

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO SAAS “SOFTWARE COMO UN SERVICIO”

Las siguientes Condiciones Generales regulan la relación entre VUNKERS IT EXPERTS, S.L.U., con domicilio en 25670 – Térmens (Lleida), calle Balaguer, número 7, inscrita en el Registro Mercantil de Lleida, tomo 1.407, folio 211, hoja L-28.279, CIF B25640186 (en adelante “VUNKERS”) y el Titular del Servicio (en adelante “el Cliente”) que contrate cualquiera de los productos y servicios comercializados por VUNKERS en régimen SAAS. No obstante lo anterior, alguno de los productos y/o servicios puede prestarse, adicionalmente, bajo unas Condiciones Particulares, las cuales resultarán igualmente de aplicación. En caso de existir contradicciones entre las presentes Condiciones Generales y las Condiciones Particulares primarán estas últimas.

Primera. Ámbito de aplicación y proceso de contratación.

Las presentes Condiciones Generales regulan el acceso y utilización remotos o locales del Software contratado, que forma parte de la plataforma SAAS, residente en los equipos del Cliente o/y en los sistemas de VUNKERS. A su vez, regulan la concesión a favor de el Cliente de la correspondiente licencia de uso del Software contratado.

Para la contratación del producto, el Cliente deberá aceptar las presentes Condiciones y deberá completar las Condiciones Particulares del Software contratado. La conclusión del proceso de contratación se sujeta a la comprobación de los datos facilitados por parte de VUNKERS. Una vez perfeccionada la contratación, VUNKERS asignará al Cliente un Entorno Privado y le notificará por correo electrónico los datos de acceso que incluirán la Contraseña o Password del Servicio SAAS.

Si el Cliente no estuviera de acuerdo con el contenido de las presentes Condiciones Generales deberá abstenerse de continuar el proceso de contratación.

Segunda. Licencia de uso y Propiedad Intelectual del Software contratado.

VUNKERS concede al Cliente una licencia intransferible y no exclusiva de uso del Software contratado, únicamente bajo los términos y condiciones que se indican en las Condiciones Generales, las Particulares, en los Manuales de Uso y cualquier otra documentación relacionada, ya sea en formato físico, digital o en cualquier otro soporte.

La utilización del Software sólo estará permitida al Cliente que disponga de Entorno Privado y de Contraseña del Servicio SAAS, con el límite máximo de usuarios indicados en las Condiciones Particulares del Servicio.

El Cliente no podrá realizar copias, revelar y/o permitir el acceso de terceros al Software contratado.

El Software contratado, así como todos los Manuales de uso, textos, vídeos o audios referidos o que complementan el Software han sido creado por VUNKERS, quién conservará todos los derechos de propiedad intelectual, industrial o cualesquiera otros sobre el Software contratado, que no podrá ser objeto de modificación, copia, alteración, reproducción, adaptación o traducción por parte del Cliente. En consecuencia, queda terminantemente prohibido el uso de los mismos sin la autorización de VUNKERS, incluida su explotación, reproducción, difusión, transformación, distribución, publicación, exhibición o representación total o parcial, fuera del ámbito operativo previsto para el Software contratado.

Tercera. Régimen de prestación de Servicios SAAS.

VUNKERS prestará los Servicios SAAS directamente o mediante la colaboración de terceros. En particular, VUNKERS podrá subcontratar la totalidad o parte de la Plataforma SSA a empresas especializadas del sector, siempre respetando lo dispuesto en la

normativa de Protección de Datos de Carácter Personal.

Cuarta. Entrada en vigor y duración del contrato.

La relación contractual surtirá efectos en el momento que VUNKERS haya recibido la aceptación del Cliente de las Condiciones Generales y Particulares del Servicio. La fecha de inicio de la contratación para contrataciones online desde sitio web será la fecha de notificación del Usuario y Contraseña de acceso a la Plataforma SAAS. Para contrataciones efectuadas por VUNKERS o terceros autorizados por ésta, será la fecha incluida en las Condiciones Particulares del Servicio.

La vigencia del contrato será de un año a contar desde la fecha de inicio de la contratación, salvo que se disponga otro plazo en las Condiciones Particulares del Servicio. El contrato se prorrogará automáticamente por períodos anuales sucesivos, excepto que alguna de las partes comunique a la otra su voluntad de no prorrogarlo con un plazo de antelación de dos meses a la fecha de finalización del mismo o alguna de sus prórrogas.

Se prohíbe expresamente el desistimiento del contrato durante el período de permanencia mínimo pactado en las Condiciones Particulares.

Quinta. Facturación y forma de pago.

La factura correspondiente a las tarifas de carácter periódico comprenderá los servicios desde el primero hasta el último día del período de facturación. En el caso de altas, modificaciones o bajas del Servicio dentro del período de facturación, la factura comprenderá la parte proporcional en base al número de días del período en que el Servicio se haya prestado. La factura será emitida a partir del día siguiente al de finalización del período objeto de facturación.

