

## CONDICIONES GENERALES DE USO Y CONTRATACIÓN

### 1. INFORMACIÓN LEGAL

Las presentes Condiciones Generales de Uso y Contratación (en adelante las “**Condiciones**”) regulan la adquisición y el uso de los productos y servicios que ForceManager (según dicho término se define a continuación) pone a disposición de sus usuarios y/o clientes, ya sea a través de acceso Web, en el portal de Internet <https://www.forcemanager.com/> (en adelante, el “**Sitio Web**” o la “**Web**” indistintamente), a través de dispositivos iOS o Android, en línea o fuera de línea, así como a través de la aplicación de escritorio (en adelante, la “**Solución**”).

A los efectos de las presentes Condiciones, se entiende por ForceManager cualquier entidad del grupo de sociedades cuya matriz es Tritium Software, S.L. según se detalla en la cláusula 17.7 de estas Condiciones.

La utilización de la Web y de la Solución le atribuye la condición de usuario (en adelante, el “**Usuario**”) y la contratación de los Servicios, tal y como éstos se definen más adelante, le atribuye la condición de cliente (en adelante, el “**Cliente**”) y ambos implican la aceptación de las presentes Condiciones. Algunos servicios o funcionalidades de la Solución pueden estar sometidos a condiciones particulares que, en su caso, modifican o complementan las presentes Condiciones y que se entenderán aceptadas por el Usuario y/o el Cliente al inicio de la prestación de dicho servicio o de la utilización de la correspondiente funcionalidad (en adelante, las “**Condiciones Particulares**”).

ForceManager se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento y sin previo aviso, el contenido y configuración de la Web y de la Solución, así como de los servicios ofrecidos. Los Usuarios y Clientes deben leer atentamente las presentes Condiciones.

Al hacer clic indicando su aceptación, al aceptar una Orden de Compra de los Servicios (tal y como estos términos se definen más adelante) o al utilizar servicios gratuitos, el Cliente y/o el Usuario aceptan las presentes Condiciones que rigen el uso de los Servicios. Así mismo, el registro o uso de la Solución implica la íntegra aceptación de las presentes Condiciones, así como de las políticas de privacidad de ForceManager incluidas en <http://www.forcemanager.com/es/info/privacidad/> (en adelante, la “**Política de Privacidad**”).

Por último, en el supuesto de que un Cliente contrate los Servicios a través de un distribuidor autorizado de ForceManager, le serán de aplicación las presentes Condiciones Generales, con excepción de los aspectos relativos a pago, facturación, notificaciones y servicios de asistencia técnica que, en virtud del acuerdo comercial existente entre el distribuidor y el Cliente, no le son de aplicación.

### 2. SERVICIOS

#### 2.1 Descripción de los Servicios

ForceManager pone a disposición del Cliente, a través de la Solución, un conjunto de servicios de gestión de equipos comerciales descrito en detalle en la dirección <http://www.forcemanager.com> o en otra URL similar que pudiera proporcionar ForceManager (en adelante, los “**Servicios**”). Los Servicios se ofrecen en línea a través de la aplicación web, a través de dispositivos móviles, tanto fuera de línea como en línea. La Solución permitirá el uso de una interfaz basada en diferentes aplicaciones tablet, web y móvil, así como el cifrado, la transmisión, el acceso y el almacenamiento de datos. Los Servicios se ofrecen en varias ediciones y paquetes que pueden diferir notablemente en sus funcionalidades. Consulte nuestro Sitio Web para conocer las diferencias entre las distintas ediciones.

No se puede acceder a ni utilizar los Servicios con el fin de controlar su disponibilidad, rendimiento o funcionalidad, ni para ningún otro propósito de evaluación comparativa o fin competitivo.

## 2.2 Servicios adicionales (extensiones o add-ons)

Más allá de la Solución ofrecida por ForceManager, el Cliente puede contratar, adicionalmente, una o varias extensiones que le permiten complementar los Servicios contratados (en adelante, “Add-ons”). Las características principales de los distintos Add-ons ofrecidos a través del Sitio Web pueden consultarse en la propia ficha descriptiva con la que se presentan.

El precio asociado a cada Add-on vendrá determinado en su propia ficha descriptiva del Sitio Web. El Cliente que desee contratar uno o más Add-ons deberá comunicarlo a ForceManager, debiendo quedar recogido en la correspondiente Orden de Compra.

## 2.3 Datos en la prestación de los Servicios

La Solución permite al Cliente procesar la información basada en (i) los horarios de actividad comercial del Usuario, (ii) su ubicación geográfica, (iii) las comunicaciones recibidas o enviadas por un Usuario, (iv) fecha, duración e interlocutor de las llamadas telefónicas recibidas o realizadas, (v) los comandos de voz enviados a la Solución, (vi) fotografías facilitadas por el Usuario, (vii) detalles de las vídeo-llamadas mantenidas a través de soluciones integradas en la plataforma, como por ejemplo la hora, duración y contenido de dichas llamadas, que podrá incluir la grabación íntegra de las mismas, independientemente de que se hayan mantenido con la opción de vídeo (cámara) activado o no; así como otra información relacionada con su actividad comercial y que encontrará actualizada en todo momento en la Política de Privacidad de ForceManager en el link <https://www.forcemanager.com/es/info/privacidad/> (en adelante los “**Datos de los Usuarios**”). El Cliente, y en su caso el Usuario, podrá darse de baja de estas funcionalidades en cualquier momento mediante la edición de la configuración a nivel de dispositivo o poniéndose en contacto con ForceManager. Por contra, el Cliente podrá activar nuevas funcionalidades poniéndose en contacto con ForceManager, bajo un nuevo presupuesto, debiendo informar de ello al Usuario. Así mismo, y para la efectiva prestación de los Servicios y funcionamiento de la Solución, el Cliente y/o cada Usuario podrán enviar a la Solución aquellos datos, informaciones o materiales que consideren oportuno, incluyendo datos, informaciones o materiales de terceros, en especial los clientes o clientes potenciales del Cliente (estos últimos, en adelante, los “**Datos de Terceros**”). Los Datos de los Usuarios y los Datos de Terceros serán denominados conjuntamente como los “**Datos**”. A efectos aclaratorios, los Datos incluirán cualquier dato volcado a la Solución (exceptuando los datos de contacto y facturación del propio Cliente). En cualquier caso, los datos enviados a la aplicación por parte del Cliente y/o el Usuario, deberán cumplir con las presentes Condiciones y Política de Privacidad. ForceManager sólo compartirá los Datos en los términos indicados en la Política de Privacidad.

Así mismo, el Cliente declara y garantiza que tiene la correspondiente autorización para gestionar los Datos de Terceros mediante el uso de la Solución.

Mediante la marcación de la casilla habilitada a tales efectos, el Cliente acepta recibir periódicamente por parte de ForceManager, comunicaciones de marketing relativas a los productos y servicios de ForceManager, así como newsletters de ForceManager con noticias y novedades sobre ventas, tecnología y el sector del Cliente. El Cliente podrá notificar a ForceManager, en cualquier momento y por correo electrónico a la dirección [newsletter@forcemanager.net](mailto:newsletter@forcemanager.net), su deseo de no recibir una o ambas comunicaciones.

## 2.4 Modificaciones

ForceManager podrá realizar los cambios, modificaciones y ajustes que considere razonables en los Servicios cuando lo estime oportuno. En caso de realizar un cambio sustancial en los Servicios, ForceManager deberá comunicarlo previamente al Cliente.

### **3. OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

#### **3.1 Cumplimiento de las Condiciones**

Por la presente, el Cliente y el Usuario se obligan a utilizar los Servicios de acuerdo con los términos establecidos en las presentes Condiciones. ForceManager puede ofrecer, según considere oportuno, aplicaciones, características o funciones adicionales a través de los Servicios, cuyo uso puede estar supeditado a Condiciones Particulares que deberán ser aceptadas por el Cliente y, en su caso, por el Usuario.

