

## Términos y condiciones de uso y contratación

Por favor lee atentamente las presentes Condiciones Generales de uso y Contratación ( en adelante los “**Términos y Condiciones**”), que regulan la adquisición y uso del Software definido como el Servicio, ya sea a través de: (i) la utilización de la aplicación a través de los dispositivos IOS o Android, en línea o fuera de línea, del Servicio; o (ii) utilización del Servicio a través del portal Web de internet ; o (iii) la firma de un Formulario de Pedido ( tal y como se define más adelante) con referencia a los presentes Términos y Condiciones de uso del Servicio; o (v) al firmar un acuerdo marco del Servicio con referencia a las presentes condiciones de uso y contratación; usted está aceptando los presentes Términos y Condiciones en nombre de una empresa o de otra entidad legal ( en adelante el “**Cliente**”), y representa estar de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones que rigen la contratación y uso del Servicio ( que se define a continuación), ofrecidos por Tendios S.L., en su nombre, y en nombre de sus filiales ( colectivamente “**Tendios**”), y reconoce que ha leído y entendido los presentes Términos y Condiciones . Si usted acepta los presentes Términos y Condiciones en nombre de una empresa o entidad legal ( el Cliente), usted representa que tiene la suficiente autoridad para obligar a la empresa en los presentes Términos y Condiciones.

La utilización del Servicio le atribuye la condición de usuario (en adelante, el “**Usuario Autorizado**”) y la contratación del Servicio, tal y como éstos se definen más adelante, le atribuye la condición de Cliente, y ambos implican la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, así como la aceptación del Cliente y/o el Usuario Autorizado de las políticas de privacidad incluidas en <https://www.tendios.com/politica-de-privacidad> (en adelante, la “**Política de Privacidad**”). Algunos servicios o funcionalidades adicionales del Software pueden estar sometidos a condiciones particulares que, en su caso, modifican o complementan los presentes Términos y Condiciones, y que se entenderán aceptadas por el usuario y/o el Cliente al inicio de la prestación de dichos servicios o de la utilización de la correspondiente funcionalidad (en adelante los “**Términos y Condiciones Particulares**”).

En el supuesto de que un Cliente contrate el Servicio u otros servicios adicionales a través de un Partner Autorizado, le serán de aplicación los presentes Términos y Condiciones, así como en su caso los Términos y Condiciones Particulares, con excepción de los aspectos relativos al pago, facturación, notificaciones, políticas de privacidad que serán las propias del Partner Autorizado, y en su caso los Servicios de Integración y de asistencia técnica proporcionados por el Partner Autorizado, que en virtud del acuerdo comercial entre el distribuidor y el Cliente, no le son de aplicación.

Tendios se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento y sin previo aviso, el Contenido y configuración de la Web y del Software, así como del Servicio u otros servicios adicionales ofrecidos, siempre que no afecte lo dispuesto en los presentes Términos y Condiciones.

El Cliente deberá asegurarse de que todos y cada uno de los Usuarios Autorizados que utilicen el Servicio, en virtud de la licencia de uso del software contratada por el Cliente, conocen y aceptan los presentes Términos y Condiciones.

SI USTED NO TIENE LA SUFICIENTE AUTORIDAD PARA ACEPTAR LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES, O NO ESTÁ DE ACUERDO CON LOS MISMOS, , NO DESCARGUE, INSTALE, COPIE NI USE EL SERVICIO, NI ACCEDA A ÉL.

## CLÁUSULAS

### 1. Régimen de Responsabilidad

1.1 Tendios se compromete: a) a poner a disposición del Cliente el uso del Servicio, así como cualquier otra funcionalidad o servicios adicionales contratados, de conformidad con los presentes Términos y Condiciones b) proporcionar el soporte estándar aplicable al Servicio contratado por el Cliente, sin ningún cargo adicional; c) realizar los esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar un Servicio disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, excepto supuestos de:

(i) actualizaciones u operaciones de mantenimiento del Servicio, preavisadas al Cliente con al menos 7 días de antelación, (ii) cualquier indisponibilidad causada por circunstancias de fuerza mayor o supuestos fortuitos, incluyendo pero sin limitación, por ejemplo, incendio, inundación, terremoto, disturbios civiles, terrorismo, huelga, fallo o retraso del proveedor de los servicios de internet.

1.2 Tendios aplicará medidas administrativas, físicas y técnicas para la protección de la seguridad y confidencialidad de la Información del Cliente, en virtud de lo dispuesto en los presentes Términos y Condiciones. Esta protección incluirá, de modo informativo que no limitativo, medidas de prevención de acceso, uso, modificación y no divulgación de la Información del Cliente por parte de Tendios, excepto con motivo de proveer los servicios contratados, y prevenir y atender problemas del servicio o técnicos.

1.3 Las Partes en el ejercicio de su respectiva actividad, serán directamente responsables del cumplimiento de cuantas obligaciones les correspondan legalmente. A estos efectos, ambas Partes manifiestan expresamente que actuarán en todo momento como Partes independientes, sin que por los presentes Términos y Condiciones se pueda entender que existe otro tipo de vinculación, como el establecimiento de una sociedad de cualquier clase o una asociación o alianza, o que exista relación laboral alguna, contrato de agencia y/o contrato de distribución, por lo que cada una de las Partes asume, en su totalidad, eximiendo expresamente a la otra Parte, todas las obligaciones fiscales, laborales, administrativas o de cualquier otra índole que se puedan derivar al respecto.

1.4 El Cliente manifiesta y se compromete a indemnizar, compensar y mantener totalmente indemne a Tendios ante cualquier contingencia, daño o perjuicio que se pudiese generar como consecuencia del uso indebido por parte de los Usuarios Autorizados que accedan y/o utilicen el Servicio en virtud de la suscripción de la licencia de uso del Software contratada por el Cliente.

### 2. El Servicio

2.1 Sujeto a los presentes Términos y Condiciones, Tendios garantiza al Cliente, un no sublicenciable, intransmisible (salvo por lo dispuesto en los presentes Términos y Condiciones), y no exclusivo derecho de acceso y uso del Servicio, con acuerdo a lo dispuesto en la Documentación, y únicamente para el uso interno del Cliente y sus Filiales.

2.2 Sin perjuicio de lo anterior, el derecho de uso previsto en los presentes Términos y condiciones a favor del Cliente incluirá el uso de la licencia del Software por parte de los Usuarios Autorizados, esto es, aquellos trabajadores y colaboradores debidamente autorizados por el Cliente, que deban hacer uso del Servicio en el marco específico de la relación con Tendios y el Cliente. A estos efectos, el Cliente deberá

asegurarse de que todos y cada uno de los Usuarios Autorizados que utilicen el Servicio u otros servicios adicionales, en virtud de la Licencia contratada por el Cliente, conocen y aceptan los presentes Términos y Condiciones, así como otros Términos y Condiciones Particulares.

2.3 En virtud de lo anterior, sujeto a los presentes Términos y Condiciones, Tendios otorga a los Usuarios Autorizados el derecho no exclusivo e intransferible y no sublicenciable del uso del Servicio, por un período de tiempo igual al período de vigencia establecido con el Cliente.

El uso del Servicio está sujeto a límites de uso, atendiendo las cantidades específicas previstas en el Formulario de Pedido. El Cliente es el responsable de la actividad de sus Usuarios Autorizados y no permitirá que la ID Usuario sea utilizada por más de una persona nominal, salvo que se indique lo contrario en el Formulario de Pedido. Las Licencias de Usuario utilizados de más se entenderán como “Usuarios no regularizados”, y serán facturados al Cliente por el importe reflejado en el listado de precios. Adicionalmente, en el caso que el Cliente utilice los servicios por un volumen superior a lo contratado, dicha diferencia se le facturara al Cliente en la parte proporcional correspondiente según el listado de precios.

