

Condiciones generales de uso y mantenimiento del software

Edición de 31/01/2023

La empresa APEX TIMING, sociedad por acciones simplificada con accionista único, con un capital de 35 000 €, inscrita en el RCS de ANNECY con el número 531 976 017, cuyo domicilio social se encuentra en 11 ROUTE DE LA SALLE CRAN-GEVRIER 74960 ANNECY, en adelante el «Proveedor», edita y comercializa soluciones de software para la gestión de centros de ocio polivalentes y de deportes mecánicos (karting), en forma de licencias de software instaladas en el sistema de información del cliente, con arreglo a las presentes Condiciones Generales de Uso y Mantenimiento del Proveedor (en adelante las «CGUM»). El Proveedor también proporciona servicios de mantenimiento para dichas soluciones de software.

El Proveedor comercializa los equipos necesarios para la explotación y gestión de los centros de karting, cuya venta se rige por un contrato aparte, las Condiciones Generales de Venta de equipos informáticos del Proveedor (en adelante, las «CGV»).

Después de haber leído las características y de haberse asegurado de la compatibilidad del Programa con sus necesidades y su infraestructura informática, el Cliente expresó su deseo de hacer un pedido del Programa y, cuando corresponda, de los servicios de mantenimiento y/o prestaciones complementarias, al Proveedor de acuerdo con las presentes CGUM y el Presupuesto. La firma del Presupuesto por parte del Cliente implica la aceptación sin reservas de estas CGUM.

Artículo 1. Definiciones

Cada uno de los términos que aparecen a continuación tiene el significado que se le otorga en la siguiente definición:
Anomalía: cualquier mal funcionamiento reproducible por el Proveedor que afecte al Programa, siempre que no sea atribuible a un caso de exclusión del Mantenimiento.

Anomalía Bloqueadora: cualquier Anomalía que imposibilite el uso total o parcial de las funcionalidades principales del Programa sin posibilidad de sortearla.

Anomalía No Bloqueadora: cualquier Anomalía que permita continuar con el uso completo del Programa en todas sus funcionalidades, que no corresponda a una Anomalía Bloqueadora o una Anomalía Semibloqueadora.

Anomalía Semibloqueadora: cualquier Anomalía que cause limitaciones o restricciones en el uso del Programa, sin que estas perturbaciones o limitaciones sean suficientes para que la Anomalía sea calificada como Bloqueadora.

Centro de Asistencia remota: plataforma del Proveedor desde la que este presta los servicios previstos en el Contrato.

Cliente: cualquier persona física o jurídica que haya firmado un Presupuesto con el Prestatario basado en estas condiciones.

Sistema de Información: todos los recursos materiales, de software y de red del Cliente, bajo su propia responsabilidad, en los que se instala el Programa, respetando los requisitos informáticos que debe reunir el Cliente para usar el Programa, según se especifica en el Presupuesto.

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

Presupuesto: documento emitido por el Proveedor que contiene las condiciones particulares aceptadas por el Cliente, a saber, el(los) Programas(s) elegido(s), las condiciones de Licencia asociadas, los servicios del Proveedor (Mantenimiento u otros Servicios adicionales), las condiciones de precios, etc.

Documentación: los documentos técnicos y de información relativos al Programa (manual del usuario, manual de Especificaciones, manual de instalación) a los que el Cliente puede acceder desde el Programa en la sección

«Ayuda/Ayuda en línea».

Incidente: mal funcionamiento del Programa debido a un error de manipulación del Cliente o a una Anomalía que afecte al Programa. El contenido del Incidente se identifica durante la fase de asistencia, tal como se describe en estas condiciones.

Interlocutor privilegiado del Cliente: persona designada por el Cliente entre su personal, que cuenta con la experiencia necesaria para centralizar toda la información y las preguntas y colaborar con el Proveedor.

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

Programa: solución informática suministrada e instalada en el Sistema de Información del Cliente, compuesta por módulos desarrollados por el Proveedor, elegidos por el Cliente y designados en el Presupuesto, destinada a la actividad de los promotores de eventos deportivos y operadores de centros de ocio o de sus proveedores.

Mantenimiento: servicios prestados por el Proveedor en cuanto a soporte y seguimiento para ayudar al Cliente a usar correctamente el Programa, con el fin de corregirlo y mejorarlo.

Actualizaciones: versiones corregidas del Programa que se caracterizan por ser idénticas en cuanto a las funcionalidades.

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

Oferta comercial: todos los productos y servicios ofrecidos por el Proveedor.

Perímetro de uso: establecimiento(s) del Cliente y número de licencias otorgadas al Cliente, especificados en el Presupuesto.

Servicios: todos los servicios presentes en la oferta comercial del Proveedor.

Servicio de ayuda: centro de asistencia del Proveedor que permite centralizar toda la información y comunicarse con el Cliente.

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

Solución Alternativa: cualquier procedimiento inusual que permita utilizar todas las funcionalidades del Programa, a pesar de haberse constatado una Anomalía.

Especificaciones funcionales: descripción del Programa enviado al Cliente.

Asistencia remota: conexión del Proveedor a distancia al Programa en el Establecimiento del Cliente mediante Internet que permite detectar y/o corregir la Anomalía.

Artículo 2. Objeto

Las presentes Condiciones Generales de Uso y Mantenimiento y sus anexos (CGUM) tienen por objeto definir los términos y modalidades aplicables al suministro del Programa en forma de Licencia, así como a los Servicios solicitados por el Cliente.

En el caso de que la Licencia vaya acompañada de una venta de equipos informáticos por parte del Proveedor, la adhesión a este Contrato implica la aceptación sin reservas de las Condiciones Generales de Venta (CGV).

Artículo 3. Documentos contractuales

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

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

La firma del Presupuesto por parte del Cliente implica la confirmación por parte de este del conocimiento y aceptación sin reservas de las presentes Condiciones Generales de Uso y Mantenimiento y sus anexos (CGUM) del Proveedor.

En caso de contradicción, prevalece el documento de mayor rango. El Proveedor podrá modificar las presentes CGUM. En caso de ser necesario, se aplican las condiciones de modificación presentadas en el artículo 21.7.

Artículo 4. Periodo de vigencia

El Contrato entra en vigor en la fecha de recepción por parte del Proveedor del Presupuesto firmado por el Cliente, por la duración establecida en el mismo.

Salvo que se disponga lo contrario en el Presupuesto, al finalizar el período inicial el Contrato se renovará tácitamente por períodos sucesivos de un (1) año a menos que una de las Partes lo rescinda por carta certificada con acuse de recibo al menos tres (3) meses antes del vencimiento del período contractual en curso.

Artículo 5. Presupuesto

El Presupuesto incluye la descripción de: (i) el Programa, (ii) los Servicios de Mantenimiento y cualquier otro Servicio solicitado por el Cliente y (iii) sus precios. En el caso de los Servicios, el Presupuesto podrá incluir anexos donde se indiquen las estimaciones presupuestarias y de calendario y el método aplicado.

El pedido del Cliente se considera en firme a partir de la fecha de recepción por parte del Proveedor del Presupuesto firmado por el Cliente.

Artículo 6. Derecho de uso

•Modalidades de la licencia

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

Cuando la Licencia de uso del Programa se concede durante todo el período de protección concedida actualmente o que se conceda en el futuro a los autores, por las leyes y reglamentos franceses, así como por convenios internacionales, el Cliente solo podrá utilizar el Programa en el Establecimiento del Cliente.

Cuando la Licencia de uso se conceda por un período renovable de un (1) año o cualquier otra duración prevista en el Presupuesto, el Cliente podrá utilizarla en varios Establecimientos que serán designados en el Presupuesto.