#### **3.2 Condiciones de uso y límites**

El Cliente y el Usuario cumplirán con las condiciones de uso y límites relativos al uso de los Servicios que establezca ForceManager en cada momento, incluidos, sin limitaciones: (i) requisitos técnicos y de implementación de la Solución; (ii) directrices de tratamiento de las marcas titularidad de ForceManager para los Servicios; (iii) términos de uso y política de privacidad del Sitio Web y (iv) requisitos de ForceManager para protección de datos y seguridad.

#### **3.3. Uso permitido y restricciones de uso**

El Cliente y el Usuario aceptan utilizar los Servicios exclusivamente de conformidad con las presentes Condiciones y la legislación aplicable. Asimismo, el Cliente y el Usuario se comprometen a no involucrarse en ninguna actividad que interfiera con los Servicios o los servidores o redes conectados a los Servicios o que pueda interrumpirlos. Además de regirse por estas Condiciones, el uso de determinados servicios específicos de ForceManager por parte del Cliente estará regido por las Condiciones Particulares que se presentan al Cliente cuando éste se registra o accede a los Servicios en cuestión, incorporándose específicamente las mismas en el momento de aceptación por parte del Cliente.

A menos de que ForceManager lo acuerde específicamente por escrito, ni el Cliente ni el Usuario podrán llevar a cabo ninguna de las acciones que se describen a continuación, debiendo el Cliente asegurarse de que el Usuario cumpla con lo aquí especificado. Asimismo, tanto el Cliente como el Usuarios deberán realizar todos los esfuerzos razonables para asegurarse de que ningún tercero las lleve a cabo:

(i) utilizar la Solución de forma que pueda dañar, deshabilitar, sobrecargar o deteriorar la misma, ni utilizarla de forma que pueda interferir en el uso y disfrute de la Solución por parte de terceros; (ii) eliminar, ocultar o alterar avisos de derechos de autor, marcas u otros avisos de derechos de propiedad, que contenga la Solución; (iii) enviar correos basura o mensajes duplicados o no deseados que infrinjan la normativa aplicable; (iv) enviar o almacenar material ilícito, obsceno, amenazante, difamatorio, ilegal o agravioso, incluido material perjudicial para los niños o que infrinja los derechos de privacidad de terceros; (v) enviar o almacenar material que contenga software con virus, gusanos, troyanos o códigos, archivos, secuencias de comandos, agentes o programas informáticos dañinos; (vi) interferir o afectar a la integridad o rendimiento de los Servicios o la Solución, o los datos que contiene; o (vii) intentar obtener acceso no autorizado a la Solución o los sistemas o redes relacionados.

#### **3.4 Administración de los Servicios por parte del Cliente**

El Cliente recibirá un nombre y una contraseña que deberá utilizar a efectos de administración de las cuentas de Cliente. El Cliente tiene la responsabilidad de mantener la confidencialidad de dicha contraseña y cuenta, para lo cual designará a los empleados que dispondrán de autorización para acceder a la cuenta y limitará el alcance de dicha autorización al cumplimiento de las tareas asignadas y para todas las actividades que se realicen en el marco de la cuenta del Cliente. El Cliente acepta notificar de forma inmediata a ForceManager sobre cualquier uso o acceso no autorizado a los Servicios, la Solución, a la contraseña o cuenta del Cliente o cualquier otro tipo de vulneración de la seguridad. ForceManager no podrá responsabilizarse ni se responsabilizará de pérdida o daño alguno derivado del incumplimiento de las obligaciones de seguridad por parte del Cliente. El Cliente reconoce y acepta que ForceManager no se responsabilizará en forma alguna ni bajo circunstancia alguna de ninguna acción u omisión por parte del

Ciente o de cualquier Usuario, incluidos los daños de cualquier tipo resultantes de dichas acciones u omisiones.

### **3.5. Responsabilidad del Cliente y consentimiento del Usuario**

El administrador del Cliente puede tener la capacidad de acceder, supervisar, utilizar o divulgar los Datos de los Usuarios y los Datos de Terceros dentro de las cuentas de los Usuarios vinculados al Cliente, configurándose el Cliente como responsable del tratamiento de estos datos. Es responsabilidad exclusiva del Cliente cumplir con cuantas obligaciones se deriven de su condición de responsable del tratamiento, con entera indemnidad para ForceManager.

Así mismo, el Cliente y el Usuario son concededores de que, en el supuesto que el Cliente haya dado de alta esta funcionalidad, cualquier Usuario vinculado con el Cliente puede acceder y supervisar cualquier dato dentro de las cuentas de cualquier otro Usuario vinculado con el mismo Cliente, ya que cualquier Usuario vinculado con el Cliente puede tener visibilidad de las cuentas de los demás Usuarios vinculados con el mismo Cliente. El Cliente garantiza que cuenta con el consentimiento expreso de los Usuarios para permitir dicha funcionalidad. El Cliente, y en su caso el Usuario, podrá darse de baja de estas funcionalidades en cualquier momento mediante la edición de la configuración a nivel de dispositivo o poniéndose en contacto con ForceManager.

### **3.6. Uso no autorizado**

El Cliente llevará a cabo sus mejores esfuerzos para impedir el uso no autorizado de los Servicios y para cancelar usos no autorizados. El Cliente informará de inmediato a ForceManager de cualquier uso o acceso no autorizado al Servicio del que tenga conocimiento.

### **3.7. Condiciones aplicables al Usuario**

El Cliente reconoce que será responsable de toda actividad que se produzca en su cuenta de Cliente y que sus Usuarios están sujetos a las presentes Condiciones por lo que respecta a cada uno de los componentes de los Servicios, así como a las Condiciones Particulares que puedan ser de aplicación a determinados Servicios.

En el caso de que el Cliente tenga noticia de alguna infracción de las presentes Condiciones o de las Condiciones Particulares en aquellos extremos aplicables a los Usuarios, o de otras condiciones de los Servicios o políticas aplicables por parte de un Usuario, el Cliente acepta (i) notificárselo a ForceManager tan pronto como sea posible; y (ii) suspender o cancelar de manera inmediata la cuenta de dicho Usuario a menos que ForceManager consienta lo contrario por escrito (incluso a través del correo electrónico). A petición de ForceManager, el Cliente suspenderá o cancelará de forma inmediata cualquier Cuenta del Usuario o acceso de administrador al Servicio como respuesta a una infracción de los términos de uso o política aplicables por parte de un Usuario. ForceManager se reserva el derecho, a su discreción, de suspender o cancelar la Cuenta de Usuario de cualquier Usuario.

### **3.8. Información y datos de la cuenta**

ForceManager no es propietario de los datos, informaciones o materiales que envíe el Cliente y/o el Usuario a los Servicios y la Solución durante su uso (los "**Datos de los Usuarios y los Datos de Terceros**"). El Cliente, y no ForceManager, será el único responsable de la exactitud, calidad, integridad, legalidad, fiabilidad, idoneidad y derechos de propiedad intelectual y/o industrial en el uso de los Datos y ForceManager no será responsable de la eliminación, corrección, destrucción, daño, pérdida o error surgido durante el almacenamiento de los Datos, y en general, de cualquier dato subido a la Solución.

Siempre que el Cliente lo solicite en el momento de la resolución de la contratación de los Servicios, ForceManager pondrá a disposición del Cliente un archivo con los Datos (titularidad del Cliente) durante los treinta (30) días posteriores a la extinción de los Servicios.

### 3.9. Interacción con terceros

Durante el uso de los Servicios, el Cliente puede compartir correspondencia, adquirir bienes o servicios o participar en promociones de anunciantes o patrocinadores que muestren sus bienes y/o servicios a través de los Servicios.