2.4 El Cliente y/o Usuario Autorizado no realizarán o intentarán realizar ninguna de las siguientes acciones, ni permitirá que un tercero las realice en el marco de la Licencia del Software contratada por el Cliente: i) descompilar el Software, desensamblarlo o utilizar técnicas de ingeniería inversa, ni tampoco crear o recrear el código fuente del Software; (ii) eliminar, borrar, ocultar o manipular ningún copyright ni cualquier otra identificación o sello, etiqueta de instrucciones o aviso de derechos de propiedad del producto impresos o estampados, adheridos, codificados o grabados en cualquier Software o Documentación, como tampoco eludir la conservación de todos los avisos de copyright y otros avisos de propiedad en todas las copias del Software y la Documentación que realice; (iii) arrendar, prestar, vender, comercializar, licenciar, sublicenciar, distribuir ni conceder de ninguna otra manera a ninguna persona o entidad ningún derecho de uso del Software, salvo en la medida expresamente permitida en estos Términos y Condiciones ;(iv) utilizar el Software para proporcionar, de forma individual o en combinación con otros productos o servicios, a una tercera persona o entidad, ya sea a cambio de una tarifa o de cualquier otra forma; (v) modificar, adaptar, manipular, traducir o confeccionar trabajos derivados del Software o la Documentación; (vi) combinar o fusionar ninguna parte del Software o la Documentación con otro software o documentación, o bien recurrir al Software o utilizarlo de cualquier otra forma como parte de una iniciativa de desarrollo de software (incluyendo sin limitarse, cualesquiera rutinas, scripts, códigos o programas) con atributos funcionales, expresiones visuales u otras funciones similares a las del Software o para competir con Tendios; (vii) salvo con el permiso previo por escrito de Tendios, publicar pruebas de rendimiento o de punto de referencia o análisis relacionados con el Software; (viii) utilizar el Software o la plataforma del Software para el envío de cualquier publicidad no solicitada ni autorizada, materiales promocionales, correos electrónicos no deseados, correos electrónicos en cadena, spam a personas o listado de personas que no hayan solicitado ni otorgado su consentimiento en tal sentido; (ix) Falsificar cualquier correo electrónico, página web de Tendios, noticias, o de alguna manera utilizar el Software o el contenido del Software para enviar información engañosa, falsa; (x) Interferir o intentar interferir con el acceso de cualquier Usuario al Software, al servidor o a la red de telecomunicaciones, a modo enunciativo que no limitativo, enviar un virus, sobrecargar o enviar correo spam; o (ix) Utilizar el Software o el Contenido dispuesto para cualquier propósito distinto a la finalidad del Software, o en beneficio de cualquier tercero, o de cualquier manera no permitida por esos Términos y Condiciones.

2.5 En el supuesto que el Cliente y/o Usuario Autorizado realicen o intentaran realizar alguna de las anteriores acciones descritas en el apartado anterior, o en supuesto de que previo requerimiento por parte de Tendios, el Cliente no hubiera adoptado las medidas necesarias para su bloqueo o finalización en un plazo de diez (10) días, Tendios se reserva el derecho de suspender los servicios contratados, con la consecuente aplicación de lo dispuesto en la cláusula 12.

2.6 Tendios podrá realizar cambios, modificaciones y ajustes que considere razonables en el Servicio u otros servicios adicionales contratados cuando lo estime oportuno. En caso de realizar un cambio sustancial en los mismos, Tendios deberá de comunicarlo previamente al Cliente.

### **3. Integración del Servicio**

3.1 Tendios se encargará, conforme a lo previsto en los presentes Términos y Condiciones, de prestar los servicios de integración del Software en el entorno del Cliente, salvo que dicha integración sea realizada por un Partner Autorizado, en dicho caso el Partner Autorizado será el responsable en exclusiva de dichos servicios de integración, y en su caso asistencia técnica y soporte.

### **4. Facturación y pago**

4.1 Cliente deberá pagar todos los importes del Servicio u otros servicios adicionales contratados, previstos en el Formulario de Pedido emitido, o en su caso por lo dispuesto en el acuerdo firmado con el Partner Autorizado. En este último supuesto el Cliente se regirá exclusivamente por lo dispuesto en el acuerdo con el Partner Autorizado en cuanto al precio y la forma de pago de lo contratado, eximiéndose Tendios de cualquier tipo de obligación y/o responsabilidad al respecto. Salvo que se especifique lo contrario en el Formulario de Pedido, (i) las tarifas se basan en el total de todos los servicios contratados por el Cliente y previstas en el Formulario de Pedido y no en el uso real por parte del Cliente y los Usuarios Autorizados, en dicho caso si el Cliente utiliza los servicios por un volumen superior a lo contratado, dicha diferencia se le facturara al Cliente en la parte proporcional correspondiente según el listado de precios (ii) las obligaciones de pago del Cliente no son cancelables y las tarifas pagadas por los servicios contratados no son reembolsables; (iii) las cantidades contratadas por el Cliente no pueden disminuirse durante el Plazo de Vigencia mínimo dispuesto para cada servicio contratado.

4.2 El Cliente tiene la obligación de proporcionar a Tendios una información válida y actualizada de su tarjeta de crédito, cuenta bancaria y/o del cualquier otro documento dispuesto en el Formulario de Pedido y aceptado por parte de Tendios . El Cliente autoriza a Tendios a cobrar el importe total de los servicios contratados que figuran en el Formulario de Pedido, así como para cualquier ampliación o renovación de los mismos realizada por el Cliente y aceptada por parte de Tendios . El pago de los mencionados servicios se hará por adelantado, según lo previsto en el Formulario de Pedido correspondiente. Salvo que se establezca lo contrario en el Formulario de Pedido, los cargos facturados al Cliente (i) vencen a los 60 días a partir de la fecha factura en el primer año de suscripción, y 30 días para los supuestos de ampliación y/o Renovación de la suscripción de los servicios en los supuestos de modalidad de facturación por domiciliación y transferencia bancaria; (ii) y a fecha factura en el supuesto de modalidad pago con tarjeta de crédito. Es responsabilidad del Cliente proporcionar una información

de facturación y de contacto veraz, completa y exacta, y notificar sobre cualquier cambio en dicha información.

4.3 Si el Cliente considerase que su factura no es correcta, deberá ponerse en contacto con Tendios, 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 El Cliente puede ampliar y/o contratar nuevos servicios durante la vigencia del Servicio contratado a través de un nuevo Formulario de Pedido. Para el primer año de contratación, el coste de dichos servicios será prorrateado proporcionalmente por el periodo restante del Plazo de Vigencia del Servicio contratado, salvo que se especifique lo contrario en el Formulario de Pedido. Por el contrario, el Cliente no puede solicitar una reducción del volumen de los servicios contratados (ej.: número de liquidaciones, número de licencias de usuario, número de uso de tarjetas, entre otro volumen de servicios) durante el Plazo de Vigencia del mismo, siendo únicamente aplicable una vez finalizado el plazo de vigencia anterior, cuya solicitud de reducción deberá de realizarse mediante una comunicación escrita a Tendios (siendo válido a través del envío a la dirección de correo electrónico proporcionada para ello) , con un mínimo de treinta (30) días hábiles previos a la fecha de la Renovación o de la finalización del Plazo de Vigencia del Servicio u otros servicios adicionales contratados en cuestión.

4.5 Si cualquier importe facturado por parte de Tendios al Cliente no es abonado por parte del mismo a la fecha de vencimiento de la factura, sin limitación de cualquier derecho o compensación por parte de Tendios, a este importe debido se le incrementarán los intereses legales de demora.

4.6 Como contraprestación por los servicios contratados y prestados al amparo de los presentes Términos y Condiciones, el Cliente se obliga a satisfacer puntualmente todos los pagos debidos. En caso de incumplimiento por el Cliente de los plazos de pago establecidos, Tendios podrá, transcurridos siete (7) días hábiles desde el vencimiento del pago, suspender los servicios y considerar resuelto de pleno derecho la presente contratación. Las facturas con retrasos en su pago estarán sujetas a un interés mensual aplicable sobre el saldo pendiente de la misma del 1,5%, 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.

4.7 Si la presente contratación se considera resuelta (finaliza los servicios), el Cliente deberá de abonar el saldo pendiente de su cuenta.

4.8 Tendios no ejercerá sus derechos previstos en las cláusulas anteriores, si el Cliente muestra buena fe a la realización del pago debido correspondiente, y coopera diligentemente para la resolución de la disputa.