En caso de que el Cliente desee aumentar el número de Licencias de las que se beneficia o añadir un módulo complementario al Programa no previsto inicialmente, deberá firmar un nuevo Presupuesto o un Presupuesto adicional, que incluya el número de puestos de trabajo adicionales a cambio del pago de un canon adicional calculado de acuerdo con las condiciones de precios aplicables en el momento de la solicitud del Cliente.

En cualquier momento en el caso de una Licencia limitada en el tiempo, el Cliente podrá solicitar al Proveedor un Presupuesto adicional con el fin de otorgarle la licencia de uso durante todo el periodo de protección actualmente otorgada o que se otorgue en el futuro a los autores, por las leyes y reglamentos franceses, así como por los convenios internacionales. En este caso, las cuotas iniciales pagadas por el Cliente no se deducirán del precio de la nueva Licencia de uso.

En virtud del derecho de uso otorgado por esta Licencia de uso, el Cliente podrá:

(i) instalar y reproducir, de forma permanente o temporal, el Programa, dentro del límite del número de equipos de trabajo autorizados y en los Establecimientos establecidos en el Presupuesto;
y (ii) utilizar el Programa, implementar, mostrar, ejecutar, cargar, almacenar el Programa, dentro del límite estricto de las necesidades del Cliente en relación con su actividad profesional, de conformidad con el Contrato y con el entorno informático acordado en el Presupuesto.

El Cliente podrá realizar una copia de seguridad del Programa, salvo si dicha copia es facilitada por el Proveedor, exclusivamente y con el único fin de sustituir el ejemplar original del Programa que haya sido destruido o quedado inservible, a condición de que se reproduzcan de forma idéntica todos los avisos de propiedad intelectual en la copia

realizada, que queda sujeta a los términos del Contrato.

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

•Límites de uso

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

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

Se acuerda expresamente que el Cliente se abstendrá de corregir por sí mismo o por un tercero cualquier Anomalía, ya que el Proveedor se reserva la exclusividad del Mantenimiento del Programa. El Proveedor también decide a su discreción sobre la evolución del Programa (Actualización, Nuevas Versiones) siempre que no conduzca a ninguna regresión funcional para el Cliente.

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

•Modalidades de suministro del Programa y de los Servicios

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

Artículo 7. Compromisos de las Partes

•Obligaciones del Proveedor

El Proveedor se compromete a prestar los Servicios de conformidad con las técnicas existentes, en cumplimiento de las fechas y plazos indicativos especificados en el Presupuesto, y de acuerdo con una obligación general de medios. No obstante, dada la naturaleza técnica de los Servicios, y el papel que desempeña el Cliente en su ejecución, en particular en lo que se refiere al Mantenimiento, en ningún caso la demora por parte del Proveedor dará lugar a la aplicación de penalización alguna, descuento en la factura o concesión de una indemnización por daños y perjuicios, y el Cliente lo reconoce expresamente.

•Obligaciones del Cliente

El Cliente se compromete a colaborar activamente con el Proveedor y, en este sentido, a (i) expresar de forma clara y precisa sus necesidades, (ii) proceder sin demora cuando reciba el Programa y los Servicios, (iii) poner a disposición del Proveedor todos los medios materiales y humanos necesarios para la prestación de los Servicios, (iv) garantizar el acceso a sus locales, datos, documentos, archivos, información y programas necesarios para la ejecución del

Contrato, y (v) respetar las obligaciones de pago definidas en estas CGUM y en el Presupuesto.

Como parte de su obligación de cooperar, el Cliente también está obligado a (i) designar un interlocutor único con el Proveedor, coordinador de solicitudes de intervención y responsable de la implementación de las instrucciones del Proveedor, (ii) asegurar a sus usuarios un nivel de competencia y formación que permita el uso del Programa de acuerdo con su finalidad y su Documentación, (iii) proporcionar cualquier información, elemento o validación necesarios para la prestación de los Servicios del Proveedor, en particular el Mantenimiento, (iv) proporcionar y recordar a las partes interesadas del Proveedor, si es necesario, los procedimientos específicos vigentes en sus instalaciones, (v) dar al Proveedor o a sus subcontratistas libre acceso a su Sistema de Información, en particular en el contexto de la Asistencia remota, y (vi) realizar operaciones de copia de seguridad de los datos con carácter previo a cualquier intervención del Proveedor.

En general, el Cliente cooperará de buena fe para facilitar la prestación de los Servicios del Proveedor. En este sentido, el Cliente se compromete en particular a comunicar al Proveedor, a petición de este, las referencias de su contrato de Mantenimiento y todos los datos necesarios para que el Proveedor pueda corregir la Anomalía y describirá, en particular, las condiciones de funcionamiento del Programa en el momento en que se produzca la Anomalía. Además, el Cliente se compromete a comportarse de manera justa en todas las circunstancias cuando interactúe con los equipos del Proveedor, tanto si intervienen directamente en el Establecimiento del Cliente para prestar los Servicios acordados en virtud de estas CGUM como si interactúan con el Cliente a distancia a través de un servicio de ayuda, disponible como Mantenimiento.

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

A menos que se establezca lo contrario en el Presupuesto, el Cliente realiza pruebas de aceptación del Programa y cualquier Servicio proporcionado por el Proveedor para verificar su conformidad con la Documentación y su descripción, como se especifica en el Presupuesto. El Cliente dispone de un plazo de cinco (5) días desde la recepción del Programa y/o de los resultados de los Servicios solicitados para comunicar por escrito al Proveedor las no conformidades detectadas, comprometiéndose el Proveedor a subsanarlas a la mayor brevedad posible. Si no se envía dicha notificación dentro de este plazo, las pruebas de aceptación del Programa y/o los Servicios correspondientes se consideran aceptados automáticamente. Cualquier uso del Programa y/o los resultados de los Servicios constituyen una aceptación sin reservas.

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

Artículo 8. Mantenimiento

El Mantenimiento es proporcionado por el Servicio de ayuda del Proveedor en virtud del Contrato, está sujeto a una facturación anual o trimestral prevista en el artículo 11, y cubre los siguientes Servicios:

8.1 Asistencia y Soporte – Mantenimiento correctivo

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

- Intervenir a petición del Cliente y difundir información sobre el funcionamiento y las características del Programa (asistencia para el uso),
- detectar si el problema que afecta el correcto funcionamiento del Programa está cubierto por el Mantenimiento proporcionado por el Proveedor,
- remediar el Incidente para que el Cliente pueda utilizar el Programa de acuerdo con su propósito, si la solución puede proporcionarse por teléfono o por medios electrónicos.

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

8.2 Seguimiento - Mantenimiento evolutivo

El Mantenimiento evolutivo del Programa incluye el suministro de Actualizaciones y Nuevas Versiones decididas y publicadas por el Proveedor. El Mantenimiento evolutivo del Programa se realiza ya sea mediante la entrega de un soporte físico, ya sea instalado por el Cliente o por el Proveedor, o mediante Asistencia Remota en el sistema del Cliente.

En virtud de los Servicios de Seguimiento, el Proveedor se compromete a proporcionar al Cliente Actualizaciones y Nuevas Versiones y a actualizar la Documentación asociada al Programa.

8.3 Limitación de Mantenimiento

El Proveedor no se hace responsable de ninguna Anomalía o Incidente que esté relacionado con (i) un uso del Programa que no cumpla con su propósito o su Documentación, (ii) un fallo de hardware o software de uno o más elementos del Sistema de información del Cliente, no relacionado con el Programa, (iii) y, de manera más general, cualquier acto voluntario de degradación, mala intención, sabotaje por parte de un usuario o de un tercero.