Cualquiera de estas actividades y cualquier condición, manifestación o garantía asociada a dichas actividades es exclusiva entre el Cliente y dichos terceros. ForceManager y sus distribuidores no tienen responsabilidad u obligación alguna derivada de dicha correspondencia, adquisición o promoción entre el Cliente y dichos terceros.

ForceManager no respalda ningún sitio de Internet al que se acceda a través de los Servicios. ForceManager ofrece estos enlaces al Cliente para su comodidad y en ningún caso ForceManager o sus distribuidores serán responsables del contenido, los productos u otros materiales disponibles en dichos enlaces.

ForceManager ofrece los Servicios al Cliente de conformidad con las presentes Condiciones y, cuando corresponda, conforme a las Condiciones Particulares. No obstante, el Cliente admite que otros proveedores de software, hardware o servicios adicionales pueden requerir la aceptación por parte del Cliente de otra licencia diferente o adicional u otras condiciones antes de poder utilizar o acceder a dicho software, hardware o servicios.

## 4. FACTURACIÓN Y PAGO

### 4.1 Periodos de prueba gratuita

En aquellas contrataciones a las que se apliquen periodos iniciales de prueba gratuitos conforme a lo dispuesto en la Orden de Compra (según dicho término se define en la cláusula 4.2 siguiente) no se realizará ningún cargo mientras dure dicho periodo. Si el Cliente decide cancelar los Servicios antes de finalizar el periodo de prueba, no se le realizará ningún cargo.

### 4.2 Forma de pago

Todos los pagos se realizarán en la forma indicada en la orden de compra de servicios aceptada por el Cliente (en adelante, la “**Orden de Compra**”). El Cliente realizará el pago de los importes indicados en la Orden de Compra (en adelante, los “**Importes**”).

Los Importes, una vez facturados, deberán abonarse al principio del periodo en el que el Cliente recibe los Servicios y con la periodicidad acordada en la Orden de Compra. No se podrán cancelar las obligaciones de pago ni reembolsar las cantidades ya pagadas. El Cliente tiene la obligación de pagar todas las licencias de Usuario solicitadas para todo el periodo de licencia establecido en la Orden de Compra (el “**Periodo de Licencia**”), tanto si las mismas están en uso como si no.

### 4.3 Facturas

El Cliente se obliga a ofrecer información completa y precisa de facturación y de contacto a ForceManager. Esta información incluye el nombre de la compañía, número de cuenta corriente, tarjeta de crédito (en su caso) u otra forma de pago aplicable, dirección postal, dirección de correo electrónico, nombre y número de teléfono de un contacto autorizado para la facturación, el número de identificación del impuesto sobre el valor añadido intracomunitario (en su caso) y datos del administrador del Cliente.

El Cliente se compromete a actualizar esta información en un plazo de diez (10) días tras cualquier modificación. Si la información de contacto que ha ofrecido es falsa, fraudulenta o no está actualizada, ForceManager se reserva el derecho de cancelar el acceso al Servicio, así como de emprender cualquier otra medida legal que estime conveniente.

Si el Cliente considerase que su factura no es correcta, deberá ponerse en contacto con ForceManager o su distribuidor por escrito, en un período máximo de siete (7) días a partir de la fecha de dicha factura, para revisar conjuntamente dicha factura y, en su caso, poder recibir una rectificación.

#### **4.4 Modificación del número de licencias**

El Cliente podrá solicitar licencias adicionales en cualquier momento, que estarán sujetas a las presentes Condiciones y, en su caso, a las Condiciones Particulares.

Asimismo, el Cliente podrá reducir el número de licencias para Usuarios mediante la remisión de un correo electrónico a ForceManager con una antelación mínima de treinta (30) días hábiles antes de la fecha del siguiente Período de Licencia.

#### **4.5 Modificación del plan de Servicios**

En el caso que el Cliente solicite una mejora (o *upgrade*) de su actual plan de Servicios, las condiciones específicas aplicables como consecuencia de dicha mejora serán las establecidas en la Orden de Compra y será prorrateada proporcionalmente por el período restante del Período de Licencia.

Por el contrario, el Cliente no podrá solicitar una reducción (o *downgrade*) de su plan de Servicios durante el Período de Licencia, siendo únicamente aplicable una vez finalizado dicho Período de Licencia. La solicitud de una reducción deberá realizarse también mediante la remisión de un correo electrónico a ForceManager con una antelación mínima de treinta (30) días hábiles antes de la finalización del Período de Licencia.

#### **4.6. Tarifas adicionales**

##### **4.6.1. Tarifa adicional de almacenamiento de datos**

El espacio de almacenamiento de datos que ForceManager le ofrece de forma gratuita al Cliente es de 1GB en base de datos para el conjunto de Licencias de Usuario que el Cliente tenga contratadas en cualquier edición o paquete de ForceManager y 5MB adicionales por cada Licencia de Usuario de cualquier edición o paquete de ForceManager.

Si la cantidad de almacenamiento de disco requerida por el Cliente superara los límites establecidos en el párrafo anterior, ForceManager se reserva el derecho de cobrar al Cliente la tarifa de almacenamiento vigente en ese momento. ForceManager intentará comunicar al Cliente, en la medida de lo posible, cuando el almacenamiento medio utilizado por licencia alcance el noventa por ciento (90%) aproximadamente del límite indicado. No obstante, si ForceManager no le notifica esta situación, ello no exime al Cliente de su responsabilidad y obligación de pago ante los cargos de almacenamiento de datos adicionales.

ForceManager se reserva el derecho de establecer o modificar en cualquier momento, su proceder habitual y los límites en relación con el almacenamiento de datos. ForceManager publicará en su Sitio Web su política de almacenamiento de datos y los límites vigentes en cada momento.

##### **4.6.2. Tarifa adicional de almacenamiento de archivos**

El espacio de almacenamiento de archivos que ForceManager le ofrece de forma gratuita al Cliente es de 2,5GB para el conjunto de Licencias de Usuario que el Cliente tenga contratadas en cualquier edición o paquete de ForceManager y 250MB adicionales por cada Licencia de Usuario de cualquier edición o paquete de ForceManager.

Si la cantidad de almacenamiento de archivos requerida por el Cliente superara los límites establecidos en el párrafo anterior, ForceManager se reserva el derecho de cobrar al Cliente la tarifa de almacenamiento vigente en ese momento. ForceManager intentará comunicar al Cliente, en la medida de lo posible, cuando el almacenamiento medio utilizado por licencia alcance el noventa por ciento (90%) aproximadamente del

límite indicado. No obstante, si ForceManager no le notifica esta situación, ello no exime al Cliente de su responsabilidad y obligación de pago ante los cargos de almacenamiento de archivos adicionales.

ForceManager se reserva el derecho de establecer o modificar en cualquier momento, su proceder habitual y los límites en relación con el almacenamiento de archivos. ForceManager publicará en su Sitio Web su política de almacenamiento de archivos y los límites vigentes en cada momento.

#### **4.6.3. Tarifa adicional de servicios de geolocalización**

El volumen de peticiones de geolocalización que ForceManager ofrece de forma gratuita al Cliente es de 20.000 al mes por el conjunto de Licencias de Usuario que el Cliente tenga contratadas en cualquier edición o paquete de ForceManager.

Si el volumen de peticiones de geolocalización requerido por el Cliente superara los límites establecidos en el párrafo anterior, ForceManager se reserva el derecho de cobrar al Cliente la tarifa de geolocalización vigente en ese momento. ForceManager intentará comunicar al Cliente, en la medida de lo posible, cuando el volumen de peticiones de geolocalización utilizado por el Cliente alcance el noventa por ciento (90%) aproximadamente del límite indicado. No obstante, si ForceManager no le notifica esta situación, ello no exime al Cliente de su responsabilidad y obligación de pago ante los cargos de geolocalización adicionales.