El pago se realizará mediante domiciliación de las facturas en la cuenta bancaria o cuenta de ahorro que el Cliente haya designado, o en su defecto, por

transferencia bancaria a la cuenta habilitada a tal efecto, salvo que el Cliente hubiera elegido otro medio de pago de acuerdo con VUNKERS.

Sexta. Impago del precio.

El impago en las fechas previstas de cualquiera de las cuotas devengará un interés de demora a favor del VUNKERS equivalente al interés legal del dinero incrementado en dos puntos porcentuales, así como la cantidad de 20 euros en concepto de gastos derivados por la devolución y requerimiento de pago.

Séptima. Suspensión por impago e interrupción definitiva del Servicio.

Si el Cliente no atendiera el pago total o parcial de las cantidades adeudadas transcurrido el plazo de un mes desde la presentación a éste del documento de cargo, VUNKERS podrá previo aviso del Cliente suspenderle temporalmente el servicio. La restricción del servicio afectará a los servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora. La suspensión temporal no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes.

VUNKERS podrá igualmente suspender o cancelar la prestación del Servicio en el caso de que:

- a) el Cliente incumpla cualquiera de las obligaciones a su cargo conforme a las presente Condiciones Generales o a las Condiciones Particulares aplicables en su caso;
- b) haya facilitado datos falsos o incorrectos en la solicitud de alta en el Servicio;
- c) VUNKERS considere y/o tenga indicios razonables de que a través del Servicio pudieran llevarse a cabo actividades ilícitas, ilegales, contrarias al orden público y/o a las buenas costumbres o contrarias a lo estipulado en las propias Condiciones Generales.

El retraso en el pago por un periodo superior a 3 meses o la suspensión temporal del contrato en dos ocasiones por mora en el pago de los servicios correspondientes, darán derecho a VUNKERS a la interrupción definitiva del servicio y a la correspondiente resolución del contrato, previa notificación al Cliente con 10 días hábiles de antelación indicando la fecha en la que tendrá lugar la misma.

Octava. Asistencia técnica y resolución de incidencias.

VUNKERS proporcionará la asistencia técnica necesaria para el buen funcionamiento de la Plataforma SAAS y el Software Contrato y un servicio de resolución de incidencias de forma gratuita, salvo que la incidencia sea por causa imputable al Cliente o a terceros, en cuyo caso el Cliente deberá hacerse cargo de los gastos de asistencia técnica, desplazamientos y reparación o reposición de equipos.

VUNKERS facilitará al Cliente un teléfono de atención al cliente en horario laboral y un teléfono exclusivo de incidencias técnicas para festivos y fines de semana.

VUNKERS garantiza un plazo de resolución de incidencias de 48 horas, a excepción de incidencias o averías generalizadas del sistema del Proveedor, por fuerza mayor o por causas ajenas a el Proveedor.

Novena. Condiciones de usos de la Plataforma SAAS y el Software Contratado.

El Cliente únicamente podrá utilizar la Plataforma SAAS y el Software Contratado de conformidad con las finalidades previstas en las presentes Condiciones Generales y en las Particulares del Servicio. A título meramente enunciativo, se prohíbe expresamente al Cliente la utilización de la Plataforma y el Software que tenga por objeto las siguientes finalidades:

- a) Permitir el disfrute de la Plataforma y el Software a personas distintas del Cliente y los Usuarios habilitados por éste.
- b) Realizar cualquier tipo de acción que pueda comportar modificaciones, ajustas, daños o alteraciones de la Plataforma SAAS.
- c) Tratar información o datos que tengan la consideración de ilícitos, ofensivos, calumniosos, injuriosos, difamatorios, racistas, xenófobos, obscenos, insultantes, amenazantes o discriminatorios.
- d) Tratar información o datos que contengan virus informáticos o cualesquiera otros elementos que puedan producir daños o alteraciones en la Plataforma SAAS.

El Cliente responderá de cualesquiera daños y perjuicios que VUNKERS o otros clientes suyos o terceros puedan sufrir como consecuencia del incumplimiento por el propio Cliente de cualesquiera obligaciones asumidas en relación con los Contenidos, y mantendrá indemne a VUNKERS frente a cualquier reclamación que le pueda ser interpuesta al respecto de lo anterior, aceptando pagar las cantidades que por cualquier concepto VUNKERS pueda venir obligada a satisfacer.

A fin de verificar el cumplimiento por el Cliente de los requisitos previstos en las Condiciones del Servicio y garantizar la seguridad y buena utilización de la Plataforma SAAS, y al objeto de asegurar un mejor rendimiento o ajuste de determinados elementos del Software Contratado, VUNKERS se reserva el derecho a monitorizar el uso que el Cliente realice de la Plataforma SAAS y del Software Contratado.

El Cliente se compromete a mantener en secreto sus Contraseñas. El Cliente deberá notificar inmediatamente a VUNKERS acerca de cualquier uso no autorizado de la cuenta asociada al Cliente.

Décima. Garantía del Software Contratado.