4.9 El importe de los servicios contratados no incluyen impuestos, gravámenes, o derechos similares de cualquier naturaleza. El Cliente es el responsable de pagar todos los impuestos, gravámenes, o derechos similares con referencia a sus compras de acuerdo con estos Términos y Condiciones, así como cualquier Términos y Condiciones Particulares aplicables.

4.10 En caso de Renovación de los servicios, el importe contratado de los mismos a Tendios será revisado con carácter general, y para cada periodo de renovación, en la misma proporción en que varíe al alza, en su caso, el Índice General de Precios al Consumo (IPC), según conste publicado por el Instituto Nacional de Estadística (u organismo que lo sustituya), a cuyo efecto se comparara con el IPC del mes inmediatamente anterior a la

fecha de inicio de cada Renovación, con el IPC correspondiente a ese mismo mes del año anterior. La presente revisión de precios conforme el IPC constituye una mera actualización de los precios, y no una modificación de los mismos.

4.11 El Cliente acepta que la compra de los servicios contratados no conllevan la entrega de cualquier funcionalidad o característica nueva del Software realizada por Tendios con respecto a futuras funcionalidades o características del Servicio.

4.12 En caso de que, por circunstancias específicas, a título enunciativo y no limitativo, se produjeran, modificaciones o evoluciones de los servicios prestados al Cliente; aumento significativo del tráfico correspondiente al Cliente, cambios legislativos o normativos, entre otros, podrá revisarse al alza, el importe de los servicios. En caso de producirse el mencionado aumento, éste se comunicará al Cliente, con justificación del aumento operado y con una antelación de treinta (30) días a la fecha de vencimiento del Plazo de Vigencia de los servicios contratados y/o de cada una de sus prórrogas. Si una vez recibida la comunicación, el Cliente decidiera no continuar adherido a los servicios de Tendios podrá proceder a su baja, sin penalización de ningún tipo.

## **5. Derechos de Propiedad Intelectual y/o Industrial**

5.1 Todos los derechos de propiedad industrial y/o intelectual sobre el Software u otros servicios contratados, así como de cualesquiera ampliación, trabajo o mejora derivados de los mismos, incluyendo sin ánimo limitativo, cualquier software, tecnología, información, contenido, materiales, directrices y Documentación, son de propiedad exclusiva de Tendios o de sus partners y proveedores, por lo que el Cliente y/o Usuarios Autorizados se abstendrán de utilizar o registrar a su nombre cualesquiera patentes, marcas u otros signos distintivos de los que Tendios u otro partner y proveedor sean titulares, y no podrá modificar, reproducir, distribuir ni comunicar públicamente o poner a disposición de terceros el Servicio así como otros servicios contratados, salvo en lo previsto en estos Términos y Condiciones y/o en los Términos y Condiciones Particulares .

5.2 El Cliente y/o Usuarios Autorizados no podrán, directa o indirectamente, descryptar, descompilar o derivar código fuente de ninguna propiedad intelectual y/o industrial titularidad de Tendios a la que tenga acceso como consecuencia del la presente contratación de los servicios, o realizar ingeniería inversa en el diseño y función de la referida propiedad intelectual y/o industrial. Asimismo, el Cliente y/o Usuarios Autorizados se comprometen, en el marco de la buena fe contractual, a informar de manera rápida y eficaz de toda infracción o fundado temor de infracción por parte de terceros respecto los servicios contratados, que pudiera afectar a los legítimos intereses de Tendios, del que el Cliente y/o Usuarios Autorizados pudieran tener conocimiento.

5.3 El Cliente y/o Usuarios Autorizados conservarán todos los derechos de propiedad industrial y/o intelectual de los que sean titulares sobre aquella información y contenidos que pueda almacenar a través del Servicio en el marco de la Licencia del Software contratada. Consiguientemente, el Cliente y/o Usuarios Autorizados no transfieren a Tendios o a cualquier tercero la titularidad ni otorga licencia ni derecho de uso distinto al previsto en el mismo, ni de ningún otro tipo en relación a cualquier información, contenido o cualquier derecho de propiedad intelectual o industrial de su titularidad. Para que no de lugar a dudas, el Cliente y /los Usuarios Autorizados son los únicos titulares de la propiedad de la información proporcionada a Tendios por cualquier medio o almacenada en el Servicio, y del uso que hagan sobre la misma, eximiendo a Tendios de cualquier responsabilidad sobre la autenticidad y veracidad de la misma.

5.4 Tendios no es propietario del contenido de terceros que se hayan podido utilizar como parte del Servicio o los servicios adicionales que se hayan contratado, incluido el contenido de las comunicaciones que pueden aparecer en los mismos. El título y los derechos de propiedad intelectual y/o industrial del contenido al que se accede a través de los Servicios y/o servicios adicionales pertenecen al propietario del contenido en cuestión y pueden estar protegidos por ley de propiedad intelectual u otras leyes aplicables.

5.5 Ni Tendios ni el Cliente y/o Usuarios Autorizados podrá mostrar o utilizar las Marcas y Signos distintivos de la otra más allá de lo permitido en estos Términos y Condiciones, sin el consentimiento previo por escrito de la otra parte. Excepto en la medida en que se indique expresamente, ninguna de esas partes concederá ni la otra adquirirá ningún derecho, título ni interés incluido, sin limitación, cualquier licencia implícita de cualquier Marca y Signo Distintivo de la otra parte. Todos los derechos que no se concedan expresamente se considerarán no otorgados.

5.6 Tendios indemnizará al Cliente y/o Usuarios Autorizados, respecto cualquier demanda y/o procedimiento contra el Cliente y/o Usuarios Autorizados por parte de un tercero, por infracción de los derechos de propiedad intelectual por parte de nuestro Servicio. Y le indemnizará de cualquier daño, honorario de abogado o coste asumido, hasta el límite de la suma total de las cantidades percibidas por Tendios por parte del Cliente y/o Usuario Autorizados en referencia a los doce (12) últimos meses previos a la reclamación, siempre que: a) el Cliente y/o Usuario Autorizado notifique a Tendios por escrito de la reclamación por parte de tercero al Cliente y/o Usuario Autorizado, b) El Cliente y/o Usuario Autorizado nos otorgue control exclusivo de la defensa y liquidación de la reclamación, excepto en el supuesto que Tendios no pueda resolver ninguna reclamación contra el Cliente y/o Usuario Autorizado, y c) El Cliente y/o Usuario Autorizado coopere en todo momento en la aportación de documentación y resolución de la reclamación.

5.7 Sin perjuicio del resto de disposiciones de los presentes Términos y Condiciones y/o lo dispuestos en los Términos y Condiciones Particulares, Tendios no tiene ninguna obligación de indemnizar ni realizar defensa respecto a las siguientes reclamaciones:

- i. las interpuestas contra los elementos, las funciones, el funcionamiento del Software que se atribuyen total o parcialmente a la inclusión por parte de Tendios de tecnología facilitada por el Cliente y/o Usuario Autorizado a Tendios, o de conformidad con sus diseños, especificaciones o instrucciones entre ellas la inclusión de cualquier otro software suministrado por el Cliente y/o Usuario Autorizado a Tendios o incluido a petición suya;
- ii. las interpuestas contra el Servicio que se atribuyan total o parcialmente a la modificación del Servicio por cualquier persona ajena a Tendios, o bien, contra el uso del Servicio, cuando dicho uso contravenga las especificaciones o instrucciones de uso del mismo; o
- iii. aquellas en las que se alegue una infracción dolosa por el Cliente y/o Usuario Autorizado.

## 6. Limitación de responsabilidad

6.1 Tendios no garantiza que el Servicio, así como otros servicios adicionales que se hubiesen contratado sean útiles para la realización de ninguna actividad en particular. Tendios queda excluido de toda responsabilidad por los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que pudieran deberse al fraude en la utilidad que los Usuarios Autorizados y/o el Cliente hubieren podido atribuir al Servicio y/o otros servicios contratados, así como al uso del Contenido accesible a través de los mismos.