ForceManager se reserva el derecho de establecer o modificar en cualquier momento, su proceder habitual y los límites en relación con las peticiones de geolocalización. ForceManager publicará en su Sitio Web su política de peticiones de geolocalización y los límites vigentes en cada momento.

#### **4.6.4. Otras tarifas adicionales**

En caso de que el Cliente exceda cualesquiera otros límites establecidos en los Servicios que tenga contratados según consten definidos en la Orden de Compra, las Condiciones Particulares y/o el Sitio Web, ForceManager se reserva el derecho de cobrar al Cliente la tarifa correspondiente por dicho exceso.

ForceManager se reserva el derecho de establecer o modificar en cualquier momento los límites de los Servicios establecidos en su Sitio Web, siendo vigentes los nuevos límites desde su publicación en la Web.

### **4.7 Impago**

ForceManager se reserva el derecho a suspender o extinguir las presentes Condiciones y, en su caso, las Condiciones Particulares que resulten de aplicación y, por consiguiente, el acceso a los Servicios por parte del Cliente si incurre en retrasos en los pagos por un período superior a diez (10) días desde su vencimiento.

Las cuentas con retrasos en los pagos están sujetas a un interés mensual del 1,5% aplicable sobre el saldo pendiente, además de todos los gastos necesarios para su cobro. Este interés no podrá ser fraccionado y un solo día de retraso implicará la aplicación de la totalidad de los intereses.

Si el Cliente o ForceManager finalizan el acceso al Servicio, el Cliente estará obligado a abonar el saldo pendiente de su cuenta.

ForceManager se reserva el derecho a imponer una tarifa de reconexión en caso de que el Cliente haya sido suspendido y posteriormente haya solicitado el acceso al Servicio.

## **5. IMPUESTOS**

Los importes establecidos por los Servicios no incluyen impuestos, tasas u otros recargos similares de ninguna naturaleza, incluidos sin limitarse a ellos, impuestos sobre el valor añadido, de ventas, de uso o retenciones, establecidos por la legislación aplicable (en forma conjunta, "**Impuestos**"). El Cliente será responsable del pago de los Impuestos y no podrá realizar pagos a ForceManager por los Servicios con deducciones de Impuestos incluidas.

## **6. SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

### **6.1 De Cuentas de Usuario por parte de ForceManager**

En caso de incumplimiento de las presentes Condiciones por el Cliente, o en el evento en que, previo requerimiento por parte de ForceManager, el Cliente no hubiera adoptado las medidas necesarias para su cumplimiento en un plazo de diez (10) días, ForceManager se reserva el derecho a suspender los Servicios, sin perjuicio de lo establecido en el apartado 12 de las presentes Condiciones.

Adicionalmente, si ForceManager tiene conocimiento de algún incumplimiento de las presentes Condiciones por parte del Usuario, podrá solicitar al Cliente la suspensión de la Cuenta de Usuario en cuestión. En caso de que el Cliente no satisfaga dicha solicitud de ForceManager, será ForceManager quien podrá llevar a cabo la suspensión de la Cuenta de Usuario. La duración de cualquier suspensión se prolongará hasta que el Usuario en cuestión haya subsanado el incumplimiento causante de la misma.

### **6.2 Disponibilidad y Acceso a los Servicios**

ForceManager proporcionará disponibilidad y acceso continuo a los Servicios, salvo en los eventos en los que, por circunstancias ajenas a su control, deban realizarse suspensiones o interrupciones de los mismos, que serán debidamente informadas al Cliente. Dichas interrupciones podrán deberse a terceros de los que depende la prestación de los Servicios, tales como los prestadores de servicios de hosting y de firma digital, entre otros proveedores de servicios externos. En estos casos ForceManager no incurrirá en responsabilidad alguna como consecuencia de la suspensión o interrupción de los Servicios.

ForceManager realiza sus mejores esfuerzos para llevar a cabo las tareas de mantenimiento y mejora en la Solución de modo que no suponga la interrupción de los Servicios. Sin embargo, para el caso en que para llevar a cabo dichas tareas sea necesaria la interrupción temporal de los Servicios, ForceManager notificará con antelación a los Clientes y a los Usuarios de la fecha prevista para realizar dichas tareas y la duración estimada de las mismas. ForceManager no incurrirá en responsabilidad alguna como consecuencia de la suspensión o interrupción de los Servicios para la realización de tareas de mantenimiento y mejora en la Solución siempre que haya informado oportunamente a los Clientes y los Usuarios conforme a lo dispuesto en este apartado.

El Acuerdo de Nivel de Servicio publicado en el Sitio Web en cada momento recoge mayor detalle acerca de las condiciones que ForceManager proporcionará disponibilidad y acceso a los Servicios. Dicho documento prevalecerá frente a cualquier disposición establecida en estas Condiciones.

### **6.3 Por Incidencias de seguridad de urgencia**

Si existe una incidencia de seguridad de urgencia, ForceManager podrá proceder a la suspensión automática del uso de la cuenta de Usuario. La suspensión tendrá la duración y el alcance mínimos necesarios para evitar o resolver la incidencia de seguridad de urgencia. Si, por cualquier motivo, ForceManager suspende una cuenta de Usuario sin avisar previamente al Cliente, ForceManager indicará el motivo de la suspensión al Cliente tan pronto como sea razonablemente posible, si así lo requiere este último.

## **7. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y/O INDUSTRIAL**

A excepción de lo establecido de forma expresa en el presente documento, las presentes Condiciones no garantizan a ninguna de las partes ningún derecho, implícito o no, sobre el contenido o sobre cualquier derecho de propiedad intelectual y/o industrial de la otra parte. En este sentido, ForceManager posee todos los derechos de propiedad intelectual y/o industrial de los Servicios.

ForceManager y sus proveedores mantendrán la propiedad de todo derecho, título e interés incluyendo, de forma no limitativa, todos los derechos de propiedad intelectual y/o industrial (en virtud de lo definido más adelante) relacionados con los Servicios y la Solución, así como de cualquier trabajo o mejora derivados de ésta, incluyendo, sin ánimo limitativo, cualquier software, tecnología, información, contenido,



materiales, directrices y documentación. Ni los Clientes ni los Usuarios adquirirán derecho, título, interés o contenido alguno, exceptuando los derechos de uso limitado establecidos de forma expresa en las presentes Condiciones y/o en las Condiciones Particulares. Todo derecho que no se conceda expresamente en este documento se considerará no otorgado.

ForceManager no es propietario del contenido de terceros utilizado como parte de los Servicios, incluido el contenido de las comunicaciones que aparecen en los Servicios. El título y los derechos de propiedad intelectual y/o industrial del contenido al que se accede a través de los Servicios pertenecen al propietario del contenido en cuestión y pueden estar protegidos por la ley de propiedad intelectual u otras leyes aplicables.

El Cliente acepta no llevar a cabo ni permitir a otros que lleven a cabo las siguientes acciones: (i) adaptar, traducir o modificar la Solución; (ii) descifrar, descompilar, desmontar, aplicar ingeniería inversa u otro tipo de intento de descubrir el código fuente o de objetos del software de la Solución, salvo si las leyes aplicables prohíben dichas limitaciones; (iii) copiar la Solución; (iv) utilizar los Servicios para actividades de alto riesgo; ni (v) otorgar bajo licencia, prestar, vender, alquilar o arrendar los Servicios o cualquier componente de éstos.

Cualquier código fuente de terceros incluido en cada una de las aplicaciones de los Servicios sólo podrá utilizarse conjuntamente con dicha aplicación de los Servicios, cuyo uso estará sujeto a las presentes Condiciones y/o en las Condiciones Particulares.

