datos por defecto.

El Proveedor se compromete a tomar todas las precauciones necesarias para preservar la confidencialidad y la seguridad de los datos personales y, en particular, para evitar que se distorsionen, dañen o comuniquen a terceros no autorizados y, en general, a aplicar las medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger los datos personales contra la destrucción accidental o ilícita, la pérdida accidental, alteración, difusión o acceso no autorizado.

El Proveedor se compromete a tomar todas las medidas necesarias para (i) garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanente de los sistemas y servicios de tratamiento, (ii) restablecer la disponibilidad y el acceso a los datos personales en un plazo adecuado en caso de incidente de seguridad y (iii) probar, analizar y evaluar periódicamente la eficacia de estas medidas.

El Cliente se compromete a:

- Recoger bajo su responsabilidad, de forma lícita, leal y transparente, los datos personales a los que el Proveedor pueda tener acceso y, en particular, a asegurarse del fundamento legal de dicha recogida y de la información que se debe dar a las personas concernidas;



- Suministrar al Proveedor los datos personales necesarios para el tratamiento, excluyendo los datos personales irrelevantes, desproporcionados o innecesarios, y excluyendo los datos «específicos» en el sentido del Reglamento, a menos que el tratamiento y las finalidades lo justifiquen. Es responsabilidad del Cliente establecer estas justificaciones y tomar todas las medidas, especialmente la información previa, la obtención del consentimiento y la seguridad, apropiadas para dichos datos específicos;
- Documentar por escrito cualquier instrucción relativa al tratamiento de datos personales por parte del Proveedor de conformidad con los fines acordados;
- Garantizar, antes y durante todo el período del tratamiento, el cumplimiento por parte del Proveedor de las obligaciones previstas en el Reglamento;
- Cumplir con las obligaciones que le incumben como responsable del tratamiento en virtud del Reglamento.

En caso de que una persona concernida ejerza sus derechos ante el Cliente y que requiera la asistencia del Proveedor, éste último se compromete a prestar asistencia al Cliente lo antes posible para que éste último esté en condiciones de responder a la persona concernida antes mencionada. Si una persona concernida envía una solicitud directamente al Proveedor, éste debe informar al Cliente lo antes posible y debe actuar de acuerdo con las instrucciones del Cliente.

El Proveedor se compromete a asistir al Cliente en la realización de los análisis de impacto relativos a la protección de datos y en la realización de consultas previas a la Comisión Nacional de la Informática y de las Libertades, CNIL, en Francia o al organismo equivalente en su país.

El Proveedor comunicará al Cliente el nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos, si éste ha designado uno, de conformidad con el artículo 37 del Reglamento. Asimismo, se compromete, en la medida en que cumpla las condiciones para establecer un registro de conformidad con el artículo 30.5 del Reglamento, a llevar un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento realizadas en nombre del cliente, que contenga todos los elementos mencionados en el artículo 30.2 del Reglamento.

El Proveedor notificará al Cliente en caso de que sobrevenga cualquier violación de los datos personales tan pronto como sea posible después de tener conocimiento de la misma. La notificación hecha al Cliente contendrá como mínimo: (i) la descripción de la naturaleza de la violación de los datos personales, incluidas, si es posible, las categorías y el número aproximado de personas concernidas por la violación, así como las categorías y el número aproximado de registros de datos personales concernidos; (ii) el nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos u otro punto de contacto del que pueda obtenerse información adicional; (iii) la descripción de las consecuencias probables de la violación de los datos personales; (iv) la descripción de las medidas que deben aplicarse para remediar la violación de los datos personales, incluidas, de ser necesario, las medidas para atenuar las eventuales consecuencias negativas.

En caso de que el Proveedor pueda verse obligado a transferir datos personales fuera del territorio de la Unión Europea, se compromete a garantizar que dichas transferencias se rijan por la adhesión a una decisión de adecuación de la Comisión Europea, la celebración de Cláusulas Contractuales tipo de la Comisión Europea o cualquier otra garantía adecuada prevista en el artículo 46 del Reglamento.