6.2 Tendios no controla ni ofrece ninguna clase de garantía sobre la veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de los datos que los Clientes y/o Usuarios Autorizados proporcionan sobre sí mismos o de terceros en el Servicio, así como otros servicios adicionales contratados. Tendios queda excluido de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la incorrecta identidad del Cliente y/o Usuarios Autorizados, y a la falta de veracidad, vigencia y/o autenticidad, así como modificación de la información que el Cliente y/o Usuarios Autorizados proporcionan sobre sí mismos, de terceros, y/o proporcionan o hacen accesibles a otros usuarios.

6.3 Tendios se exime de cualquier tipo de responsabilidad derivada de la información transmitida o difundida a través del Servicio, servicios adicionales, y de su Web, siempre que esta información haya sido manipulada o introducida por el Cliente, un Usuario Autorizado o tercero ajeno.

6.4 Tendios no se hace responsable de la naturaleza y tipología de la información y contenidos almacenados por el Cliente y/o Usuario Autorizado. No obstante, y en cumplimiento de lo dispuesto en el art. 11 y 16 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, Tendios se pone a disposición del Cliente y/o Usuarios Autorizados, autoridades y fuerzas de seguridad, colaborando de forma activa en la retirada o en su caso bloqueo de todos aquellos contenidos que pudieran afectar o contravenir la legislación nacional, o internacional, derechos de terceros o la moral y el orden público. En su caso, el Usuario Autorizado que considere que existe en el sitio Web algún contenido que pudiera ser susceptible de esta clasificación, se ruega que lo notifique de forma inmediata a Tendios.

6.5 Tendios quedará excluida de cualquier responsabilidad por daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran deberse al acceso y/o a la utilización del Servicio, así como otros servicios contratados, por el Cliente y/o los Usuarios Autorizados, en contra de lo dispuesto en los presentes Términos y Condiciones.

6.6 En ningún caso la responsabilidad de cualquiera de las Partes no excederá, salvo conducta dolosa, o morosa, del 100% del importe total de los servicios contratados por el Cliente por los doce (12) meses inmediatamente anteriores al incidente que se origine la responsabilidad.

6.7 Ninguna de las Partes será responsable de la otra o de un tercero por pérdidas indirectas, especiales, consecuenciales o incidentales, por daños directos o indirectos y resultantes de lo relativo a: a) pérdida de ingresos, b) pérdida de oportunidades, c) pérdida de ganancias; d) costes de recuperación, incluso si la Parte ha sido notificada de tales daños, salvo conducta dolosa, morosa o incumplimiento de lo establecido por estos Términos y Condiciones por cualquiera de las Partes.

## 7. Asistencia Técnica

7.1 Los términos y condiciones de soporte técnico de Tendios serán de aplicación con la adquisición del Servicio contratado por el Cliente. Los términos y condiciones se incorporan por referencia y pueden consultarse en la siguiente dirección <https://www.tendios.com/soporte-tecnico-y-mantenimiento>, salvo que se haya regularizado este punto en el correspondiente contrato del Servicio con un Partner Autorizado, en este supuesto prevalecerá lo dispuesto sobre este aspecto con el Partner Autorizado. Una vez concluido el Plazo de Vigencia del Servicio, el derecho de recibir cualquier tipo de soporte será finalizado.

7.2 El Cliente y/o Usuario Autorizado tiene derecho a recibir las actualizaciones y mejoras del Servicio sin costo alguno, siempre y cuando el Servicio se utilice según estos Términos y Condiciones. Las actualizaciones y mejoras y los servicios de soporte y mantenimiento del Servicio proporcionados son para el uso exclusivo del Cliente y/o Usuario Autorizado y no para la distribución a terceros o el uso por parte de ellos. Si se utiliza el Servicio de forma que infrinja estos Términos y Condiciones, el Cliente y/o Usuarios Autorizados no recibirán las mencionadas actualizaciones o mejoras del Servicio, ni los servicios de soporte y mantenimiento.

7.3 Los servicios de soporte se encuentran disponibles para el Cliente y/o Usuarios Autorizados en forma de asistencia mediante correo electrónico, portal web o chat web durante el horario laboral del soporte técnico indicado. Los servicios de soporte no se encuentran disponibles en su emplazamiento físico. Los servicios de soporte se limitan a: asistencia con la instalación del Software, su activación, transferencias, mensajes de error, fallos o problemas operativos. Los servicios de soporte no incluyen: auditoría y depuración de modelos; servicios de instalación completos; capacitación para el Software; consultoría o creación de modelos; automatización o personalización de modelos; resolución o diagnóstico de problemas de hardware; cualquier otro servicio no especificado anteriormente.

7.4 Durante el suministro de los servicios de soporte, el Cliente y/o Usuarios Autorizados deberán seguir las recomendaciones de Tendios, o en su caso el Partner Autorizado, y a proporcionar toda la información que Tendios solicite razonablemente para resolver un problema. Tal información puede incluir entre otros: el nombre del Cliente y/o Usuario Autorizado y el de su compañía; número de serie o ID de activación; nombre y versión del Software; información sobre aplicación host y el sistema operativo; mensajes de error; capturas de pantalla; acceso al PC a través de Webex o software similar para uso compartido del escritorio en la medida en que sea posible; los modelos o datos de salida en la medida en que sea posible. El Cliente y/o Usuarios Autorizados deberán instalar las últimas actualizaciones, mejoras o archivos de reparación que Tendios pueda recomendar para resolver un problema.

## 9. Garantía

9.1 En la medida permitida por la ley, salvo que quede expresamente dispuesto en los presentes Términos y Condiciones, ninguna de las Partes ofrece ninguna otra garantía de ningún tipo, implícita ni explícita, obligatoria ni de otra clase incluida, sin limitarse a ello, las garantías de comerciabilidad, adecuación para un fin particular y no infracción. Tendios no se hace responsable del contenido, ni la información a la que se

pueda acceder a través de los servicios contratados. El Cliente reconoce y acepta que cada uno de los servicios puede presentar errores, defectos u 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 puesta a disposición o que se acceda a través de los servicios, así como toda la Documentación que los acompañe, se proporciona “tal cual”, por lo que todo uso que se haga de estos será responsabilidad única del Cliente.

9.2 No obstante lo anterior, Tendios concede al Cliente una garantía durante un plazo máximo de 90 días desde la fecha de contratación, en el supuesto de que surgiera cualquier defecto o fallo en el Software de manera que éste no funcionara de forma adecuada. Esta garantía no cubre los daños o defectos derivados de las acciones u omisiones del Cliente y/o Usuarios Autorizados, las acciones de un tercero o eventos que escapen al control razonable de Tendios.

9.3 En caso que se produjera el defecto o fallo y el Cliente así lo notificaran debidamente y de forma inmediata a Tendios, esta verificará su funcionamiento y si detecta fallos o defectos los reparará o reemplazará la Licencia del Software adquirida, de forma gratuita. Si, a consideración de Tendios, la misma no puede ser reparada o sustituida, Tendios reembolsará la cantidad abonada por el Cliente, en función del importe reflejado en el Formulario de Pedido o factura que pagó por el Servicio tras la recepción por parte de Tendios de su declaración y promesa por escrito de haber eliminados todas las copias del Software y de no utilizar el Software. Debe desinstalar el Software y devolver cualquier soporte, Documentación, y demás materiales asociados (como documentación impresa) a Tendios con la prueba de compra para obtener el reembolso.

9.4 La anterior es la única garantía de cualquier tipo, ya sea expresa o implícita. Tendios excluye las garantías implícitas de comerciabilidad e idoneidad para un fin determinado, y de no vulneración. Esta garantía le otorga derechos legales específicos, y usted puede tener además otros derechos que varían según cada estado o país.

9.5 LA GARANTÍA ANTERIOR NO SERÁ APLICABLE SI: (i) EL SOFTWARE NO SE USA DE ACUERDO CON LO ESTIPULADO EN ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES O EN LA DOCUMENTACIÓN; (ii) ALGUNA ENTIDAD DISTINTA A Tendios MODIFICA EL SOFTWARE O PARTE DE ÉL, O (iii) SE PRODUCE UN ERROR DE FUNCIONAMIENTO EN EL SOFTWARE OCASIONADO POR UN EQUIPO O PRODUCTO DE SOFTWARE NO SUMINISTRADO POR Tendios.