Por lo tanto, quedan especialmente excluidos del alcance del Mantenimiento proporcionado por el Proveedor:

- las Anomalías causadas por el uso incorrecto del Programa por parte del Cliente o por modificaciones realizadas por el Cliente al Programa, sin la autorización del Proveedor;
- las Anomalías relacionadas con la negativa del Cliente a instalar las Actualizaciones o Nuevas Versiones propuestas por el Proveedor;
- las Anomalías relacionadas con la negativa del Cliente a permitir que el Proveedor acceda a su Sistema de Información como parte de la Asistencia remota;
- las anomalías causadas por el incumplimiento por parte del Cliente de su obligación de cooperar;
- las Anomalías relacionadas con el cambio de todo o parte del material informático del Cliente por material no compatible con el Programa;
- las Anomalías relacionadas con la configuración informática del Cliente o el equipo de cronometraje (bucle, decodificador y transpondedor).

Los Servicios de Mantenimiento solo se refieren al mantenimiento del programa y no al mantenimiento informático (material, red).

8.4 Contratación de los servicios de Mantenimiento durante la ejecución del Contrato

El Cliente tiene la opción de contratar los Servicios de Mantenimiento en cualquier momento durante la ejecución del Contrato, previa solicitud dirigida al Proveedor y siempre que se haya firmado previamente un Presupuesto entre las Partes. La facturación de los Servicios de Mantenimiento se calculará en función de (i) la duración suscrita por el Cliente y definida en el Presupuesto y (ii) la duración de uso del Programa desde la entrada en vigor del Contrato, no cubierta por un Contrato de mantenimiento.

Artículo 9. Servicios complementarios

9.1 Desarrollos a petición del Cliente

El Cliente puede efectuar en cualquier momento una solicitud de desarrollo o mejora del Programa. El Proveedor no tiene ninguna obligación de realizar desarrollos específicos solicitados por los Clientes, pero se compromete a tener en cuenta la solicitud en función de su utilidad, importancia y número de solicitantes y, en su caso, a implementarla en una futura Actualización.

9.2 Servicios complementarios ofrecidos por el Proveedor

El Proveedor podrá prestar los siguientes servicios complementarios a petición del Cliente. Estos servicios estarán sujetos a una facturación adicional según la tarifa y los plazos de realización y la frecuencia de facturación comunicados por el Proveedor en un Presupuesto Complementario.

Los servicios complementarios (también denominados Servicios Web) se presentan en la oferta comercial del Proveedor e incluyen en particular:

• para la solución del Programa «GoKarts»:

- el plan de suscripción «Web Pro»
- el plan de suscripción «Web Premium»
- el plan de suscripción «Live Timing»

• para la solución del Programa «GoRacing»:

- el plan de suscripción «Live Timing»
- el plan de suscripción «Live Graphics»

Otros Servicios complementarios pueden adoptar la forma de:

- la instalación del Programa por parte del Proveedor en el equipo de los usuarios;
- la reinstalación del Programa o la reconstitución de los archivos de datos y de los programas en caso de destrucción accidental o por virus;
- las copias de seguridad de archivos y los datos de operación introducidos; las modificaciones o incorporaciones de funcionalidades relacionadas con el Programa solicitadas por el Cliente;
- las modificaciones o incorporaciones de funcionalidades relacionadas con cambios en la reglamentación o con cambios hechos en la configuración material;
- las prestaciones de formación, instalación, asesoría o asistencia que pueda prestar el Proveedor mediante contratos de formación, instalación, asesoría o asistencia;
- las prestaciones de instalación de un equipo informático que no se haya adquirido al Proveedor;
- cualquier desplazamiento o intervención en el establecimiento del Cliente;
- cualquier nueva instalación del Programa en un nuevo puesto de trabajo que figure en el Establecimiento, solicitada por el Cliente durante el Contrato tras una avería de su equipo, está incluida en el precio de las prestaciones de instalación facturadas por el Proveedor, hasta un máximo de dos (2) al año, siempre que la duración de la intervención no supere treinta (30) minutos;
- la asistencia presencial o asistencia remota sin conexión a Internet.

Estos servicios estarán sujetos a facturación complementaria según la tarifa, los plazos de realización y la frecuencia de facturación comunicados por el Proveedor en un presupuesto complementario.

Dado que la oferta comercial del Proveedor está sujeta a cambios, esta lista no es exhaustiva.

9.3 Modalidades específicas relacionadas con el envío de correos electrónicos

La política de envíos masivos de correo electrónico y las buenas prácticas se exponen en los Anexos 2 y 3 de estas CGUM y también están disponibles en la ayuda en línea.

9.4 Modalidades específicas relacionadas con la venta en línea

Los planes de suscripción «Web Pro» y «Web Premium» del Programa «GoKarts» incluyen un servicio de venta en línea (el Cliente puede consultar la oferta comercial para obtener más detalles sobre los servicios prestados).

La implementación del sistema de venta en línea se realizará a petición del Cliente al Proveedor.

Los costes relacionados con el establecimiento de la conexión entre el sistema GoKarts y el procesador de pagos web o con el cambio de procesador de pagos web estarán sujetos a una facturación complementaria comunicada en

un presupuesto aparte. En caso de que el procesador de pagos web del Cliente no esté integrado en GoKarts, el Proveedor se reserva el derecho a facturar en un presupuesto aparte el tiempo adicional dedicado a la integración o rechazar la integración.

El Proveedor no se hará responsable de ninguna actividad ilícita y fraudulenta en los medios de pago del Proveedor, según lo estipulado en el artículo «Responsabilidad» de estas CGUM.

Artículo 10. Modalidades de ejecución de las prestaciones correspondientes al Mantenimiento

El departamento de Ayuda del Proveedor es el encargado de prestar los servicios de Mantenimiento, bajo la dirección del Director Técnico. El equipo del Proveedor, además, informa al Cliente de cualquier hecho y actuación que pueda requerir una intervención adicional por parte del Proveedor.

Las modalidades de ejecución de los Servicios de Mantenimiento se detallan en el Anexo 1 de las presentes CGUM.

Artículo 11. Precios

Como contrapartida de la Licencia de uso del Programa, de los Servicios de Mantenimiento y/o de los Servicios complementarios, el Cliente se compromete a pagar al Proveedor la cantidad fija establecida en el Presupuesto. Este precio se indica sin impuestos y se le debe añadir cualquier tasa o impuesto vigente en la fecha de factura, así como todos los gastos de comunicación relacionados con la Asistencia remota y los gastos de desplazamiento al Establecimiento.

Todas las facturas serán emitidas en las condiciones previstas en el Presupuesto, a plazo por vencer.

Las facturas de renovación de los Servicios (Licencia, Mantenimiento y Servicios complementarios) serán emitidas trimestralmente o anualmente sesenta (60) días antes de la fecha de vencimiento, a plazo por vencer, y serán pagaderas dentro de un período máximo de cuarenta y cinco (45) días naturales a partir de la fecha de emisión.

Como parte de la renovación del Contrato y/o de todos o parte de los Servicios (Licencia, Mantenimiento y Servicios Complementarios), el precio podrá ser revisado por el Proveedor conforme a la siguiente fórmula:

$P = P_o \times S / S_o$.

P = precio después de la revisión.

P_o = precio inicial para la primera revisión, luego precio de la revisión anterior para las revisiones posteriores.

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

S_o = valor del índice Syntec en vigor en la fecha en que se emitió el Contrato para la primera revisión, luego valor del índice Syntec en el día de la revisión anterior para las revisiones siguientes.

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

En todo caso, cualquier demora en el pago implicará la aplicación al Cliente, a partir de la fecha de vencimiento de la factura, de (i) la indemnización legal fija por cobro, de conformidad con el artículo L.441-10 del Código de Comercio francés, (ii) una indemnización fija de los gastos de cobro de cuarenta euros (40 €), (iii) un interés de demora no liberatorio a una tasa igual a la tasa legal vigente multiplicada por tres (3), contabilizado en días desde el primer día de demora respecto a la fecha de vencimiento de la factura y hasta el día del pago efectivo.