El Proveedor está autorizado por el Cliente a recurrir a subcontratistas para llevar a cabo actividades de tratamiento específicas. En este caso, el Proveedor informará al Cliente por adelantado y por escrito de cualquier cambio previsto en relación con la incorporación o sustitución de otros subcontratistas. En caso

de subcontratación, el Proveedor se compromete a firmar un contrato escrito con cada subcontratista en el que se le exija el cumplimiento del Reglamento y de todas las obligaciones a las que se refiere este artículo, y en el que se precisa que en caso de incumplimiento por parte de un subcontratista de sus obligaciones en materia de protección de datos personales, el Proveedor seguirá siendo plenamente responsable ante el Cliente.

El Cliente podrá auditar o hacer auditar los sistemas internos de protección de datos personales implementados por el Proveedor (1) vez al año, a su cargo, con el fin de verificar el cumplimiento de este artículo y de las Normas por parte del Proveedor. El Proveedor se compromete a proporcionar al Cliente toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones.

Al final del Contrato, el Proveedor se compromete, a elección del Cliente, a destruir los datos personales o a devolver todos los datos personales del Cliente que estén en su poder. La devolución irá acompañada de la destrucción de todas las copias existentes en los sistemas de información del Proveedor, a menos que la legislación de la Unión o la legislación aplicable exija la conservación de los datos personales. Una vez destruidos, el Proveedor justifica por escrito la destrucción de los datos personales.

### **12.2 Tratamiento de los datos personales del Cliente en calidad de responsable del tratamiento**

En el marco de la ejecución del Contrato, el Proveedor procesa los datos personales, en el sentido del Reglamento, en calidad de responsable del tratamiento. Los datos personales son recogidos y tratados, en el marco de la ejecución del Contrato, con el fin de gestionar la relación comercial (creación de una cuenta de cliente, facturación, etc.). Los datos se comunican a los servicios comerciales y financieros con el fin de gestionar la relación comercial. Los datos no se transfieren fuera del territorio de la Unión Europea, ni están sujetos a la toma de decisiones automatizada. Los datos se conservan durante toda la duración de la relación contractual entre el Proveedor y el Cliente, incrementada por los plazos legales para su comprobación. De conformidad con el Reglamento, el Cliente tiene derecho al (i) acceso, (ii) rectificación, (iii) supresión, (iv) limitación y (v) portabilidad de los datos personales a un proveedor tercero cuando proceda. El Cliente puede hacer valer sus derechos poniéndose en contacto con el Proveedor en la siguiente dirección: 11 route de la Salle Cran Gevrier - 74960 Annecy o por correo electrónico a [contact@apex-timing.com](mailto:contact@apex-timing.com), demostrando su identidad. En caso de litigio, el Cliente tiene derecho a recurrir a la CNIL, en Francia o al organismo equivalente en su país. Toda solicitud de supresión de datos, que pueda efectuarse en cualquier momento en la dirección antes mencionada, podrá impedir la ejecución del Contrato cuando se trate de datos estrictamente necesarios para dicha ejecución.

### **Artículo 13. Prestaciones adicionales a petición del Cliente**

El Proveedor podrá prestar las siguientes prestaciones a petición del Cliente. Estas prestaciones estarán sujetas a facturación adicional de acuerdo con la tarifa y los plazos para su realización comunicados por el Proveedor en un Presupuesto Adicional.

Las disposiciones de pago y revisión de precios estipuladas en el Artículo 7 de estas Condiciones Generales de Uso y Mantenimiento se aplican a estas prestaciones adicionales.

La prestación de servicios web y de los Servicios Web GoKarts (Basics y Pro), «GoRegistration» y el servicio web del programa «GoControl» implica la sincronización automática de los Datos del Cliente en los servidores del Proveedor y se rige por el artículo 12 de estas Condiciones Generales de Uso y Mantenimiento.

### **13.1 Desarrollo a petición del Cliente**

El Cliente puede efectuar en cualquier momento una solicitud de desarrollo o mejora del Programa. El Proveedor se compromete a tener en cuenta la solicitud en función de su utilidad, importancia y número de



solicitantes y, eventualmente, a implementarla en una futura Actualización.

### **13.2 Prestaciones «Web Basics» (disponibles con la solución informática GoKarts)**

El Proveedor puede, a petición del Cliente, asegurarse de que los resultados se muestren en directo en una página web HTML local (sin conexión a Internet) o a través de Internet. Estas páginas pueden ser integradas en la sede del Cliente de acuerdo con las recomendaciones del Proveedor.

#### **13.2.1 Perfiles y clasificaciones**

→ Muestra de los perfiles y clasificación en línea.