## 10. Imagen corporativa

10.1 Tras la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, Tendios se reserva el derecho de emitir un comunicado de prensa, y usar el nombre y logotipo del Cliente externamente con fines comerciales y promocionales. En todo caso, la redacción del comunicado y las condiciones de uso del mismo serán decididas de mutuo acuerdo previamente junto con el Cliente.

## **11. Undécima. Seguridad, confidencialidad, encargado del tratamiento y protección de datos**

### **11.1 Seguridad**

Para garantizar el acceso privado y confidencial se proporciona al Cliente y/o Usuario Autorizado un log-in y una contraseña secretos. Es esencial que dichos datos de acceso sean modificados por el Cliente y/o Usuario Autorizado por otros completamente confidenciales en el primer acceso. Desde el momento en que Tendios entregue la información de acceso, el Cliente y/o Usuario Autorizado es el responsable de conservarla con la máxima diligencia y mantenerla en secreto por un periodo de tiempo indefinido.

En tal caso, el Cliente se hace responsable de todos los daños que pudieran producirse para sí, para terceros o para Tendios, así como los causados por los Usuarios Autorizados en el marco del Servicio contratado por el Cliente, que se hayan derivado de su falta de secreto respecto a los datos de acceso.

### **11.2 Confidencialidad**

Las Partes se reconocen un deber mutuo de secreto y confidencialidad, así como no difundirla, en relación con la información de carácter confidencial, obtenida de la otra parte o sus trabajadores. Tendrá en todo caso la consideración de confidencial, los presentes Términos y Condiciones y sus Anexos, así como la Documentación o información que puedan las Partes intercambiar como consecuencia de la relación que mantengan hasta finalización del Plazo de Vigencia de los servicios contratados.

A los efectos de la presente cláusula, la expresión "Emisor" y "Receptor" significa, respectivamente, la parte que facilita y la parte que recibe información confidencial.

Cualquier información, fuese cual fuese su naturaleza (bien técnica, comercial, financiera, operacional o de otro tipo), en cualquier forma o soporte (ya sea verbal, escrita, grabada o de cualquier otro tipo), que pudiera ser facilitada por el Emisor al Receptor en relación con el objeto de la contratación de los servicios a Tendios, será considerada como "Información Confidencial", incluyéndose en esta categoría aquella información que fuese generada a partir de la Información Confidencial.

El Receptor se compromete a aceptar la Información Confidencial en un marco de confianza y a no facilitarla a ningún tercero ni utilizarla para su propio beneficio sin obtener el previo consentimiento escrito del Emisor. El Receptor se obliga asimismo a:

- i. No difundir, prestar, dar en concesión, vender, arrendar o divulgar la información Confidencial que ha recibido el Emisor.
- ii. No difundir oralmente, o por escrito, o por medio de cualquier soporte informático cualquier conocimiento o noticia relevante o secreta del Emisor y que haya tenido conocimiento durante la relación directa o indirecta con la misma.
- iii. Tratar la Información Confidencial como estrictamente confidencial;
- iv. Utilizar la Información Confidencial exclusivamente para los fines de los presentes Términos y Condiciones.

v. Utilizar y archivar la información Confidencial con procedimientos de control u de protección, al menos tan estrictos como los que el Emisor tenga establecidos para la utilización y archivo de su propia información Confidencial. El Receptor no realizará copia de la Información Confidencial sin el previo consentimiento escrito del Emisor.

vi. Restringir el acceso a la Información Confidencial únicamente a aquellos empleados suyos que necesiten conocerla para los fines de los presentes Términos, y asegurarse de que dichos empleados conocen las obligaciones que les resultan aplicables en virtud de lo establecido en los presentes Términos; y

vii. No facilitar Información Confidencial a tercero alguno sin el previo consentimiento escrito del Emisor, y asegurarse de que, en caso de haber obtenido dicha autorización, dicho tercero firma un compromiso de confidencialidad con el Emisor en términos equivalentes a los de la presente cláusula.

A la simple solicitud y a elección del Emisor, el Receptor procederá a destruir o a devolver al Emisor toda Información Confidencial, bien sea escrita, grabada, o en cualquier otro soporte que se pudiera encontrar recogida. La destrucción o devolución de la Información Confidencial no relevará al Receptor de su obligación de tratar dicha Información Confidencial como estrictamente confidencial, durante la duración de los presentes Términos y Condiciones, persistiendo asimismo dicha obligación de confidencialidad una vez finalizada la relación contractual entre ambos. Las restricciones relativas al uso, reproducción, transmisión o acceso a la Información Confidencial a que se refiere la presente cláusula, no serán de aplicación en los casos en que la información:

i. Después de haber sido facilitada como Información Confidencial, deviniese accesible públicamente, sin que en dicha circunstancia hubiese intervenido incumplimiento alguno de la presente cláusula; o

ii. Se encontrase legalmente en posesión del Receptor en el momento en que hubiese sido facilitada por el Emisor, o que hubiese sido obtenida por aquél de manera independiente y anterior a haberle sido facilitada por el Emisor, siempre que no existiera ningún tipo de restricción o cláusula de confidencialidad anteriormente establecida.

iii. Que deba ser obligatoriamente facilitada en virtud de disposición legal o por resolución válidamente emitida por cualquier autoridad administrativa competente, tribunal u órgano jurisdiccional, legalmente facultado para obligar a tal disponibilidad, siempre y cuando, el Receptor así requerido notifique inmediatamente al Emisor de la recepción de tal requerimiento, a fin de que el Emisor pueda evaluar si existe posibilidad de eludir el mismo o pueda prestar cualquier apoyo razonablemente solicitado por el Receptor.

El Receptor responderá frente al Emisor de cualquier daño directo derivado del incumplimiento de cualesquiera obligaciones dimanantes de la presente cláusula. Las obligaciones establecidas en la presente cláusula vinculan al Receptor y a sus respectivos sucesores legales en las respectivas actividades, incluyendo cualquier persona jurídica resultante de una fusión, adquisición o cualquier otra reestructuración que pudiera sufrir el Receptor. El Receptor quedará obligado por lo establecido en la presente cláusula tras la terminación del Plazo de Vigencia de los servicios contratados durante un período indefinido mientras la información continúe teniendo naturaleza de Información Confidencial.

## 11.3 Encargado del tratamiento y protección de datos personales

### 11.3.1 Protección de datos personales

La captación y tratamiento de datos personales realizados a través de nuestro sitio Web, y a través de la prestación de los servicios contratados aplicables a los presentes Términos y Condiciones se rige por lo dispuesto en las Leyes y Regulaciones de protección de datos, así como nuestra Política de Privacidad y Política de Cookies , que quedan incorporados a los presentes Términos y Condiciones.

El uso de los servicios contratados en virtud de las presentes Términos y Condiciones implica una relación jurídica y unas obligaciones que se describen a continuación como Encargado del Tratamiento o como subencargado (a pesar de que a lo largo del texto se hace referencia únicamente como Encargado del Tratamiento con el objetivo de simplificar la redacción, aplicará de la misma manera en caso de actuar como subencargado del tratamiento). En el curso de la prestación de los servicios contratados por el Cliente, Tendios será considerado Encargado del Tratamiento respecto del Cliente de conformidad a las Leyes y Regulaciones de Protección de Datos, siendo el Cliente el Responsable del Tratamiento de dichos datos personales.

Adicionalmente, durante el transcurso de la prestación del Servicio, el Cliente podrá designar un o varios Usuarios Autorizados como administradores del Servicio, dicho administrador del Cliente tendrá la capacidad de acceder, supervisar, utilizar o divulgar la información y datos proporcionados y almacenados por los Usuarios Autorizados en el Servicio, siendo el Cliente el responsable de estos datos. Es responsabilidad exclusiva del Cliente cumplir con cuantas obligaciones se deriven de su condición del responsable del tratamiento, con entera indemnidad para Tendios. Tendios tratará los Datos Personales por cuenta del Cliente para llevar a cabo la prestación de los servicios contratados en virtud de los presentes Términos y Condiciones, excepto que cosa distinta se haya dispuesto por las Partes por escrito.