QUEDA PROHIBIDO UTILIZAR, COPIAR, TRANSFERIR Y MODIFICAR LA SOLUCIÓN (INCLUYENDO LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y/O INDUSTRIAL SOBRE LA MISMA) O CUALQUIER PARTE DE LA MISMA, EXCEPTO EN LOS CASOS EN QUE LAS PRESENTES CONDICIONES LO PERMITAN DE FORMA EXPRESA.

### **7.1 Marcas y títulos distintivos**

A los efectos de las presentes Condiciones y de las Condiciones Particulares que puedan ser de aplicación, se entienden por **“Marcas y Títulos Distintivos”** los nombres comerciales, marcas comerciales, marcas de servicio, logotipos, nombres de dominio y otros elementos de marca distintivos de cada parte, respectivamente, protegidos en cada momento por dicha parte. Ninguna de las partes puede mostrar o utilizar los Marcas y Títulos Distintivos de la otra más allá de lo permitido en estas Condiciones y/o en las Condiciones Particulares sin el consentimiento previo por escrito de la otra parte. Excepto en la medida en que se indique expresamente, ninguna de las partes concederá ni la otra adquirirá ningún derecho, título ni interés incluido, sin limitación, cualquier licencia implícita de cualquier Marcas y Títulos Distintivos de la primera parte. Todos los derechos que no se concedan expresamente se considerarán no otorgados. Todo uso de los Marcas y Títulos Distintivos del Cliente por parte de ForceManager, se realizará en beneficio del Cliente; y todo uso de los Marcas y Títulos distintivos de ForceManager por parte del Cliente, se realizará en beneficio de ForceManager. El Cliente no infringirá ni colaborará con otros en la infracción de las Marcas y Títulos Distintivos de ForceManager o el registro de los mismos, así como tampoco intentará registrar Marcas y Títulos Distintivos de ForceManager o nombres de dominio muy parecidos a los de ForceManager o que puedan inducir a equívocos.

### **7.2 Limitación en el uso de Marcas y Títulos Distintivos**

Las partes podrán revocar el derecho de la otra parte a usar sus Marcas y Títulos Distintivos conforme a estas Condiciones mediante aviso por escrito a la otra parte, que tendrá que cesar inmediatamente en su uso.

### **7.3 Software de código abierto (*Open Source Software*) y bibliotecas de terceros**

La Web y la Solución pueden incluir herramientas de software de código abierto o bibliotecas de terceros. El software de código abierto y/o las bibliotecas de terceros se regirán por sus propios términos y condiciones y el Usuario estará sujeto a los términos y condiciones de la licencia correspondiente en relación con el uso de dicho software o bibliotecas. El Usuario acepta cumplir con todas las mencionadas licencias.

## **8. CONFIDENCIALIDAD**

Cada una de las partes (i) protegerá la información confidencial de la otra parte con las mismas medidas de protección estándar que utiliza para proteger su propia Información confidencial; y (ii) no divulgará la información confidencial, excepto a los empleados y representantes, en el caso exclusivo de que sea necesario y de que hayan aceptado por escrito mantener las obligaciones de confidencialidad. Cada una de las partes (y todos los empleados y representantes a los que se haya revelado información confidencial) debe utilizar la información confidencial únicamente para ejercer sus derechos y cumplir las obligaciones establecidas en estas Condiciones y/o en las Condiciones Particulares; empleando medidas razonables para protegerla. Cada una de las partes es responsable de las acciones de sus empleados y representantes que infrinjan este apartado.

### **8.1 Excepciones**

No se considera información confidencial aquella información (a) que ya sea conocida por el destinatario, (b) que se haga pública sin responsabilidad del destinatario, (c) que el destinatario genere de forma independiente o (d) que un tercero le transmita legítimamente.

### **8.2 Divulgación necesaria**

Cada una de las partes puede divulgar la información confidencial de la otra parte cuando sea requerido por la ley, aunque, si la ley lo permite, solo después de que (i) realice todos los esfuerzos razonables para informar a la otra parte; y (ii) conceda a la otra parte la oportunidad de recusar la divulgación.

## **9. PUBLICIDAD**

El Cliente y el Usuario aceptan no llevar a cabo ningún tipo de anuncio público en relación con la existencia o el contenido de las presentes Condiciones y/o las Condiciones Particulares sin la previa autorización por escrito por parte de ForceManager. ForceManager podrá (i) incluir las Marcas y Títulos Distintivos del Cliente en presentaciones, materiales de marketing y listas de clientes, que incluyen, sin limitación, listas de clientes publicadas en los sitios web de ForceManager y capturas de pantalla de la implementación de los Servicios por parte del Cliente; y (ii) emitir un anuncio público en relación con la existencia o el contenido de estas Condiciones. A petición del Cliente, ForceManager proporcionará a éste una muestra de dicho uso o anuncio.

## **10. DURACIÓN DE LOS SERVICIOS Y RENOVACIÓN**

### **10.1 Duración de los Servicios**

El plazo de cada Servicio será el especificado en la Orden de Compra correspondiente. Salvo que en la Orden de Compra se indique lo contrario, los Servicios se renovarán automáticamente por períodos adicionales equivalentes al Período de Licencia de la Orden de Compra inicial o un año (el que sea más corto), a menos que cualquiera de las partes lo comuniquen a la otra parte por escrito con una antelación mínima de treinta (30) días antes de la fecha fin del Período de Licencia vigente.

Salvo lo dispuesto expresamente en la Orden de Compra correspondiente, en la renovación de los Servicios contratados inicialmente bajo condiciones promocionales se aplicará el precio tarifa de ForceManager vigente en el momento de la renovación correspondiente.

Sin perjuicio de lo anterior, cualquier renovación en la que el volumen de Usuarios de los Servicios contratados o la duración de cualquiera de ellos sea inferior al Período de Licencia anterior puede dar como resultado un nuevo precio por Usuario y Servicio, sin tener en cuenta el precio por Usuario del Período de Licencia anterior.

## **10.2 Actualización y revisión de precios**

En caso de renovación de los Servicios contratados, ForceManager podrá actualizar el precio de dichos Servicios al alza sin preaviso alguno en una cantidad equivalente al resultante de aplicar el índice de incremento del coste de vida a los precios aplicables durante el Período de Licencia anterior. A estos efectos, se tomará en cuenta el índice de incremento del coste de vida del país a cuya legislación queden sujetas las presentes Condiciones de conformidad con el Anexo I de las mismas.

ForceManager puede revisar sus precios para el siguiente Período de Licencia de los Servicios por encima de los importes resultantes del párrafo anterior, siempre que medie notificación por email al Cliente al menos treinta (30) días antes del inicio del Período de Licencia de los Servicios en el que se deba aplicar dicha revisión de precios.

## **10.3 Devoluciones y prorrateo**

En ningún caso se prorratearán Periodos de Licencia y no se realizarán devoluciones de los importes ya pagados por el Cliente.

# **11. PERÍODO DE VIGENCIA Y TERMINACIÓN DE LAS CONDICIONES**

## **11.1 Periodo de vigencia de las Condiciones**

Estas Condiciones tendrán validez desde su aceptación por primera vez por el Cliente o el Usuario o el uso de Servicios gratuitos por el Usuario conforme a lo indicado en la cláusula 1 de estas Condiciones y continúa hasta que todos los Servicios hayan expirado o hayan sido cancelados conforme a lo indicado en estas Condiciones. Sin perjuicio de lo anterior, las condiciones 7, 8, 9, 12 y 15, y los apartados de la cláusula 3 que por su naturaleza deban seguir vigentes, seguirán vigentes una vez finalizado el período de vigencia de las Condiciones.

En el caso de las pruebas gratuitas, las notificaciones emitidas a través de los Servicios que indican el número de días restantes de la prueba gratuita constituyen el aviso por ForceManager de terminación de la vigencia de estas Condiciones.