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

En caso de un retraso en el pago de más de treinta (30) días naturales, el contrato será rescindido de pleno derecho automáticamente y sin formalidad por incumplimiento del Cliente, sin que ello afecte al derecho del Proveedor a reclamar una indemnización por los perjuicios sufridos. Las sumas ya pagadas por el Cliente se considerarán adquiridas por el Proveedor.

Artículo 12. Garantía contractual

El Proveedor garantiza que el Programa cumple con las características funcionales y técnicas establecidas en la Documentación y en las Especificaciones Funcionales. En este sentido, el Proveedor intervendrá con arreglo a la garantía, durante tres (3) meses a partir de la fecha de entrega del Programa, para corregir las Anomalías, en las condiciones especificadas para el Mantenimiento.

El Cliente enviará al Proveedor un informe documentando y detallando la Anomalía por correo electrónico a la siguiente dirección:

support@apex-timing.com.

El Proveedor se reserva el derecho a utilizar los medios más adecuados para corregir las Anomalías: envío de un correo electrónico, desplazamiento hasta el establecimiento del Cliente, etc.

Cualquier desplazamiento al Establecimiento del Cliente estará sujeto a una facturación adicional.

La garantía anterior cesa de pleno derecho si la configuración y/o el Programa han sido modificados, así como en caso de uso no conforme a la Documentación y a las Especificaciones funcionales, y en todos los casos de excepciones del Mantenimiento especificados en las presentes CGUM.

Cualquier intervención por una Anomalía que no cumpla las condiciones de la garantía precitada será objeto de una facturación adicional, en concepto de Servicios de Mantenimiento.

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

Artículo 13. Códigos fuente

El Proveedor conserva los códigos fuente del Programa.

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

- en caso de procedimiento de liquidación judicial contra el Proveedor que no permita continuar con la actividad;
- en caso de cese de la actividad del Proveedor, sin que la actividad se haya reanudado;
- en caso de interrupción de los Servicios de Mantenimiento no retomados por un tercero.

Además, en caso de acceso a los códigos fuente, el Cliente o cualquier tercero designado por este último está autorizado a utilizar los Códigos Fuente del Programa únicamente para garantizarle al Cliente la continuación de los servicios de Mantenimiento correctivo del Programa, sin beneficiarse de evoluciones posteriores, y con exclusión de cualquier otro uso, para las necesidades propias del Cliente. El Cliente se compromete a preservar la confidencialidad de los códigos fuente y se abstiene de comunicarlos a cualquier tercero que no sea el Proveedor a cargo de su Mantenimiento, y él mismo debe estar sujeto a una obligación de confidencialidad del mismo tenor.

Artículo 14. Garantía de evicción

El Proveedor garantiza que dispone de todos los derechos de propiedad intelectual que le permiten proporcionar el Programa, bajo Licencia de uso, y los eventuales desarrollos genéricos desarrollados por él.

En consecuencia, el Proveedor acepta defender e indemnizar al Cliente por cualquier perjuicio relacionado con

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

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

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

Esta garantía no se aplica a los componentes de código abierto que se integren o utilicen dentro de un Programa. Tampoco se aplica en los supuestos de excepciones de Mantenimiento y/o de responsabilidad previstos en estas CGUM y, en todo caso, a ninguna acción por falsificación derivada de un uso, combinación, modificación, adaptación o explotación del Programa o de los resultados de los Servicios del Proveedor que no sean conformes a la Documentación, el Contrato o no hayan sido expresamente autorizados previamente por el Proveedor.

Artículo 15. Propiedad intelectual

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

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

El Cliente es y seguirá siendo el único propietario de sus propias marcas, logotipos y Sistema de Información. El Cliente autoriza al Proveedor a citar su marca y logotipo en el contexto de la promoción de sus servicios, y a reproducirlos como referencia comercial en su material promocional, en particular en línea, con exclusión de cualquier otro uso.

Artículo 16. Confidencialidad

Cada una de las Partes se compromete a (i) no divulgar a un tercero ningún elemento, incluidos en particular los elementos de propiedad intelectual, cualquier documento, información, dato, método o conocimiento, divulgado directa o indirectamente por la otra Parte o que llegara a conocer en el marco del Contrato (en lo sucesivo denominada la «Información Confidencial»), (ii) utilizar la Información Confidencial únicamente para el cumplimiento de sus respectivas obligaciones según lo dispuesto en el Contrato, (iii) divulgar la Información Confidencial únicamente a las personas directamente afectadas por la ejecución de los pedidos, y (iv) velar por el cumplimiento de este artículo por dichas personas. Esta obligación de confidencialidad permanecerá vigente mientras dure el Contrato así como por un período de dos (2) años a partir de la fecha efectiva de cese de la relación contractual.

La Información Confidencial excluye cualquier información:

–de la cual una Parte estuviera ya en posesión en la fecha de comunicación de la información por la otra Parte;

- que pasase después de su comunicación al dominio público, sin que ello sea imputable a una u otra de las Partes;
- recibida lícitamente por una Parte de un tercero, siempre que dicho tercero no está sujeto a una obligación de confidencialidad con respecto a la Parte propietaria de la información; y
- que una Parte esté obligada a revelar de conformidad con las leyes, reglamentos u otras obligaciones legales, siempre que esta Parte informe a la otra Parte sin demora.

Artículo 17. Datos personales

En virtud de la normativa aplicable y, en particular, del Reglamento Europeo de Protección de Datos n.º 2016-679, el Cliente es el «responsable del tratamiento» y el Proveedor es su «subcontratista».

Las condiciones bajo las cuales el Proveedor se compromete a realizar operaciones de tratamiento de datos personales en nombre del Cliente se definen en el Anexo 4 de las presentes.

Artículo 18. Responsabilidad

Se recuerda que el Programa y los Servicios Web se utilizan bajo la única dirección, control y responsabilidad del Cliente, al que le corresponde en particular:

- asegurarse de que cualquier programa de ordenador utilizado junto con el Programa no sea defectuoso y tenga un efecto perjudicial para el Programa;
- instalar el ejemplar del Programa en el equipo previsto, establecer controles de funcionamiento suficientes e implementar procedimientos operativos adecuados;
- establecer, en caso necesario, planes adecuados de resolución de problemas, incluidos procedimientos de sustitución y, en general, tomar todas las medidas apropiadas para protegerse contra cualquier consecuencia perjudicial debida al uso del Programa o de los Servicios.
- garantizar el uso no fraudulento del Programa y los Servicios ofrecidos por el Proveedor, y en particular cumplir con la política de envíos masivos de correo electrónico prevista en el Anexo 2 de estas condiciones.

Para el cumplimiento de todas sus obligaciones, y teniendo en cuenta el estado de la técnica en uso en su profesión, el Proveedor, que se compromete a poner todo el cuidado posible en el cumplimiento de sus obligaciones, está sujeto a una obligación de medios.

El Proveedor se compromete a supervisar a sus intervinientes para asegurar el cumplimiento de la normativa interna del Cliente, siempre que este haya transmitido efectivamente dicha normativa al Proveedor con anterioridad a cualquier intervención.

Cada Parte será responsable de las consecuencias que resulten de sus fallos, errores u omisiones. En caso de incumplimiento por parte del Proveedor de sus obligaciones en virtud de las presentes CGUM, demostrado por el Cliente, el Proveedor solo es responsable de la reparación por las consecuencias pecuniarias de los daños directos y previsibles. En consecuencia, el Proveedor no puede en ningún caso incurrir en responsabilidad por pérdidas o daños indirectos, incluso previsibles, del Cliente, de los usuarios o de terceros en relación con el Cliente, lo que incluye en particular, entre otras cosas, cualquier pérdida o ganancia perdida, inexactitud o corrupción de archivos o datos, perjuicio comercial, pérdida de facturación o de beneficios, pérdida de clientes o posibles clientes, pérdida de oportunidad, coste de obtener un producto, un servicio o una tecnología de sustitución.