#### **13.2.2 Quiosco en línea**

→ Registro de miembros en línea.

#### **13.2.3 Correos electrónicos automáticos**

→ Envío automático de correos electrónicos de aniversarios y resultados

*Consulte la política de envío de correos electrónicos.*

#### **13.2.4 Correos electrónicos manuales**

→ Envío de correos electrónicos manuales desde el programa (número limitado a 100/día)

*Consulte la política de envío de correos electrónicos.*

### **13.3 Prestaciones «Web pro» (disponibles con la solución informática GoKarts)**

#### **13.3.1 Programación**

→ Visualización de la Programación en línea del Cliente y del administrador.

#### **13.3.2 Billetes en línea**

→ Visualización de los billetes en línea en el sitio web del Cliente, sin incluir los gastos de puesta en servicio.

#### **13.3.3 Correos electrónicos automáticos**

→ Envío automático de correos electrónicos de la prestación básica del servicio web (correo electrónico de resultado y aniversario) + otros disparadores automáticos de correo electrónico (última visita, crédito, puntos de fidelización...)

*Consulte la política de envío de correos electrónicos.*

#### **13.3.4. Correos electrónicos manuales**

→ Envío de correos electrónicos manuales desde el Programa (número limitado a 500/día)

*Consulte la política de envío de correos electrónicos.*

#### **13.3.5 Módulo Buzoneo electrónico**

→ Servicio de buzoneo electrónico: el Cliente se compromete a cumplir con los compromisos contenidos en la política de envío de correos electrónicos y reconoce, en particular, haber sido informado que en caso de incumplimiento de las disposiciones de esta política de envío, especialmente en caso de envío de correos electrónicos a destinatarios que no hayan solicitado específicamente recibirlos o en caso de que el Proveedor reciba un número anormal de reclamaciones, el Proveedor tiene derecho a poner en cuarentena la cuenta del Cliente o cancelar la suscripción o cerrar cualquier cuenta principal o subcuenta asociada sin que el Cliente tenga derecho a ningún tipo de reembolso o indemnización.

#### **13.3.6 Reserva de eventos o sesiones en línea**

→ Visualización del módulo de reserva de eventos o sesiones en línea en el sitio web del Cliente, sin incluir los gastos de puesta en servicio.

#### **13.3.7 Aplicación para teléfono inteligente**

→ Aplicación para teléfono inteligente para la utilización del cliente. Aplicación publicada en el espacio Play de Google bajo la cuenta de desarrollador Apex Timing y la cuenta de desarrollador Apple del Cliente, sin incluir los gastos de puesta en servicio.

### **13.4 Cronometraje en vivo y resultados**

→ Visualización de los tiempos en tiempo real y de los resultados de las competiciones en el sitio web del



Cliente.

### **Artículo 14. Responsabilidad**

Se recuerda que el Programa y los Servicios Web GoKarts (Basics y Pro), «GoRegistration» y el programa «GoControl» y sus servicios se utilizan bajo la única dirección, control y responsabilidad del Cliente, al que le corresponde en particular:

- Asegurarse de que cualquier programa de ordenador utilizado junto con el Programa no sea defectuoso y tenga un efecto perjudicial para el Programa;
- Instalar el ejemplar del Programa en el equipo previsto, establecer controles de funcionamiento suficientes e implementar procedimientos operativos adecuados;
- Establecer, en caso necesario, planes adecuados de resolución de problemas, incluidos procedimientos de sustitución y, en general, tomar todas las medidas apropiadas para protegerse contra cualquier consecuencia perjudicial debida al uso del Programa o de los Servicios.

Cada Parte será responsable de las consecuencias que resulten de sus faltas, errores u omisiones. En ningún caso el Proveedor será responsable de los daños indirectos o imprevisibles que puedan derivarse del Contrato.

Por acuerdo expreso entre las Partes, se considera perjuicio indirecto cualquier pérdida financiera o comercial, pérdida de beneficios, datos, pedidos o clientes, así como cualquier acción emprendida contra el Cliente por un tercero.

En cualquier caso, si el Proveedor fuera considerado responsable por el Cliente, en virtud del Contrato, por los daños directos sufridos por el Cliente, el derecho del Cliente a un resarcimiento se limitaría, por todas las causas combinadas, al importe del canon anual de Mantenimiento antes de impuestos pagado por el Cliente al Proveedor por el año en el que se considere responsable el Proveedor.