Cualquier incumplimiento de las obligaciones contraídas por el Cliente en virtud de las presentes Condiciones incluyendo, pero no limitándose a, el impago, pago o uso no autorizado de la Solución, software, producto o de los Servicios de ForceManager, supondrá un incumplimiento material de las presentes Condiciones. En caso de incumplimiento de estas Condiciones por parte del Cliente, ForceManager, bajo criterio propio, podrá suspender o cancelar la prestación de los Servicios al Cliente, suspender los Usuarios y vinculados al Cliente y sus contraseñas.

## **11.2 Terminación por incumplimiento**

Cada una de las partes puede suspender los Servicios y dar por terminadas estas Condiciones si (i) la otra parte incumple de forma sustancial las presentes Condiciones y no subsana el incumplimiento antes de 30 días después de la recepción de la notificación por escrito de la parte no incumplidora, (ii) la otra parte cesa sus operaciones empresariales o se ve sometida a procedimientos de insolvencia y dichos procedimientos no se desestiman antes de noventa días o (iii) la otra parte incumple las presentes Condiciones de forma sustancial más de dos veces, sin perjuicio de que se subsanen dichos incumplimientos.

## **11.3 Efectos de la terminación**

En caso de terminación (i) los derechos otorgados por una parte a la otra cesarán con efecto inmediato (con excepción de los derechos otorgados en virtud de las condiciones indicadas en el apartado 10.1.), (ii) ForceManager proporcionará al Cliente acceso a los Datos, de su propiedad, así como la posibilidad de solicitar la exportación de los mismos, durante un periodo de treinta (30) días y de conformidad con los precios de ForceManager vigentes en ese momento para los Servicios aplicables, en caso de ser ellos necesarios, (iii) tras el mismo período de treinta (30) días una vez finalizados los servicios, ForceManager

eliminará los Datos en los términos indicados en la Política de Privacidad, (iv) cada una de las partes realizará de inmediato todos los esfuerzos razonables para devolver o destruir cualquier otra Información confidencial de la otra parte, si así se solicita, y (v) no eximirá al Cliente del pago de los Importes debidos y no abonados a ForceManager hasta el fin del Período de Licencia o de cualquiera de sus prórrogas.

Asimismo, ForceManager puede cancelar una cuenta gratuita en cualquier momento sin notificación previa a su entera discreción. El Cliente acepta que ForceManager no será responsable frente al Cliente ni frente a terceros por motivo de dicha cancelación. El Cliente será el único responsable de exportar los Datos de la cuenta gratuita antes de la finalización del acceso a la misma por parte del Cliente por cualquier motivo. A pesar de lo anterior, en el supuesto en que sea ForceManager quién finalice la cuenta gratuita a su entera discreción, le dará oportunidad al Cliente para recuperar previamente sus Datos.

## **12. DECLARACIONES, GARANTÍAS Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

### **12.1 Declaraciones y garantías**

Cada parte manifiesta que dispone de la capacidad jurídica necesaria para suscribir las presentes Condiciones. Cada parte garantiza que cumplirá con todas las leyes y normativas aplicables a la prestación o al uso de los Servicios, según corresponda. El Cliente garantiza que cumplirá con todas las leyes, regulaciones y ordenanzas aplicables o relacionadas con el uso que haga de los Servicios y que toda la información facilitada a ForceManager es veraz y cierta.

### **12.2 Garantías limitadas**

EN LA MEDIDA EN QUE LA LEY LO PERMITA, A MENOS DE QUE QUEDE EXPRESADO DE OTRO MODO EN LAS PRESENTES CONDICIONES, NINGUNA DE LAS PARTES OFRECE NINGUNA OTRA GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, IMPLÍCITA NI EXPLÍCITA, OBLIGATORIA NI DE OTRA CLASE INCLUIDAS, SIN LIMITARSE A ELLO, LAS GARANTÍAS DE COMERCIALIZACIÓN, ADECUACIÓN PARA UN FIN PARTICULAR Y NO INFRACCIÓN. FORCEMANAGER NO SE HACE RESPONSABLE DEL CONTENIDO NI DE LA INFORMACIÓN A LA QUE SE PUEDA ACCEDER A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

EL CLIENTE RECONOCE Y ACEPTA QUE CADA UNO DE LOS SERVICIOS PUEDE PRESENTAR ERRORES, DEFECTOS Y OTROS PROBLEMAS QUE PODRÍAN PROVOCAR UN FALLO DEL SISTEMA. EN CONSECUENCIA, LOS SERVICIOS, INCLUIDO TODO EL CONTENIDO, SOFTWARE (INCLUIDA CUALQUIER ACTUALIZACIÓN O MODIFICACIÓN DEL MISMO), FUNCIONES, MATERIALES E INFORMACIÓN PUESTOS A DISPOSICIÓN O A LOS QUE SE ACCEDA A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS, ASÍ COMO TODA DOCUMENTACIÓN QUE LOS ACOMPAÑE, SE PROPORCIONAN "TAL CUAL", POR LO QUE TODO USO QUE SE HAGA DE ESTOS SERÁ RESPONSABILIDAD ÚNICA DEL CLIENTE. FORCEMANAGER Y SUS PROVEEDORES DE APLICACIONES INTEGRADAS CON LA SOLUCIÓN NO OFRECEN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, IMPLÍCITA NI EXPLÍCITA, OBLIGATORIA NI DE OTRA CLASE INCLUIDAS, SIN LIMITACIÓN, LAS GARANTÍAS DE COMERCIALIZACIÓN, ADECUACIÓN PARA UN FIN PARTICULAR Y DE NO INFRACCIÓN. FORCEMANAGER NO ASUME NINGÚN TIPO DE RESPONSABILIDAD DERIVADA DEL USO CORRECTO DE LOS SERVICIOS. FORCEMANAGER Y SUS PROVEEDORES DE APLICACIONES INTEGRADAS CON LA SOLUCIÓN NO EMITEN DECLARACIONES RELACIONADAS CON NINGÚN CONTENIDO NI INFORMACIÓN ACCESIBLE A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS. FORCEMANAGER NO EMITE NINGUNA DECLARACIÓN DE QUE FORCEMANAGER, O NINGÚN TERCERO, PUBLICARÁ ACTUALIZACIONES O MEJORAS DE LOS SERVICIOS. FORCEMANAGER NO GARANTIZA QUE LAS FUNCIONES INCLUIDAS EN LOS SERVICIOS NO SE VERÁN INTERRUMPIDAS NI QUE CAREZCAN DE ERRORES.

### **12.3 Limitación de responsabilidad**

FORCEMANAGER NI SUS PROVEEDORES DE LICENCIAS NO SE RESPONSABILIZARÁN DE NINGÚN DAÑO DIRECTO O INDIRECTO INCLUIDOS, SIN LIMITACIONES, LOS DAÑOS CAUSADOS POR LA INTERRUPCIÓN DEL USO O POR LA PÉRDIDA DE DATOS O LA PRESENCIA DE DATOS IMPRECISOS O DAÑADOS, PÉRDIDA DE BENEFICIOS O GASTOS DEL ABASTECIMIENTO DE BIENES O SERVICIOS SUSTITUTIVOS, SEA CUAL SEA SU CAUSA, INCLUIDOS, SIN LIMITACIÓN, EL USO, MAL USO, INCAPACIDAD DE USO O USO INTERRUMPIDO, NI BAJO NINGUNA TEORÍA DE RESPONSABILIDAD INCLUIDOS, SIN LIMITACIÓN, CONTRATOS O AGRAVIOS E INDEPENDIENTEMENTE DE SI FORCEMANAGER TENÍA O DEBERÍA HABER TENIDO CONOCIMIENTO O HABER

SIDO ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE ESTOS DAÑOS, AL MARGEN DE SI CUALQUIER REMEDIO ESPECIFICADO EN LAS PRESENTES CONDICIONES NO CUMPLIERA SU FINALIDAD ESENCIAL; O DE NINGUNA RECLAMACIÓN QUE ALEGUE DAÑOS DERIVADOS DE ERRORES, OMISIONES U OTRAS IMPRECISIONES DE LOS SERVICIOS O LAS PROPIEDADES DE LOS MISMOS.