Corresponde también a cada una de las Partes contratar las pólizas de seguro necesarias para su actividad y sus productos. Se recuerda que la responsabilidad contractual del Proveedor no puede comprometerse si el daño se produce en uno de los casos estipulados aquí dentro de los límites de uso y los casos de exclusión de Mantenimiento. Asimismo, el Proveedor no será responsable en ningún caso cuando se haga necesaria la interrupción del acceso al Programa en caso de impago de facturas, incumplimiento de las presentes CGUM por parte del Cliente o atentados contra la seguridad del Programa por parte de un tercero. Por lo tanto, el Proveedor no será responsable de ninguna compensación en caso de interrupción temporal del acceso en las condiciones mencionadas

anteriormente.

Además, el Proveedor no puede, bajo ninguna circunstancia, ser considerado responsable de una discrepancia entre el Programa y/o los Servicios y las necesidades específicas del Cliente. Corresponde a este último conocer directamente o a través de cualquier Proveedor de su elección, las características funcionales y técnicas del Programa y de los Servicios comercializados por el Proveedor, así como la conformidad a la normativa aplicable a sus actividades. El Proveedor también se exime de toda responsabilidad en caso de mal funcionamiento del Programa y/o de los resultados de los Servicios por fallos de telecomunicaciones, Internet, comunicaciones electrónicas, problemas de corrupción, seguridad, pérdida o robo de datos, virus o programas espía.

El Proveedor tampoco se hace responsable en caso de fallo del sistema de desaceleración de los karts, comercializado por uno de sus socios, bajo el nombre de «sistema DeHaardt», sobre el cual el Proveedor no tiene ningún control.

En cualquier caso, si el Proveedor fuera considerado responsable por el Cliente, en virtud del Contrato, por los daños directos sufridos por el Cliente, el derecho del Cliente a una reparación se limitaría, para todas las causas juntas, al importe de la cuota anual de Mantenimiento antes de impuestos pagada por el Cliente al Proveedor por el año en el que se considere responsable al Proveedor. Finalmente, el Cliente renuncia a cualquier recurso contra el Proveedor más allá de un período de dos (2) años después de que se produzca un suceso causante de daño. Esta limitación se establece con respecto a los precios y cuotas pactados y forma parte del equilibrio económico del Contrato.

Artículo 19. Seguro

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

El seguro debe contratarse con una compañía de seguros conocida por ser solvente, a más tardar en el momento de la firma del Contrato por un importe por siniestro y por año de al menos 15 000 euros para los distintos tipos de daños.

Artículo 20. Personal

El Proveedor asegura, en su calidad de empleador, la gestión administrativa, contable y social de sus empleados, quienes quedan bajo su autoridad jerárquica y disciplinaria bajo cualquier circunstancia. Los empleados del Proveedor asignados a la prestación de los Servicios quedan bajo la única y exclusiva responsabilidad del Proveedor, que es el único autorizado para enviarles instrucciones, incluso si trabajan en los locales o en el Sistema de Información del Cliente.

Cada una de las Partes renuncia al derecho a contratar o emplear, directamente o a través de un intermediario, a cualquier empleado de la otra Parte, sin acuerdo expreso y previo de este último. Esta renuncia es válida durante el período de vigencia del Contrato y durante los doce meses siguientes a su terminación. En caso de que una de las Partes no respete esta obligación, se obliga a indemnizar a la otra Parte pagándole inmediatamente y a simple requerimiento una cantidad global igual al salario bruto mensual del trabajador en el momento de su salida multiplicado por doce (12).

Artículo 21. Disposiciones finales

21.1 Plazo de puesta en servicio

Los plazos de puesta en servicio indicados en los documentos contractuales se dan a título orientativo. El retraso en la puesta en servicio no puede justificar la anulación del pedido ni el pago de una indemnización. El Proveedor tendrá derecho a suspender el servicio en caso de incumplimiento de las condiciones de pago o de no presentación de los documentos necesarios para la ejecución del pedido.

21.2 Rescisión por incumplimiento

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

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

Excepcionalmente, el Proveedor se reserva el derecho a rescindir el Contrato de pleno derecho sin previo aviso o compensación en caso de que el Cliente o uno de sus usuarios perjudique de cualquier forma la integridad del Programa y/o los resultados de los Servicios, los derechos de propiedad intelectual del Proveedor sobre el Programa o la imagen de marca del Proveedor o sus productos.

En caso de resolución del Contrato por incumplimiento del Cliente, todas las cantidades abonadas quedan en manos del Proveedor, quien facturará todas las cuotas pendientes de pago hasta la finalización del Contrato (o para el año en curso si la resolución se produce después de su renovación), así como, en su caso, el precio de los Servicios de Mantenimiento y/o Servicios Adicionales hasta su actual prestación, que serán inmediatamente exigibles en la fecha de terminación.

21.3 Fuerza mayor

Se consideran casos de fuerza mayor los que normalmente contempla la jurisprudencia, es decir, acontecimientos de carácter irresistible e imprevisible, ajenos al control de las Partes, contra los que estas no podrían haberse protegido razonablemente y cuyas consecuencias no podrían haber atenuado, salvo en el caso de contraer unos gastos desproporcionados en relación con las expectativas de obtención de beneficios financieros.

De forma expresa, además de los casos que generalmente se ajustan a la definición anterior, la fuerza mayor incluye en particular (i) las huelgas totales o parciales internas a las Partes, (ii) las huelgas totales o parciales externas a las Partes, si tienen el efecto de bloquear la actividad de la Parte que las sufre, (iii) los bloqueos de los medios de transporte, si tienen el efecto de impedir el cumplimiento de las obligaciones impuestas a una Parte, en virtud del presente Contrato, de los diversos contratos aplicables, (iv) la indisponibilidad o el agotamiento de material encargado a los proveedores del Proveedor, (v) el bloqueo o mal funcionamiento de las telecomunicaciones o los servidores utilizados por el Proveedor, (vi) las epidemias, crisis sanitarias, terremotos, tormentas, inundaciones, incendios, explosiones, (vii) las guerras, declaradas o no, bloqueos o embargos, restricciones o prohibiciones gubernamentales.

El Proveedor se compromete a informar al Cliente lo antes posible en caso de fuerza mayor. El cumplimiento de las obligaciones del Proveedor se suspenderá entonces desde la fecha de envío de la notificación al Cliente, y lo hará de forma continua hasta el cese definitivo del caso de fuerza mayor. Sin embargo, si el caso de fuerza mayor persiste durante más de treinta (30) días naturales a partir de la fecha de envío de la notificación, el pedido y/o el Contrato quedarán rescindidos inmediata y automáticamente y sin previo aviso, sin que la responsabilidad de un Parte puede estar comprometida con respecto a la otra.

Sin embargo, se acuerda entre las Partes que la obligación de pago del Cliente no puede resultar imposible debido a un caso de fuerza mayor.

21.4 Subcontratación

El Proveedor está autorizado a subcontratar todos o parte de los Servicios de los que es responsable en virtud del presente Contrato. Sin embargo, el Proveedor sigue siendo responsable ante el Cliente por los Servicios subcontratados, en las condiciones del artículo «Responsabilidad» de las presentes CGUM.

21.5 Cesión

El Cliente se obliga a no ceder el Contrato a un tercero sin el acuerdo expreso del Proveedor. En consecuencia, el Proveedor estará autorizado a modificar los términos financieros del Contrato para tener en cuenta los costes adicionales asociados a esta cesión.

21.6 Renuncia

El hecho de que una de las Partes, en cualquier momento, no exija el cumplimiento por la otra Parte de alguna disposición de este Contrato, o no haga valer alguna disposición del mismo, no podrá en ningún caso interpretarse como una renuncia expresa o tácita de esa Parte a su derecho a exigir el cumplimiento de los compromisos contraídos por la otra Parte, incluido, eventualmente, su derecho a rescindir el Contrato, por cualquier violación de la misma o diferente naturaleza.