La presente cláusula de Encargado de Tratamiento de datos se aplica exclusivamente a los servicios que son prestados directamente por Tendios, para la prestación de los servicios contratados en virtud de los presentes Términos y Condiciones. Si el Cliente ha contratado el Servicio u otros servicios adicionales a través de un Partner Autorizado , en el caso de que estos servicios requiriesen tratamiento de Datos Personales del Cliente, el Cliente deberá firmar un acuerdo de tratamiento de datos independiente con dicho Partner Autorizado que incluya las actividades de tratamiento de datos propias de dichos servicios adicionales. No siendo válida ni jurídicamente vinculante la presente cláusula para el tratamiento de dichos Datos Personales, salvo que expresamente se pactase lo contrario entre Tendios y el Cliente.

Por lo que se refiere a los Datos Personales, a se detalla a continuación la información básica sobre protección de datos:

Encargado del tratamiento	Tendios
---------------------------	---------

Finalidad del tratamiento	Gestionar la prestación de los servicios contratada.
Base jurídica	El tratamiento de Datos Personales del Cliente son necesarios para la correcta prestación de los servicios contratados. En consecuencia, la base jurídica para tratar dichos datos como encargado del tratamiento, es atendiendo la necesidad de prestar los servicios contratados conforme a los presentes Términos y Condiciones.
Destinatarios	Se podrán ceder Datos Personales a otras empresas del mismo grupo empresarial para prestar los servicios, y por razones administrativas.  Se utilizan terceros encargados del tratamiento fuera de la U.E, en países con garantías adecuadas.
Derechos	Usted tiene derecho de acceso, rectificación y supresión de sus datos, solicitar su portabilidad, oponerse al tratamiento y solicitar la limitación del mismo. Para más información: <a href="https://www.tendios.com/politica-de-privacidad">https://www.tendios.com/politica-de-privacidad</a>
Información adicional	Puede consultar información adicional y detallada sobre la protección de datos en nuestro sitio web: <a href="https://www.tendios.com/politica-de-privacidad">https://www.tendios.com/politica-de-privacidad</a>

### 11.3.2 Encargado del tratamiento

Como Encargado del Tratamiento, Tendios se compromete a:

- i. Tratar y conservar con carácter estrictamente reservado y confidencial toda la Información y los Datos Personales que el Cliente y/o los Usuarios Autorizados, en su caso, le faciliten o entreguen por cualquier medio o soporte, así como aquella que conozca o a la que tenga acceso con motivo de la prestación de los servicios contratados. Asimismo, deberán observar y mantener el secreto más estricto y la confidencialidad plena sobre la Información a la que pueda acceder.
- ii. Utilizar la Información del Cliente y los Datos Personales que van a ser objeto de tratamiento, exclusivamente para la finalidad que constituye el objeto de la prestación de servicios y del encargo de tratamiento derivado de la misma, no pudiendo en ningún caso utilizarlos en la actividad que desempeñe para otras empresas o entidades ni para fines propios.

iii. Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del Cliente. Si Tendios considera que alguna de las instrucciones infringen las Leyes y Regulaciones de Protección de Datos , lo comunicará inmediatamente al Cliente.

iv. No reproducir, comunicar, ceder, divulgar ni transmitir, total o parcialmente, la Información del Cliente ni los Datos Personales de Cliente y/o de los Usuarios Autorizados a personas o entidades cuya intervención no sea estrictamente necesaria para la prestación de los servicios ni con fines distintos a los contemplados en el presente documento, salvo autorización escrita del Cliente, instrucción del Cliente, o en los supuestos en que Tendios venga obligado a su transmisión de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente. En este último caso, Tendios se compromete a informar previamente al Cliente de la identidad del solicitante y de la información requerida. Si Tendios debiera transferir Datos Personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al Cliente de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público. Estas obligaciones se harán por los canales establecidos a tal efecto, pudiendo por ejemplo hacerse mediante los mecanismos de información /autorización de las subcontrataciones que se mencionan en el punto (IX) de esta cláusula.

v. Colaborar con el Cliente ante el ejercicio de los derechos de los interesados (acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas) en la medida que trate Datos Personales por cuenta del Cliente para ejecutar los servicios contratados de acuerdo con sus posibilidades técnicas.

vi. Tendios llevará por escrito, cuando así le sea exigible por las Leyes y Regulaciones de Protección de Datos, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Cliente, que contenga:

i) El nombre y los datos de contacto de Tendios, así como los datos de otros encargados, si es el caso, y de cada Cliente por cuenta del cual actúe Tendios, y del delegado de protección de datos; ii) Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta del Cliente; y iii) en caso de transferencia de datos a un tercer país u organización internacional, incluir la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias internacionales aportará la documentación de las garantías adecuadas para efectuar dicha transferencia.

vii. Informar en todo momento sobre la ubicación o localización en la que se va a encontrar la Información del Cliente y los Datos Personales contenidos en cualquier soporte o formato. Dicha comunicación se realizará, entre otras posibles vías, a modo enunciativo según los mecanismos establecidos en el punto (IX) de esta cláusula

viii. Tendios no podrá subcontratar total o parcialmente ninguno de los servicios de la relación de servicios con el Cliente que impliquen tratamiento de Datos Personales regulados aquí (Sub-encargados) sin aplicar el mecanismo previsto en el punto (IX) de esta cláusula. Una vez esté autorizado por el mecanismo previsto allí descrito, Tendios trasladará como mínimo las mismas obligaciones estipuladas aquí en relación con el tratamiento de los Datos Personales a dichas entidades. El Cliente hace una autorización de todas las

subcontrataciones que se gestionen conforme dicho mecanismo y las que ya se indican en dicho listado en el momento de aceptar el servicio.

ix. Informar del listado de subcontratistas que impliquen tratamiento de Datos Personales del Cliente regulados en este documento (sub-encargados). Para ello Tendios habilitará un listado en el que se podrá consultar: la empresa subcontratista (que será identificada de manera clara e inequívoca), el servicio ofrecido, y si ello supone una transferencia internacional de los Datos Personales. Asimismo, Tendios permitirá a todos sus clientes registrarse con el objetivo de notificar con una antelación de siete (7) días las modificaciones en el listado para que puedan oponerse previamente a la realización de las mismas (sin perjuicio de que lógicamente el listado será actualizado).

x. Tendios será responsable de los actos y omisiones de sus Sub-encargados en la misma medida en que Tendios sea responsable si realiza los servicios de cada Sub-encargado directamente según los términos de esta Cláusula, salvo que se establezca lo contrario en los presentes Términos y Condiciones.

xi. Tendios implantará los mecanismos necesarios para : i) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento; ii) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los Datos Personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico;

iii) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento; y iv) Seudonimizar y cifrar los Datos Personales, en su caso.

xii. Tendios mantendrá medidas técnicas y organizativas apropiadas para la protección de la seguridad (incluida la protección contra el procesamiento no autorizado o ilegal y contra la destrucción accidental o ilegal, pérdida o alteración o daño, divulgación no autorizada o acceso a los datos del cliente), confidencialidad e integridad de la Información del Cliente.

xiii. El Cliente podrá verificar en cualquier momento, y como máximo dos (2) veces al año, el cumplimiento de las medidas y controles de seguridad establecidos en los presentes Términos y Condiciones, respecto de los sistemas de información, comunicaciones, archivos, etcétera, así como los procedimientos que soporten los Servicios prestados, previa solicitud por escrito, en este último caso, a Tendios , con una antelación mínima de diez (10) días hábiles.

xiv. Tendios notificará al Cliente sin dilación indebida, a través de correo electrónico, las violaciones de la seguridad que afecten o pudieran afectar a los derechos y libertades de las personas físicas, cuyos datos personales son tratados por cuenta del Cliente, junto con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia según lo dispuesto por Leyes y Regulaciones de Protección de Datos.

xv. Tendios hará los esfuerzos razonables para identificar la causa de dicho Incidente de Datos del Cliente y tomará los pasos que Tendios considere necesarios y razonables para remediar la causa de dicho Incidente de Datos del Cliente en la medida en que la remediación esté dentro del control razonable de Tendios .

xvi. Las obligaciones dispuestas en la presente cláusula no se aplicarán a los incidentes causados por el Cliente o los Usuarios Autorizados del Cliente.

xvii. Una vez cumplida la prestación del servicio objeto de los presentes Términos y Condiciones, Tendios se compromete a destruir aquella información que contenga datos de carácter personal que haya sido transmitida por el Cliente y/o los Usuarios Autorizados con motivo de la prestación de los servicios contratados. Sin perjuicio de lo anterior, Tendios podrá conservar los datos a cuya conservación venga legalmente obligado, y únicamente por el plazo de tiempo y para los fines legalmente establecidos.