#### 12.4 Limitación de las responsabilidades indirectas

NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE POR DAÑO EMERGENTE, LUCRO CESANTE NI DAÑO INDIRECTO.

#### 12.5 Limitación del importe por responsabilidad

LAS PARTES ACUERDAN LIMITAR LA RESPONSABILIDAD DERIVADA DE CUALQUIER DAÑO O INCUMPLIMIENTO IMPUTABLE A FORCEMANAGER AL IMPORTE EFECTIVAMENTE PAGADO POR EL CLIENTE SEGÚN LO ESTIPULADO EN ESTAS CONDICIONES, DURANTE LOS SEIS (6) MESES ANTERIORES AL EVENTO QUE HA DADO LUGAR A DICHA RESPONSABILIDAD. FORCEMANAGER NO OTORGA GARANTÍA ALGUNA POR EL USO DE SERVICIOS QUE NO ESTEN SUJETOS A CONTRAPRESTACIÓN O DURANTE EL PERIODO DE PRUEBA.

### 13. FORCEMANAGER COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

La captación y tratamiento de datos personales realizados a través de nuestro Sitio Web y a través de la prestación de los Servicios aplicables a las presentes Condiciones se rige por lo dispuesto en nuestra Política de Privacidad (<https://www.forcemanager.com/es/info/privacidad/>) y Política de Cookies (<https://www.forcemanager.com/es/info/cookies/>), que quedan incorporadas a los presentes Términos y Condiciones.

ForceManager sólo es responsable en cuanto al tratamiento de los datos de contacto y facturación de los Clientes.

Por lo que se refiere a los Datos, a los oportunos efectos, detallamos a continuación la información básica sobre protección de datos:

<b>Encargado del Tratamiento</b>	Empresa contratante en virtud del Anexo I.
<b>Finalidad del Tratamiento</b>	Gestionar la prestación de servicios
<b>Base jurídica</b>	La Solución de ForceManager permite a los Clientes procesar los Datos, por lo que la base jurídica para que la empresa contratante trate dichos datos como encargado del tratamiento es la necesidad de prestar los Servicios conforme a las presentes Condiciones Generales de Uso y Contratación (art. 6.1 b) GDPR).
<b>Destinatarios</b>	Se podrán ceder datos a otras empresas del grupo ForceManager, en la medida necesaria para prestar los Servicios y para el cumplimiento de obligaciones legales.  Se usan encargados de tratamiento fuera de la UE, en países con las garantías adecuadas.
<b>Derechos</b>	Acceder, rectificar y suprimir sus datos, solicitar la portabilidad de los mismos, oponerse al tratamiento y solicitar la limitación de éste.
<b>Información adicional</b>	Puede consultar información adicional y detallada sobre protección de datos en nuestro Sitio Web <a href="https://www.forcemanager.com/es/info/privacidad/">https://www.forcemanager.com/es/info/privacidad/</a>

## 14. SOPORTE

La Licencia de Usuario incluye un servicio de soporte básico a prestar por ForceManager al Cliente y Usuarios conforme al servicio soporte de asistencia técnica básica que corresponda a la edición o paquete de la Solución que el Cliente haya contratado (en adelante, el “**Servicio de Soporte**”).

Para utilizar dicho servicio, el Cliente y el administrador del Cliente o el Usuario podrán ponerse en contacto con el Servicio de Soporte a través de los canales habilitados por ForceManager a tal fin, enviando mensajes directos por correo electrónico a la dirección [support@forcemanager.net](mailto:support@forcemanager.net), o abriendo una incidencia en el portal de soporte de ForceManager en <http://support.forcemanager.net>. Los canales habilitados para contactar con el Servicio de Soporte podrán ser modificados a discreción de ForceManager.

ForceManager atenderá y responderá a las incidencias o consultas enviando mensajes de correo electrónico a la dirección de correo electrónico y/o contactando al número de teléfono que el Cliente o el Usuario tenga asignados en su Cuenta de Usuario.

El Servicio de Soporte es de naturaleza correctiva, enfocado en la corrección de incidencias en el funcionamiento del producto estándar. El producto estándar es la versión básica de la Solución común a cualquier cliente, sobre la cual ForceManager realizará las personalizaciones solicitadas por un cliente dado (en adelante, el “**Producto Estándar**”). El Servicio de Soporte no gestiona incidencias ocurridas en las personalizaciones realizadas sobre la versión básica de la Solución por el equipo de servicios profesionales de ForceManager o sus *partners*.

ForceManager proporcionará asistencia técnica para las dos últimas versiones aprobadas de la Solución. Además, ForceManager podrá discontinuar partes o versiones de la Solución previa comunicación al Cliente, la cual se realizará con un aviso razonable para permitir al Cliente adaptarse a dichos cambios. La discontinuación de una parte o versión de la Solución implica que ForceManager no brindará soporte ni realizará acciones de mantenimiento evolutivo o correctivo sobre dicha parte o versión discontinuada.

El Cliente podrá contratar a ForceManager servicios de soporte más avanzados, que estarán sujetos a las presentes Condiciones Generales y a las Condiciones Particulares que les resulten de aplicación.

## 15. SERVICIOS PROFESIONALES

Las capacidades estándar de la Solución pueden ser ampliadas para un cliente específico por consultores especializados en la tecnología de la Solución, resultando en un producto ampliado que consiste en el Producto Estándar más sus personalizaciones.

Las personalizaciones, al ser partes de la Solución desarrolladas exclusivamente para un Cliente, están sujetas a las condiciones de garantía, mantenimiento o soporte estipuladas por el proveedor de servicios profesionales que las realizó. El proveedor de servicios profesionales puede ser ForceManager directamente o cualquiera de sus *partners* certificados. Cada proveedor de servicios profesionales de la Solución definirá los términos y condiciones aplicables a la prestación de servicios profesionales en un documento específico.

## 16. INDEMNIZACIÓN

El Cliente deberá indemnizar y mantener indemne a ForceManager y sus sucursales, filiales, empresas del grupo, proveedores, directores, accionistas, empleados, colaboradores y agentes, de cualquier reclamación o demanda de un tercero, en relación con (i) los Datos, (ii) cualquier infracción por parte del Cliente de los Derechos de propiedad intelectual y/o industrial de un tercero o (iii) un uso de los Servicios por parte del Cliente o del Usuario que infrinja los términos y condiciones de uso establecidas en las presentes Condiciones Generales.

El Cliente tendrá que indemnizar a ForceManager por las reclamaciones derivadas de cualquier incumplimiento surgido de la combinación de los Servicios con cualquier otro producto, servicio, hardware o proceso empresarial.

En ningún caso ForceManager tendrá obligación ni responsabilidad alguna, según se establece en este apartado, derivadas del (i) uso de los Servicios o elementos de marca de ForceManager de forma modificada o en combinación con otros materiales no facilitados por ForceManager y (ii) contenido, información o datos proporcionados por el Cliente, ForceManager, Usuarios u otros terceros.

## **17. POSIBLES INFRACCIONES**

### **17.1 Reparar, sustituir o modificar**

Si ForceManager tiene sospechas razonables de que los Servicios infringen los Derechos de propiedad intelectual y/o industrial de un tercero, ForceManager (a) obtendrá la autorización de uso por parte del tercero para el Cliente, a cargo de ForceManager, para que pueda seguir usando los Servicios, (b) proporcionará un sustituto funcionalmente equivalente que no los infrinja o (c) modificará los Servicios para que la infracción no se vuelva a producir.