21.7 Modificaciones

Durante el periodo de vigencia del presente Contrato, las Partes tendrán la posibilidad de modificar su acuerdo, pero solo mediante un acuerdo escrito, una cláusula adicional o un anexo al mismo. Cualquier modificación realizada por otros medios se considerará nula e ineficaz.

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

Sin perjuicio de lo anterior, el Proveedor se reserva el derecho de modificar el presente Contrato en cualquier momento y sin previo aviso, siempre que informe al Cliente por correo electrónico. Las nuevas condiciones surtirán efecto a partir de la notificación de esta información.

21.8 Indivisibilidad

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

21.9 Idioma del Contrato – Derecho aplicable

El presente Contrato es una traducción al español del contrato original redactado en francés. En caso de que se traduzca a uno o varios idiomas, el texto francés será el único que prevalezca en caso de litigio.

Por acuerdo expreso entre las Partes, el presente Contrato se rige por el Derecho francés.

21.10 Resolución de litigios

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

21.11 Elección del domicilio

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

Anexo 1: Modalidades de mantenimiento

Artículo 1. Intervención en concepto de asistencia y apoyo

1.1 Condiciones de intervención durante el horario de apertura del centro de asistencia remota

El centro de asistencia remota está abierto de lunes a viernes de 9.00 a 18.00 horas (GMT París), excepto los días festivos y los días no laborables en Francia (1 de enero, Lunes de Pascua, 1 de mayo, 8 de mayo, Jueves de la Ascensión, 14 de julio, 15 de agosto, 1 de noviembre, 11 de noviembre y 25 de diciembre).

El Interlocutor preferente del Cliente tiene acceso al centro de asistencia remota del Proveedor, por teléfono en el **+33 (0)4 80 97 09 14**, o por correo electrónico en la dirección support@apex-timing.com, para hacer todas las preguntas relacionadas con el uso y funcionamiento del Programa.

1.2 Condiciones de intervención fuera el horario de apertura del centro de asistencia remota

Fuera del horario de apertura del Centro de Asistencia Remota y en caso de emergencia (Anomalía Bloqueadora en el Programa únicamente), se puede contactar con el soporte de lunes a viernes de 18:00 a 22:00 horas y los fines de semana, festivos y días no laborables en Francia de 9:00 a 22:00 horas (GMT París).

El interlocutor principal del Cliente contactará con un técnico de guardia en el **+33(0)4 80 97 09 14**, quien responderá lo antes posible.

Este soporte fuera del horario de apertura del centro de asistencia remota está reservado a la resolución de anomalías bloqueadoras en el software, que no puedan preverse razonablemente, tras haber consultado la ayuda en línea disponible en el Espacio del Cliente.

1.3. Funcionamiento del servicio de ayuda

El Cliente deberá informar de cualquier Anomalía observada e indicar las circunstancias en las que ocurrió. En caso de que la corrección del Incidente pueda realizarse por Asistencia remota, el Proveedor se compromete, tras informar al Cliente, a remediarlo a distancia, por medio del terminal instalado en el Centro de Asistencia remota que se conectará al Programa del Cliente. El Cliente se compromete a no modificar ni eliminar el programa que permite la Asistencia remota: Splashtop. El tiempo de conexión está incluido en el importe de la tarifa.

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

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

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

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

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

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

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

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

- una Actualización;
- una Nueva versión;
- una Solución Alternativa.

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

Artículo 2. Intervención en concepto de Seguimiento

2.1 Actualización del Programa y de la Documentación

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

2.3 Nueva Versión

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

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

2.3 Instalación de Actualizaciones y/o Nuevas Versiones del Programa

El Proveedor procederá a la instalación de una Actualización o Nueva Versión del Programa, ya sea en el Establecimiento del Cliente, o de forma remota, sobre la base de una planificación previa, o automáticamente cuando el Cliente se conecte a Internet. Las actualizaciones están incluidas en el servicio de Mantenimiento.

Artículo 3. Caso de interrupción del acceso al Programa

El Proveedor se reserva el derecho a interrumpir temporalmente el acceso al programa en cualquier momento:

- para llevar a cabo una actualización, intervenciones mantenimiento técnico o mejora que contribuyan al buen funcionamiento o para reparar una avería;
- en caso de indisponibilidad de los servidores por cualquier motivo.

El Proveedor no será responsable de ninguna compensación en caso de interrupción temporal del acceso en las condiciones mencionadas anteriormente.

Anexo 2: Condiciones generales de uso - Módulo de correo electrónico

Desde su creación, Apex Timing siempre ha tenido como leitmotiv la lucha contra los correos electrónicos no deseados (Spam) y el fraude. Esta lucha, que reúne a todos los protagonistas del sector del correo electrónico (operadores y proveedores de servicios), es esencial para Apex Timing, como lo es para usted como remitente.

El correo electrónico es una herramienta de comunicación increíblemente potente y flexible. Adoptando normas claras, podemos garantizar la conservación de este bien común. Las siguientes reglas nos ayudan a identificar los correos electrónicos no deseados (spam).

Su estricto cumplimiento mejorará su reputación como remitente de correo electrónico ante los operadores y, por tanto, la entrega de sus mensajes a sus destinatarios.

Los indicadores identificados a continuación son un buen reflejo del cumplimiento de la "calidad de envío" por parte del remitente. El envío de correos electrónicos "no solicitados" conducirá inevitablemente al deterioro de estos indicadores.

Respetar las normas que figuran a continuación le permitirá mantenerse por debajo de los umbrales indicados como aceptables y evitar la suspensión o, en ciertos casos, el cierre del acceso a esta opción por parte de nuestro equipo.

Estadísticas limitadas	Umbrales aceptables*	Factores adicionales
« Bounces »	≤ 8%	Calculado por el número de mensajes rechazados
Cancelar suscripción	≤ 1.4%	O un 1% si las bajas > porcentaje de clics
Bloqueos	≤ 30%	
Denuncias de spam	≤ 0.08%	
Detecciones de spamtrap y reclamaciones por uso injustificado	≤ 1	

*Apex-timing se reserva el derecho de actualizar los parámetros de los límites de envío aceptables sin previo aviso.

DEFINICIÓN:

« **Bounces** » - En el correo tradicional, cuando un sobre no puede entregarse en la dirección de un destinatario, se devuelve al remitente. Del mismo modo, los correos electrónicos declarados como "rebotados" se devuelven al remitente cuando la dirección de correo electrónico del destinatario es incorrecta o está inactiva.

Cancelar suscripción - Destinatarios que cancelan su suscripción porque no desean seguir recibiendo comunicaciones. Hay muchas razones por las que los clientes pueden querer darse de baja: algunos ya no están interesados en el contenido que publica, otros tienen la bandeja de entrada sobrecargada con diferentes correos electrónicos y otros esperaban un contenido diferente de usted.

Denuncias de spam - Número de destinatarios que han denunciado su correo electrónico como spam.

Detecciones de **spamtrap** - Tras un cierto periodo de inactividad, los proveedores de correo electrónico utilizan las direcciones de correo electrónico para el spamtrap, que detecta a los remitentes que utilizan listas obsoletas o compradas a terceras empresas.

Reclamación por uso indebido: cuando un destinatario denuncia a un remitente por haberle enviado un mensaje sin su consentimiento.

Los 10 mandamientos

He aquí los 10 mandamientos que debe respetar para optimizar su entregabilidad, evitar la suspensión de su cuenta y ayudarnos a largo plazo en nuestra lucha contra el spam.