Además, el Proveedor no será en ningún caso responsable de los daños que resulten del incumplimiento por parte del Cliente de cualquiera de sus obligaciones o del uso indebido del Programa en relación con la Documentación.

Ninguna de las Partes podrá ser considerada responsable en caso de fuerza mayor, tal y como se define a continuación, que le impida cumplir con sus obligaciones en virtud del Contrato.

### **Artículo 15. Seguro**

Durante el período de vigencia de las obligaciones establecidas en el Contrato, el Proveedor certifica que ha suscrito una póliza de seguro que cubre los siguientes riesgos: responsabilidad civil, responsabilidad operacional y responsabilidad profesional, para protegerse de los riesgos derivados de las obligaciones que ha asumido en virtud del Contrato.

El seguro debe contratarse con una compañía de seguros conocida por ser solvente, a más tardar en el momento de la firma del Contrato por un importe por siniestro y por año de al menos 15 000 euros para los distintos tipos de daños. A petición escrita del Cliente, se entregará un certificado de dicha empresa en el que se especifique la finalidad de las garantías.

### **Artículo 16. Disposiciones finales**

#### **16.1 Rescisión por incumplimiento**

El Contrato podrá ser rescindido total o parcialmente por una de las Partes, de pleno derecho, por incumplimiento de la Parte infractora y sin formalidades en caso de incumplimiento por la otra Parte de cualquiera de sus obligaciones en virtud del Contrato, si este incumplimiento no se subsana en un plazo de treinta (30) días naturales a partir de la recepción, por la Parte infractora, de una carta certificada con acuse de recibo en la que se notifica el incumplimiento y se recuerda que, de no subsanarse, la Parte infractora se expone a la rescisión del Contrato por incumplimiento, y sin perjuicio de todos los daños y perjuicios a los

que pueda tener derecho la Parte que no ha incumplido.

En caso de rescisión de esta relación contractual por cualquier motivo, el Cliente se compromete a devolver al Proveedor, en un plazo de treinta (30) días a partir de la finalización de la relación contractual, todos los elementos que constituyen el Programa, incluidos los soportes y todas las copias realizadas, garantizando por escrito la totalidad de esta entrega, o a proporcionar por escrito un certificado que acredite la destrucción del Programa, de sus soportes y de todas las copias que pudieran haberse realizado.

Si las prestaciones de Mantenimiento se realizan además de la Licencia de Uso, este Contrato se compone de dos operaciones contractuales indivisibles, lo que implica que la invalidez, resolución o rescisión de la Licencia de Uso dará lugar a la caducidad del Mantenimiento.

### **16.2 Fuerza mayor**

Se consideran casos de fuerza mayor los que normalmente son retenidos por la jurisprudencia, es decir, acontecimientos de carácter irresistible e imprevisible, ajenos al control de las Partes, contra los que éstas no podrían haberse protegido razonablemente y contra los que no podrían haber atenuado las consecuencias, salvo en el caso de que incurrieran en gastos desproporcionados en relación con las expectativas en cuanto a la obtención de beneficios financieros.

De forma expresa, además de los casos que generalmente se ajustan a la definición anterior, la fuerza mayor incluye en particular las huelgas totales o parciales internas a las Partes, las huelgas totales o parciales externas a las Partes, si tienen el efecto de bloquear la actividad de la Parte que las sufre, los bloqueos de los medios de transporte, si tienen el efecto de impedir el cumplimiento de las obligaciones impuestas a una Parte en virtud del presente Contrato, de los diversos contratos de aplicación, la falta de disponibilidad o agotamiento de material encargado a los proveedores del Proveedor, el bloqueo o mal funcionamiento de las telecomunicaciones o los servidores utilizados por el Proveedor.

Las Partes acuerdan que los casos de fuerza mayor justifican la suspensión de las obligaciones de las Partes. En consecuencia, ninguna de las dos Partes podrá ser considerada responsable por no ejecución, incumplimiento o retraso en la ejecución de cualquiera de sus obligaciones debido a la ocurrencia de un caso de fuerza mayor.

La notificación de un evento de fuerza mayor debe hacerse dentro de los quince (15) días siguientes a su ocurrencia, y debe describir los efectos probables de tal evento de fuerza mayor en el cumplimiento de las obligaciones afectadas. La fuerza mayor suspende las obligaciones derivadas del presente Contrato mientras ésta persista. No obstante, si el caso de fuerza mayor persiste durante más de tres (3) meses, cualquiera de las Partes podrá rescindir el presente Contrato, sin que dicha rescisión se considere como falta.