### **17.2 Suspensión o rescisión**

Si ForceManager considera que las opciones anteriores no son razonables, puede suspender o rescindir el uso de los Servicios afectados. Si ForceManager rescinde los Servicios afectados, deberá proporcionar una devolución prorrateada de los Importes no devengados ya pagados por el Cliente aplicables al periodo siguiente a la rescisión de dicho Servicio.

## **18. OTRAS DISPOSICIONES**

### **18.1 Software de Terceros**

A efectos aclaratorios, se establece que estas Condiciones aplican al Cliente y/o al Usuario con respecto a su uso de cualquier funcionalidad facilitada por la Solución que sea proporcionada por un tercero. Es decir, las limitaciones de uso, obligaciones y prohibiciones contenidas en estas Condiciones con respecto a la Solución también aplican con respecto a cualquier software de terceros incluido en ella.

### **18.2 Modificación**

ForceManager se reserva el derecho de cambiar o modificar cualquiera de las presentes Condiciones, así como toda política que rija los Servicios, en cualquier momento, mediante la publicación de las condiciones en <http://www.forcemanager.com> o cualquier otra URL que ForceManager proporcione. El Cliente es responsable de consultar con regularidad las posibles actualizaciones de las presentes Condiciones. Todos los cambios o modificaciones que se realicen serán vinculantes (i) cuando ambas partes los acepten por escrito, (ii) cuando el Cliente acepte online la actualización de los mismos o si (iii) una vez que ForceManager actualice dichos términos, el Cliente sigue haciendo un uso continuado de los Servicios.

### **18.3 Comunicaciones**

Todas las notificaciones y comunicaciones que se deban realizar bajo la relación contractual objeto de estas cualquier Orden de Compra y/o estas Condiciones se enviarán por escrito, y podrán incluso ser enviadas por correo electrónico siempre y cuando se pueda registrar su recepción. A estos efectos, el Cliente podrá enviar sus comunicaciones a la dirección [support@forcemanager.net](mailto:support@forcemanager.net). ForceManager podrá enviar comunicaciones a la dirección de correo electrónico que el cliente hay facilitado en el formulario de registro de los Servicios en la Web. Las Partes podrán variar las direcciones proporcionadas, comunicándolo a la otra parte por escrito. El Cliente se compromete a tener operativo este correo electrónico y a modificarlo desde su área privada si fuese necesario para continuar recibiendo las comunicaciones. En todo caso, también se admitirán las comunicaciones mediante correo postal o mensajería, siempre que estos medios permitan su registro. A los anteriores efectos, se listan en Anexo I, las distintas direcciones postales de ForceManager. En cualquier caso, la vía de comunicación preferente será la del correo electrónico, quedando exenta ForceManager de todo tipo de responsabilidad que se pueda derivar por la falta de consulta o error en el correo electrónico facilitado por el Cliente. Cada una de las partes será responsable de la guarda y custodia de las copias de las comunicaciones que se realicen.

#### **18.4 Cesión**

El Cliente no podrá ceder ni transferir su posición contractual, ni los derechos y obligaciones asumidos en virtud de las presentes Condiciones, sin el consentimiento por escrito de ForceManager, y en todo caso se deberá cumplir lo siguiente, que (a) el beneficiario acepte por escrito obligarse a las condiciones de las presentes Condiciones y (b) la parte que efectúa la cesión sigue siendo responsable de las obligaciones contraídas mediante las presentes Condiciones antes de dicha cesión. Cualquier otro intento de cesión se considerará nulo de pleno derecho.

ForceManager tendrá derecho a prestar los Servicios directamente o a través de sus filiales, debiendo aceptar el Cliente la prestación de dichos Servicios por las filiales como si hubieran sido prestados por ForceManager.

#### **18.5 Fuerza mayor**

Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en las presentes Condiciones, siempre y cuando esté causado por una circunstancia ajena al control razonable de la otra parte como, por ejemplo, desastres naturales, actos de guerra o terrorismo, disturbios, conflictos laborales, actuaciones del Gobierno y fallos de Internet.

#### **18.6 Vigencia de las condiciones**

Si alguna disposición de las presentes Condiciones se considera inaplicable, las disposiciones restantes permanecerán en vigor.

#### **18.7 Inexistencia de representación**

Las partes contratantes son independientes y las presentes Condiciones no constituyen ninguna representación, asociación o empresa conjunta.

#### **18.8 Empresa contratante, ley y jurisdicción aplicable**

En Anexo I se detallan las empresas contratantes por parte del grupo ForceManager, así como la ley y jurisdicción aplicable a las presentes Condiciones en función del domicilio en el que se encuentre el Cliente, que las partes aceptan con renuncia expresa a cualquier otra ley y/o jurisdicción que les fuese aplicable.

#### **18.9 Enmiendas**

Toda enmienda debe hacerse por escrito e indicar expresamente que se trata de una enmienda de las presentes Condiciones.

#### **18.10 Acuerdo completo**

Las presentes Condiciones y todos los documentos a los que se hace mención o remisión en las mismas constituyen la totalidad del acuerdo entre las partes respecto a la materia objeto de las mismas y sustituyen a todos los acuerdos previos o actuales sobre dicha materia.

#### **18.11 Interpretación de condiciones en conflicto**

En caso de existir algún conflicto entre las Condiciones y cualquier versión anterior de las mismas, y salvo que se indique de otro modo, prevalecerán las disposiciones de las presentes Condiciones.



## ANEXO I

### 1) Clientes domiciliados en México

Parte Contratante	Dirección a efectos de notificaciones	Ley aplicable	Jurisdicción aplicable
ForceManager S.R.L. de C.V.	Avenida Encarnación Ortiz 1860, B3 1004, Ampliación Cosmopolita – Azcapotzalco 02920 Ciudad de Mexico, Mexico	Leyes de la Ciudad de México, Distrito Federal.	Jurisdicción de la Ciudad de México, Distrito Federal, México.

### 2) Clientes domiciliados en Colombia

Parte Contratante	Dirección a efectos de notificaciones	Ley aplicable	Jurisdicción aplicable
ForceManager Colombia S.A.S.	Carrera 21# 134-61 Apartamento 805 Bogotá, Colombia	Leyes de la República de Colombia.	Jurisdicción de la Ciudad de Bogotá D.C., Colombia.

### 3) Clientes domiciliados en los Estados Unidos de América

Parte Contratante	Dirección a efectos de notificaciones	Ley aplicable	Jurisdicción aplicable
ForceManager Inc.	90 Canal Street, 4ª planta, Boston, Massachusetts, 02114, Estados Unidos de América	Leyes del Estado de Massachusetts, Estados Unidos de América.	Jurisdicción de la ciudad de Boston, Estados Unidos de América.

### 4) Clientes domiciliados en Reino Unido

Parte Contratante	Dirección a efectos de notificaciones	Ley aplicable	Jurisdicción aplicable
ForceManager Ltd.	167-169 Great Portland Street, 5th Floor, London W1W 5PF, Reino Unido	Leyes del Reino Unido.	Jurisdicción de la ciudad de Londres, Reino Unido.

### 5) Clientes domiciliados en Italia

Parte Contratante	Dirección a efectos de notificaciones	Ley aplicable	Jurisdicción aplicable
Self, S.r.l. (A Socio Unico)	Via Sile 41, CAP 31056, Roncade (TV), Italia.	Leyes de la República de Italia.	Jurisdicción de la ciudad de Milán, Italia.

### 6) Clientes domiciliados en España y en países distintos a los listados anteriormente

Parte Contratante	Dirección a efectos de notificaciones	Ley aplicable	Jurisdicción aplicable
Tritium Software, S.L.	Josep Irla i Bosch 1-3, 2ª planta, 08034, Barcelona, España.	Ley Española.	Jurisdicción de la ciudad de Barcelona, España.