1 - LIMITAR EL NÚMERO DE E-MAILS ENVIADOS

El envío está limitado al número de :

25.000 e-mails / mes por cada cliente suscrito a **Web Pro**

90.000 e-mails / mes por cada Cliente que se haya suscrito a **Web Premium**.

Un contador permite controlar y anticipar las campañas.

2 - VALIDACIÓN DE LOS CORREOS ELECTRÓNICOS ANTES DE ENVIARLOS

Cada campaña se valida en un plazo de 24 horas antes de ser enviada para evitar cualquier envío que pueda perjudicar a ambas partes.

El envío se realiza entre las 8.00 y las 21.00 horas, hora del cliente, de la siguiente manera

1.000 e-mails / hora por cada cliente suscrito a **Web Pro**

2.000 e-mails / hora por cada cliente suscrito a **Web Premium**

3 - TODOS LOS INDICADORES DE ENVÍO DEBEN PERMANECER BAJO LOS UMBRALES TEMPORALES FIJADOS POR APEX TIMING

El mantenimiento regular de su lista de contactos le garantiza que está tratando con un público interesado cuyas direcciones de correo electrónico están activas. Aunque este criterio puede variar de una empresa a otra, se identifica a un Cliente como interesado cuando ha abierto o hecho clic en un correo electrónico en los últimos 3-6 meses. Mantener una lista de Clientes que leen regularmente su contenido y están interesados en sus mensajes reducirá el número de sus correos electrónicos marcados como "rebotados" o bloqueados. Aunque la eliminación de direcciones de correo electrónico inactivas o incorrectas acortará su lista de contactos, aumentará en gran medida su capacidad de entrega a largo plazo. Otras pautas a tener en cuenta son: dar al correo electrónico un asunto que refleje su contenido real y evitar términos promocionales o palabras asociadas al spam. Algunos proveedores de servicios de Internet ("PSI") pueden decidir suspender la transmisión de correo electrónico desde determinadas direcciones si detectan o sospechan un comportamiento deshonesto o ilegal ("listas negras").

Si su cuenta es incluida en una lista negra por un ISP, haremos todo lo razonablemente posible para intentar restablecer la comunicación con dicho ISP, y usted se compromete a pagarnos los servicios adicionales que necesitemos para ello.

4 - ESTÁ PROHIBIDO COMPRAR O ENVIAR A LISTAS DE CONTACTOS DE TERCEROS

El envío de correos electrónicos a listas de contactos compradas o alquiladas a terceras empresas penalizará su capacidad de entrega. Las direcciones de correo electrónico utilizadas deben ser siempre direcciones en las que el titular haya elegido explícitamente recibir sus comunicaciones. El uso de listas compradas, alquiladas o recuperadas de una tercera empresa está prohibido por la ley en la mayoría de los países, y está absolutamente prohibido en los servidores de Apex Timing.

5 - LOS CORREOS ELECTRÓNICOS SÓLO PUEDEN ENVIARSE A DESTINATARIOS QUE HAYAN AUTORIZADO EXPLÍCITAMENTE SU RECEPCIÓN (EXCEPTO LOS CORREOS ELECTRÓNICOS TRANSACCIONALES)

Todos los contactos de su lista deben haber aceptado explícitamente recibir sus comunicaciones y usted debe poder demostrarlo en cualquier momento. Este permiso debe darse mediante un sistema de doble opt-in que describa claramente el objeto de la suscripción en un formulario en línea o fuera de línea que contenga una casilla de verificación. Esta casilla no debe estar marcada por defecto.

6 - LOS USUARIOS DEBEN PODER DEMOSTRAR EL CONSENTIMIENTO DE SUS DESTINATARIOS EN CASO DE RECLAMACIÓN

Apex Timing, como actor principal en la lucha contra el spam y el phishing, se toma muy en serio las quejas de los destinatarios por spam. Al utilizar este servicio de envío de correos electrónicos de Apex Timing, usted se compromete a respetar nuestras normas, en particular que sólo enviará sus correos electrónicos a los contactos que le hayan dado explícitamente su consentimiento, y que podrá demostrar que han dado su consentimiento para recibir sus mensajes.

Tenga en cuenta que le pediremos su plena cooperación. Las cuentas que no puedan proporcionarnos pruebas del consentimiento legal de sus destinatarios, en caso de que éstos denuncien abusos a nuestro personal, podrán ver sus cuentas suspendidas o, en algunos casos, cerradas.

7 - TODOS LOS CORREOS ELECTRÓNICOS DE MARKETING DEBEN INCLUIR UN ENLACE PARA DARSE DE BAJA

Todos los correos electrónicos de marketing deben incluir un enlace claro y conciso que permita a los destinatarios darse de baja y no recibir más comunicaciones suyas. Este enlace debe ser fácil de reconocer, leer y entender para todos. Por su parte, la cancelación de la suscripción se transmite inmediatamente al software, el correo electrónico se desactiva y no se enviarán más correos electrónicos a ese destinatario desde el momento de la solicitud de cancelación de la suscripción. De acuerdo con la política de correo electrónico de Apex Timing, los correos electrónicos transaccionales y de confirmación, como formularios de pedido, facturas, restablecimiento de contraseñas, confirmaciones de creación de cuentas, etc., no necesitan incluir un enlace para darse de baja.

8 - EL NOMBRE Y LA CONDICIÓN DEL REMITENTE DEBEN INDICARSE CLARAMENTE EN CADA CORREO ELECTRÓNICO

Los campos "De", "Para" y "Responder a" deben identificar de forma clara y precisa el nombre de dominio y la dirección de correo electrónico del remitente. Es importante enviar desde un dominio creado hace más de un mes, con un nombre de dominio público e identificable que lleve a las páginas de información legal del remitente. Cuando se envíen correos electrónicos desde un nombre de dominio diferente, para un socio o una organización tercera, el contenido del correo debe especificar claramente que el mensaje se envía a través de un dominio tercero.

9 - SÓLO SE PUEDE ENVIAR INFORMACIÓN LEGAL Y LEGÍTIMA A TRAVÉS DE APEX TIMING

Apex Timing no participa en la distribución de correos electrónicos que contengan, promuevan, remitan o redirijan a actividades ilegales, ilícitas, calumniosas o difamatorias. El mismo principio se aplica a la violencia contra un individuo o grupo, y a todo lo que viole los derechos humanos en general. Asimismo, y salvo garantías serias por parte del remitente a su juicio, Apex Timing rechaza en principio trabajar con remitentes que promocionen las siguientes actividades y productos, estén o no legalmente permitidos según la normativa, entre otros: los juegos de azar, la pornografía o las actividades sexuales explícitas, las armas y explosivos, el tabaco y los productos relacionados con el tabaco, las drogas, la política, la piratería, la venta de penny stocks, el cambio de divisas y el asesoramiento bursátil, los préstamos de día de pago, la venta de clientes potenciales y las ofertas de trabajo desde casa que hagan promesas como "hágase rico rápidamente", "aumente su riqueza" o "sea económicamente independiente". En general, no se debe incluir en sus correos electrónicos ninguna información o contenido que Apex Timing considere, a su entera discreción, inapropiado o perjudicial para la reputación de Apex Timing, sus afiliados, socios, Clientes o usuarios.

10 - EL USO DE LOS SERVICIOS DEBE CUMPLIR LA LEGISLACIÓN APLICABLE Y NUESTROS TÉRMINOS Y CONDICIONES

El uso que haga de nuestros servicios debe cumplir todas las leyes y normativas aplicables, así como nuestras Condiciones de uso y mantenimiento del software. Es su responsabilidad leer y comprender estas condiciones, que se aplican al uso que haga de nuestros servicios y a los mensajes de correo electrónico que envíe.

También es su responsabilidad asegurarse de que usted no representa un riesgo de cumplimiento, y nos reservamos el derecho de restringir su capacidad de enviar y tomar otras medidas necesarias hasta que podamos determinar que usted no está poniendo sus destinatarios y / o Apex Timing en riesgo.