## 12. Finalización

12.1 Los presentes Términos y Condiciones comienzan en: (i) la fecha en que el Cliente los acepta por primera vez; (ii) o haga uso del Servicio u otros servicios adicionales o funcionalidades contratadas, en cualquier caso la más temprana en el tiempo, y continúa vigente hasta que el Plazo de Vigencia de los servicios contratados expiran o han sido terminados según lo dispuesto en la presente cláusula.

12.2 El Plazo de Vigencia del Servicio, y, si aplica, otros servicios adicionales contratados es anual (1 año) a contar desde la fecha de inicio de los mismos establecida en el Formulario de Pedido del Cliente, salvo que se haya establecido un Plazo de Vigencia distinto en el Formulario de Pedido. Los servicios contratados son renovados automáticamente por otro período anual, salvo que alguna de las Partes haga constar, de forma fehaciente y por escrito, la voluntad de no Renovación con al menos treinta (30) días de antelación a la fecha de finalización del Plazo de Vigencia del servicio contratado.

12.3 En el supuesto de ampliación y/o contratación de un mayor volumen de servicios a los actualmente contratados (ej.: se realiza un número superior de licencias, liquidaciones, número de tarjetas Tendios, etc.), o de nuevos servicios adicionales durante el Plazo de Vigencia del Servicio contratado, el plazo de vigencia de los nuevos servicios orrespondará al tiempo restante que quedase del Plazo de Vigencia del Servicio contratado, exclusivamente aplicable para el primer año de contratación de los mismos. No obstante lo anterior, si el plazo de vigencia del Servicio que restase pendiente fuera inferior o igual a seis (6) meses, dichos servicios adicionales tendrán un plazo de vigencia de obligado cumplimiento para el Cliente de doce (12) meses, más el plazo que restase pendiente del Servicio, renovándose automáticamente estos servicios adicionales en la misma fecha de renovación del Servicio, salvo que alguna de las Partes haga constar de forma fehaciente y por escrito, la voluntad de no renovación con al menos treinta (30) días de antelación a la fecha de fin de vigencia.

12.4 Salvo lo dispuesto expresamente en el Formulario de Pedido, los precios aplicables a la Renovación de los servicios se registrarán por la lista de precios vigente en el tiempo de la Renovación. Sin perjuicio de lo anterior, cualquier Renovación en la que el volumen de los servicios contratados disminuya o aumente, se realizará una retasación del importe a pagar en la Renovación.

12.5 Cualquiera de las Partes tendrá derecho a resolver la contratación de los presentes servicios de forma inmediata y por escrito de forma fehaciente, en los siguientes supuestos:

i) Por acuerdo mutuo de las Partes;

ii) Finalización del Plazo de Vigencia de cada uno de los servicios contratados ;

iii) Cuando cualquiera de las Partes incumpliera alguna de las obligaciones establecidas en estos Términos y Condiciones y dicho incumplimiento no sea rectificado en los treinta (30) días posteriores a su notificación por escrito, obligándose la parte incumplidora a resarcir los daños y perjuicios causados;

vi) Causa de disolución de acuerdo con lo previsto en el artículo 360 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio;

v) Siempre que las normas legales lo permitan, cuando se promueva contra esa Parte expediente administrativo o judicial que pueda impedirle la prestación de los servicios o la retribución pactada en los presentes Términos y Condiciones, en cuyo caso, la Parte afectada deberá comunicar a la otra la concurrencia de la causa de resolución, en el plazo más breve posible desde que tuviera conocimiento del expediente;

vi) Cuando se acredite el falseamiento de los datos y documentos aportados por las Partes que hayan servido de base para la formalización de la contratación de los servicios contratados o para la facturación del precio del mismo;

vii) Causa de fuerza mayor (tal y como se define en el artículo 1.105 del Código Civil) que se prolongue durante un período superior a sesenta (60) días.

12.6 A solicitud del Cliente, Tendios tiene la obligación dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de terminación o vencimiento de estos Términos y Condiciones , de poner a disposición todos los datos del Cliente almacenados en el Software. Una vez puesta a disposición la información solicitada por el Cliente y transcurridos un período de treinta (30) días desde la terminación del Servicio, Tendios no tendrá la obligación de mantener o proporcionar datos del Cliente y procederá a la eliminación y destrucción de todos los datos, salvo obligación legal que establezca lo contrario.

## 13. Cesión y subcontratación

13.1 El Cliente se compromete a no ceder, total o parcialmente, las obligaciones y derechos derivados de los presentes Términos y Condiciones, ni realizar cualquiera otra operación que suponga disposición por cualquier título, gravamen, compromiso y/o transacción, total o parcial, sobre los mencionados derechos y obligaciones, salvo que haya obtenido previamente la autorización por escrito de Tendios.

## 14. Miscelánea

### 14.1 Independencia de las partes

Las Partes declaran expresamente que actúan con total independencia entre sí para la ejecución de sus propios negocios y actividades. Nada de lo acordado en estos Términos y

Condiciones puede ser constitutivo de una relación laboral, de agencia, comisión, distribución, asociación o de joint venture.

#### **14.2 Validez parcial**

Cuando por disposición judicial o de cualquiera otra naturaleza, alguna de las cláusulas de estos Términos y Condiciones fuese declarada inválida o ineficaz, total o parcialmente, dicha invalidez o ineficacia no se extenderá al resto de las cláusulas aquí previstas, las cuales se mantendrán en vigor y plenamente eficaces.

Las Partes acuerdan sustituir cualquier cláusula que deviniese inválida o ineficaz por otra válida y eficaz, tratando de que el efecto de esta última sea lo más similar posible al de la primera.

#### **14.3 Irrenunciabilidad**

La renuncia a exigir el cumplimiento de cualquier obligación o condición de lo dispuesto en estos Términos y Condiciones no constituirá una renuncia o renuncia continua a exigir el cumplimiento de cualquier otra obligación o

condición, aunque sean de la misma naturaleza. La falta de ejercicio o la demora en el ejercicio por cualquiera de las Partes de cualquier derecho, facultad o privilegio en virtud de lo dispuesto en estos Términos y Condiciones no operará como una renuncia a los mismos, y el ejercicio puntual o parcial por cualquiera de las Partes de un derecho, facultad o privilegio no impedirá el ejercicio posterior de los mismos o de cualquier otro derecho, facultad o privilegio.

#### **14.4 Orden de prelación**

En caso de discrepancia entre los presentes Términos y Condiciones, y los previstos en cualquier otro documento aportado por cualquiera de las Partes dentro del seno de la relación contractual de prestación de los servicios, se resolverá aplicando el siguiente orden de prelación:

- Los términos y condiciones específicos que se hayan recogido en el Formulario de Pedido de Tendios ( si aplica).
- Los presentes Términos y Condiciones.
- Términos y Condiciones Particulares, en lo que puedan modificar los Términos y Condiciones.
- Cualquier condición general de contratación recogidas en la orden de pedido procedente del Cliente, o en cualquier otro documento de naturaleza análoga.

Adicionalmente, las Partes acuerdan que, los presentes Términos y Condiciones serán de aplicación directa para las Renovaciones (si aplican), así como el Orden de Prelación recogido en la presente cláusula.

#### **14.5. Interpretación de condiciones en conflicto**

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

## 15. Notificaciones

15.1 Cualquier notificación o comunicación que hubiera de llevarse a cabo por razón de los presentes Términos y Condición se realizará por las Partes, salvo que otra cosa se establezca en el mismo, por escrito y dirigidos a la dirección prevista como domicilio social del Cliente, a la atención del contacto previsto en el Formulario de Pedido. Para los aspectos relacionados con la facturación de los servicios, las notificaciones serán dirigidas al contacto de facturación designado por el Cliente en el Formulario de Pedido.