En tal caso, la rescisión deberá notificarse por correo certificado con acuse de recibo, con un preaviso de quince (15) días.

### **16.3 Subcontratación**

El Proveedor tiene derecho a subcontratar la totalidad o parte de las prestaciones de las que es responsable en virtud del presente Contrato, siempre que el subcontratista tenga las mismas competencias y conocimientos que el Proveedor que se compromete a garantizar la continuidad de los servicios en las mismas condiciones de calidad y tiempo.

### **16.4 Cesibilidad del Contrato**

El presente Contrato podrá ser cedido por una de las Partes, siempre que la otra Parte haya aceptado expresamente dicha cesión.

### **16.5 Ausencia de renuncia tácita**

El hecho de que una de las Partes, en cualquier momento, no exija a la otra Parte que cumpla —o de no



valerse de alguna disposición de este Contrato— no podrá en ningún caso interpretarse como una renuncia expresa o tácita de esa Parte a su derecho a exigir el cumplimiento de los compromisos contraídos por la otra Parte, incluido, eventualmente, su derecho a rescindir el Contrato, por cualquier violación de la misma naturaleza o de diferente naturaleza.

### **16.6 Modificaciones**

Durante la vigencia del presente Contrato, las Partes tendrán la posibilidad de modificar su acuerdo, pero sólo mediante un acuerdo escrito, una cláusula adicional o un anexo al mismo. Cualquier modificación realizada por otros medios se considerará nula y no válida.

Las cláusulas adicionales o anexos formarán parte integrante del presente Contrato y formarán un conjunto indivisible.

Sin perjuicio de lo anterior, el Proveedor se reserva el derecho de modificar el presente Contrato en cualquier momento y sin previo aviso, siempre que se informe al Cliente por correo electrónico. Las nuevas condiciones surtirán efecto a partir de la notificación de esta información. En el caso de un cambio sustancial en el Contrato que afecte desfavorablemente los niveles de servicio, dichos cambios entrarán en vigor noventa (90) días a partir de la fecha de notificación al Cliente. En este caso, el Cliente podrá rescindir el Contrato durante este período, siempre que lo notifique al Proveedor por carta certificada con acuse de recibo. La rescisión del Contrato surtirá efecto al término de un plazo de noventa (90) días a partir de la fecha en que el Proveedor reciba dicha carta de rescisión.

En el caso de que una o varias de las estipulaciones del Contrato sean declaradas, por cualquier razón, inválidas, ilegales o no sujetas a ejecución forzosa por cualquier razón, dicha invalidez, ilegalidad o imposibilidad de aplicación forzosa no afectará a ninguna de las demás estipulaciones del Contrato que seguirán siendo válidas, aplicables y exigibles. El Contrato se interpretará como si tal invalidez, ilegalidad o artículo no sujeto a ejecución forzosa no formará parte del Contrato. No obstante, las Partes acuerdan que, en tal caso, negociarán de buena fe estipulaciones alternativas que serán (i) válidas, aplicables y exigibles y (ii) conformes con la intención original de las Partes.

### **16.7 Idioma del Contrato – Derecho aplicable**

El presente Contrato es una traducción en español del contrato original redactado en francés. En caso de que se traduzca a una o varias lenguas, el texto francés será el único que prevalecerá en caso de litigio. Por acuerdo expreso entre las Partes, el presente Contrato se rige por el Derecho francés.

### **16.8 Resolución de litigios**

Todos los litigios que puedan derivarse del presente Contrato, en particular los relativos a su validez, interpretación, ejecución, rescisión o transmisión, serán competencia exclusiva del Tribunal de Comercio de ANNECY, incluso en caso de demanda incidental, reclamación de garantía o pluralidad de demandados.

### **16.9 Elección del domicilio**

A los efectos del presente Contrato, las Partes elegirán el domicilio en sus respectivas direcciones, y que figuran en la parte superior del presente contrato. Todas las notificaciones o escritos de requerimiento y, en general, toda la correspondencia que una de las Partes pueda dirigir a su parte cocontratante en relación con el presente Contrato debe dirigirse a la dirección de la Parte interesada que figure en el Presupuesto, a menos que se disponga expresa y específicamente lo contrario.