Anexo 3: Buenas prácticas de envío de correo electrónico para evitar el spam

CUIDAR EL ASUNTO

Como el asunto es el primer elemento del emailing que analizarán los filtros antispam, pero también el destinatario de su operación, es importante cuidarlo. Por tanto, es necesario respetar estas sencillas normas:

- Evite palabras utilizadas por los spammers como "ganar", "gratis", "promoción", etc.
- No utilice MAYÚSCULAS, a menos que sea la primera letra.
- No abuse de los caracteres especiales (€, etc.) ni de los signos de puntuación (!!!, ???, etc.)
- El asunto no debe ser demasiado largo... ¡pero sí atractivo!

EL CONTENIDO DEL CORREO ELECTRÓNICO

A la hora de crear el emailing, además de tener un email bien presentado que atraiga al lector, es necesario cumplir ciertas condiciones para facilitar la llegada del emailing a la bandeja de entrada.

Desde el punto de vista gráfico, es aconsejable respetar una relación texto/imagen correcta, es decir, 60% de texto y 40% de imágenes, evitar el uso de colores de fondo y no insertar vídeos.

Además, un criterio esencial para la buena entregabilidad de un emailing es rellenar los textos alternativos de sus imágenes. Asimismo, favorezca los correos electrónicos breves, claros y precisos. También es buena idea indicar su dirección postal en el pie de página. Es una buena práctica que tranquiliza al destinatario.

PRUEBE SUS CORREOS ELECTRÓNICOS

Un emailing no debe tomarse a la ligera, ya que se envía a varios de sus clientes, lo que podría perjudicarle si comete un error. Una vez creado el correo electrónico, es necesario probarlo en distintos medios y con distintas personas para comprobar la presentación, la ortografía, los enlaces y la información facilitada.

RESPETAR LAS BAJAS

IMPORTANTE: Si anteriormente utilizabas otra solución de emailing, seguro que tienes suscriptores dados de baja, recupera la lista y dales de baja manualmente para evitar el SPAM.

Entonces, si uno de sus destinatarios se da de baja de sus envíos de correo electrónico, el software desactivará automáticamente la dirección de correo electrónico del miembro. Esta es la ley. Sin embargo, siempre es posible reactivarlo manualmente en caso de error o cambio de opinión del Cliente, sólo asegúrese de que esta acción se realiza sólo a petición escrita del Cliente.

Anexo 4: Tratamiento de datos personales

Artículo 1. Tratamiento de los datos personales del Cliente en calidad de subcontratista

•Descripción de los tratamientos

Los Servicios de Mantenimiento, los Servicios Web y los Servicios complementarios implican la sincronización automática de los Datos del Cliente en los servidores del Proveedor. Así, el Proveedor puede tener acceso, como subcontratista, a los datos personales. El Proveedor puede requerir tratar datos personales en nombre del Cliente, quien es responsable del tratamiento, con el único propósito de realizar el Mantenimiento o prestar los Servicios Web y los Servicios complementarios a petición del Cliente.

El Cliente es el único titular de los derechos sobre los Datos recopilados y tratados en el marco de los servicios y, por lo tanto, es responsable de hacerlos cumplir con las normas vigentes. Por lo tanto, es responsabilidad del Cliente implementar las medidas necesarias para que el uso de los servicios ofrecidos por el Proveedor cumpla con la legislación local sobre la protección y el uso de datos personales. El Cliente también es el único responsable de guardar copias de seguridad de sus datos.

El Cliente determina bajo su responsabilidad el objeto y la finalidad de los tratamientos encargados al Proveedor, la naturaleza de las operaciones realizadas con los datos personales, las categorías de datos personales tratados, las categorías de personas afectadas y la duración de los tratamientos. A menos que se establezca lo contrario en el Presupuesto, las categorías de datos personales recopilados en nombre del Cliente son las siguientes: (i) datos identificativos (apellidos, nombre, dirección de correo electrónico, fotografías), (ii) historial de compras, (iii) dirección IP de los usuarios de la aplicación móvil, relativas a las siguientes categorías de personas: (i) usuarios del Programa, (ii) clientes y posibles clientes del Cliente.

La información de pago del Cliente (tarjetas de crédito o tarjeta bancaria) no es guardada por el Proveedor en su sistema informático.

•Obligaciones del Proveedor

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

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

El Proveedor se compromete a tomar todas las precauciones necesarias para preservar la confidencialidad y seguridad de los datos personales, y en particular para evitar que sean distorsionados, dañados o comunicados a terceros no autorizados y, en general, para implementar medidas técnicas y organizativas apropiadas para proteger

los datos personales contra la destrucción accidental o ilegal, la pérdida accidental o ilícita, la alteración, la difusión o el acceso no autorizado.

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

•Subcontratación

El Cliente autoriza al Proveedor a recurrir a los subcontratistas que se indican a continuación para llevar a cabo las siguientes actividades de tratamiento:

Subcontratista	Localización	Servicios	Descripción de los servicios
OVH SAS	Zona UE	Contrato de hosting	Alojamiento de los servidores del proveedor y de los datos de la cuenta: servidores principales y servidores de copia de seguridad
SAS Icodia	Francia	SMTP servicio	Servidor de correo

Estos subcontratistas pueden tener que tratar Datos Personales en el contexto de la prestación de sus servicios. En caso de cambio de uno o más de estos subcontratistas, el Proveedor se compromete a informar al Cliente, dándole la posibilidad de presentar objeciones en el plazo de los quince (15) días siguientes a la notificación. La emisión de reservas por parte del Cliente deberá realizarse mediante un correo electrónico enviado a la dirección dpo@apex-timing.com. Transcurrido el plazo de quince (15) días, se entenderá que el Cliente las ha aceptado si no presenta objeciones.

En todo caso, el Proveedor se obliga a celebrar un contrato con el subcontratista que contenga, como mínimo, compromisos similares a los previstos en las presentes CGUM en materia de protección de datos.

•Compromisos del cliente

El Cliente se compromete a:

- recopilar bajo su responsabilidad, de forma lícita, leal y transparente, los datos personales a los que el Proveedor pueda tener acceso y, en particular, a asegurarse del fundamento legal de dicha recogida y de la información que se debe dar a las personas afectadas;
- Suministrar al Proveedor los datos personales necesarios para el tratamiento, excluyendo los datos personales irrelevantes, desproporcionados o innecesarios, y excluyendo los datos «específicos» en virtud del Reglamento, a menos que el tratamiento y las finalidades lo justifiquen. Es responsabilidad del Cliente presentar estas justificaciones y tomar todas las medidas, especialmente la información previa, la obtención del consentimiento y la seguridad, apropiadas para dichos datos específicos;
- documentar por escrito cualquier instrucción relativa al tratamiento de datos personales por parte del Proveedor de conformidad con los fines acordados;
- garantizar, antes y durante todo el período del tratamiento, el cumplimiento por parte del Proveedor de las obligaciones previstas en el Reglamento;
- Cumplir con las obligaciones que le incumben como responsable del tratamiento en virtud del Reglamento.

También es responsabilidad del Cliente proporcionar información a las personas afectadas por las operaciones de tratamiento en el momento de la recopilación de sus datos personales.

•Atención al cliente

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

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

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

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

•Transferencias de datos fuera de la Unión Europea

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

•Documentación y auditoría

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

•Destino de los datos

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

Artículo 2. Tratamiento de los datos personales del Cliente en calidad de responsable del tratamiento

El Proveedor, en su calidad de responsable del tratamiento, podrá tratar los datos personales del Cliente en su propio nombre.

Para cualquier información relativa al tratamiento de datos personales, consulte la Política de Confidencialidad disponible en la siguiente dirección: <https://www.apex-timing.com/en/privacy-policy-c34.html>