15.2 Cualquier cambio de domicilio para notificaciones, a fin de poder desplegar efecto entre las Partes, deberá comunicarse a la otra con al menos diez (10) días de antelación, por uno de los medios previstos para la práctica de las notificaciones.

## 16. Ley aplicable y jurisdicción

16.1 La dirección a la que el Cliente debe dirigir las notificaciones en virtud de estos Términos y Condiciones, la ley que se aplicará en cualquier disputa o demanda que surja en relación con estos Términos y Condiciones, y los tribunales que tienen jurisdicción sobre cualquier disputa o demanda, quedará determinado del lugar del domicilio del cliente, en relación con el cuadro siguiente. Por el presente, ambas Partes se someten a la jurisdicción identificada a continuación:

PLAZA DOCTOR LETMENDI, NUM37 PLANTA 2, PUERTA 3 08007  
BARCELONA, BARCELONA

16.2 Asimismo, las se comprometen a interpretar y cumplir los presentes Términos y Condiciones de acuerdo con los principios de equidad y buena fe, resolviendo por medio de negociaciones y acuerdos amistosos cualquier diferencia que pudiera surgir entre ellas respecto de la aplicación, desarrollo, cumplimiento, interpretación y ejecución de los mismos.

## 17. Definiciones

17.1 De forma adicional a los términos definidos a lo largo de los los presentes Términos y Condiciones, los siguientes términos en mayúsculas, en singular o plural, tendrán el significado dispuesto a continuación:

17.1.1 “**Cliente**”: significa la entidad legal identificada en el Formulario de Pedido, o en su caso acuerdo marco de los servicios,

17.1.2 “**Contenido**”: significa todo el contenido, excluyendo la Información del Cliente, localizada o contenida en la Web, o cualquier otra web propiedad o controlada por Tendios, y cualquier información, documentos, reportes, criterios o

similar, dispuesto en o hecho accesible al Cliente y/o los Usuarios Autorizados en el transcurso de la prestación de los servicios.

17.1.3 **Datos Personales**”: significa toda información sobre una persona física identificada o identificable, según lo dispuesto en las Leyes y Regulaciones de Protección de Datos, de la cual el responsable del Tratamiento es el Cliente.

17.1.4 **Documentación**”: significa la información proporcionada al Cliente por Tendios, que describe las funcionalidades, guías de uso, y las operaciones del Servicio, incluyendo sin limitación, materiales online o especificaciones.

17.1.5 **Encargado del Tratamiento**”: significa la entidad que procesa los Datos Personales en nombre del Responsable del Tratamiento. Para estos Términos y Condiciones, el Encargado del Tratamiento significa la sociedad Tendios S.L.

17.1.6 **“Filial”**: significa una entidad que directa o indirectamente es conectada con o controlada por otra organización, normalmente más grande. Por “Control” a efectos de esta definición, significa directa o indirectamente la propiedad o el control de más del 50% de la entidad en cuestión.

17.1.7 **“Formulario de Pedido”**: significa el documento de orden de compra del Servicio u otros servicios adicionales o funcionalidades contratados por el Cliente, y que hace referencia a los presentes Términos y Condiciones. Los servicios contratados a través del Formulario de Pedido para una Filial del Cliente, tienen los mismos efectos y obligaciones que para el Cliente en estos Términos y Condiciones.

17.1.8 **ID Usuario**: significa las credenciales únicas que son creadas y asignadas a un Usuario Autorizado con el propósito de acceder y utilizar el Servicio de acuerdo los presentes Términos y Condiciones.

17.1.9 **“Información del Cliente”**: significa cualquier dato de carácter personal o información del Cliente y/o los Usuarios Autorizados que es introducida en e los servicios por el Cliente o en nombre del mismo, así como cualquier información que derive de los mismos ( ej. Los informes de gastos del Cliente). La Información del Cliente, y la información que derive del mismo no incluirán Información Confidencial de Tendios.

17.1.10 **“Leyes y Regulaciones de protección de datos”**: significa todas las leyes y regulaciones, incluidas las regulaciones de la Unión Europea, la Unidad Económica Europea y sus estados miembros, aplicable al procesamiento de Datos Personales bajo los Términos y Condiciones.

17.1.11 **“Licencia”**: significa la licencia de uso del Software, en virtud de lo regulado por estos Términos y Condiciones, y lo previsto en el Formulario de Pedido.

17.1.12 **“Partes”**: significa el Cliente y Tendios, conjuntamente.

17.1.13 **“Partner Autorizado”**: significa cualquiera de los distribuidores, revendedores u otros partners comerciales de Tendios autorizados por escrito por parte de Tendios para vender y/o integrar el Servicios, u otros servicios adicionales.

17.1.14 **Plazo de Vigencia:** significa el plazo de contratación dispuesto para el Servicio, así como cualquier otro servicio adicional contratado, incluyendo todas las Renovaciones posteriores (si aplica).

17.1.15 **“Política de Privacidad”:** significa las políticas de privacidad de Tendios incluidas en <https://www.tendios.com/politica-de-privacidad>.

17.1.16 **“Renovación”:** significa que el Cliente continúa haciendo uso de los servicios contratados, sin indicar su voluntad expresa y fehaciente de no renovarlos los 30 días previos a la finalización del Plazo de Vigencia de cada uno de los servicios contratados.

17.1.17 **“Responsable del Tratamiento”:** significa la entidad, persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que, solo o junto con otros, determina los medios y fines del tratamiento de los datos personales.

17.1.18 **“RGPD”:** significa el Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo del 27 de abril de 2016, relativo a la protección de personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante el “RGPD”).

17.1.19 **“Servicio”:** significa la suscripción a la licencia de Software operada por Tendios bajo un Formulario de Pedido o el Acuerdo marco de los servicios con el Cliente, según descrito en la Documentación.

17.1.20 **“Servicios Integración”:** significan las tareas necesarias realizadas por Tendios o un tercero para proceder a la integración del Servicio o servicios en el entorno corporativo del Cliente, y sus Filiales Autorizadas, según lo dispuesto en el Formulario de Pedido o en el acuerdo marco de los servicios firmado con el Cliente.

17.1.21 **“Software”:** significa la plataforma online y móvil de la cual es titular la entidad Tendios, que permite la captura de tickets y facturas de gastos, extrayendo sus datos y clasificándolos para su posterior explotación en internet.

17.1.22 **“Términos y Condiciones”:** significa estas condiciones generales de uso y contratación, así como cualquier otro Término y Condición Particular.

17.1.23 **“Términos y Condiciones Particulares”:** significa aquellos servicios o funcionalidades del Software entendido como Servicio, que pueden estar sometidos a condiciones particulares que, en su caso, modifican o complementan los presentes Términos y Condiciones, formando en todo caso parte integrante de los mismos.

17.1.24 **“Tratamiento”:** cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales o conjunto de datos personales, ya sea por procedimientos automatizados o no, como la recogida, registro, organización, estructuración, conservación, adaptación o modificación, consulta, utilización, comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo, o interconexión, limitación, supresión o destrucción según lo dispuesto en las Leyes y Regulaciones de Protección de Datos.

17.1.25 **“Usuario”:** significa la persona física que utiliza la Web y el Servicio.

17.1.26 **“Usuario Autorizado”:** significa cualquier individuo a quien el Cliente o sus Filiales otorguen autorización y/o acceso para el uso del Servicio, en

virtud de la suscripción de Licencia del Software que ha contratado el Cliente, a modo enunciativo, un empleado, un agente, un proveedor, un partner, un accionista, un representante, siempre que sea un Usuario Autorizado y no sea competidor de Tendios.

17.1.27 “**Usuario no regularizado**”: significa que el Cliente está utilizando el Servicio por un volumen de los usuarios superior de las cantidades contratadas en el Formulario de Pedido. Dichos usuarios serán facturados por el importe reflejado en el listado de precios.

17.1.28 “**Web**”: significa cualquier web titularidad de Tendios a través de la que se puede acceder al Servicio: <https://www.tendios.com>, [app.tendios.com](https://app.tendios.com)