El Cliente acepta que el Software Contratado se suministra "tal y como se presenta" (as it is), por lo que VUNKERS no garantiza en ningún caso que las funciones que contiene satisfagan las necesidades

concretas del Cliente. El Cliente asumirá el coste íntegro de todos los servicios, reparaciones y correcciones necesarios para adaptarlo a sus necesidades. Cualquier cambio, adaptación o personalización de la Plataforma SAAS la realizará VUNKERS o quién ésta designe de acuerdo a lo pactado con el Cliente.

La responsabilidad de VUNKERS por los daños causados que sean imputables a ésta no podrá exceder en ningún caso de la cantidad efectivamente percibida por VUNKERS en concepto de contraprestación por el Servicio durante los últimos seis (6) meses. En ningún caso, podrá reclamarse indemnización por los daños o perjuicios producidos por causas fuera del control de VUNKERS y, en particular, por la interrupción o fallos de cualquier tipo producidos por los sistemas de alimentación, las redes de telecomunicaciones, los elementos de interconexión o los Equipos y Terminales del Cliente. VUNKERS tampoco responderá de aquellos daños y perjuicios que se califiquen como lucro cesante, pérdida de negocios, daños a la imagen o pérdida de reputación comercial.

Undécima. Cancelación del Servicio y resolución del Contrato.

El presente contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos.

Además de por las causas previstas anteriormente, tanto por mora de pago por parte del Cliente, como por la reiteración de la suspensión temporal del servicio por mora de pago del Cliente según la Condición Séptima, podrá quedar también resuelto en caso de que el Cliente (en aquellos casos en los que así se requiera por la naturaleza del contrato) no haya devuelto firmada una copia del mismo dentro de los treinta días naturales siguientes a haberlo recibido, al finalizar el plazo del título habilitante del Proveedor para la prestación del servicio o a la pérdida del mismo sin que medie dolo o negligencia por su parte, así como por cese en las actividades propias del objeto social, con relación a una de las

partes del contrato, o por incumplimiento grave del Cliente de las obligaciones que se derivan del presente contrato, incluido el mal uso o uso abusivo que pudiera realizar del Servicio, y en el supuesto de que por cualquier causa ajena al Proveedor el Servicio sufra una degradación técnica que haga inviable la continuidad del mismo. En cualquiera de estos casos el Cliente no tendrá derecho a indemnización alguna. La resolución del contrato no exonerará al Cliente del pago de los servicios utilizados hasta el momento de la resolución, pudiendo en todo caso el Cliente reclamar del Proveedor las cantidades que hayan resultado indebidamente cobradas.

Duodécima. Protección de datos de carácter personal.

A los efectos de lo dispuesto en la normativa vigente relativa a la protección de datos de carácter personal, el VUNKERS informa al Cliente de la existencia de un fichero automatizado de datos de carácter personal creado y bajo la responsabilidad de Vunkers IT Experts, S.L.U., con la finalidad de realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con los Clientes.

Asimismo, se le informa del carácter facultativo de contestar a los datos personales solicitados en el anverso del presente contrato y en caso de cumplimentarlos, sobre la posibilidad de ejercitar en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de los datos personales, telefónicamente llamando al número de Atención al Cliente 973 101 111 (donde se les explicará el procedimiento a seguir) o mediante comunicación escrita acompañada de su DNI a la siguiente dirección: sat@vunkers.com o por escrito dirigido al domicilio social del VUNKERS.

El Cliente, mediante la firma del presente contrato, presta su consentimiento expreso para:

- 1) Que los datos personales facilitados formen parte del mencionado fichero.
- 2) La cesión a las empresas del grupo del VUNKERS y al canal de distribuidores y

agentes que, en su caso colaboren con ésta en la contratación de los diferentes productos y/o servicios, de los datos de carácter personal contenidos en el mencionado fichero con fines de comunicación comercial, contratación de nuevos servicios o prestación de servicios de valor añadido.

- 3) Utilizar sus datos de tráfico con fines de promoción comercial o prestación de servicios con valor añadido. No obstante, el cliente podrá retirar en cualquier momento su consentimiento para el tratamiento de sus datos de tráfico dirigiéndose al SAC del VUNKERS.
- 4) Remitirle Comunicaciones Comerciales a través del correo electrónico que en su caso facilite, de conformidad con lo establecido en la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio electrónico (LSSICE), sin perjuicio del derecho del Cliente a poder revocar su consentimiento en cualquier momento posterior enviando un documento por escrito en la siguiente dirección: sat@vunkers.com o por escrito dirigido al domicilio social del VUNKERS.
- 5) Recibir llamadas con fines de venta directa realizadas mediante sistemas de llamada automática. En cualquier caso, el Cliente podrá retirar su consentimiento al respecto dirigiéndose al SAC del Proveedor.

El VUNKERS se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto de los datos de carácter personal y de su deber de guardarlos y adoptará las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta en todo momento del estado de la tecnología.

El Cliente otorga su consentimiento al Proveedor para grabar las llamadas que el mismo pueda realizar al SAC, o las que se le pudieran hacer desde el Proveedor, o desde cualquier empresa autorizada por ésta. Dicha grabación se realizará con la finalidad de mejorar la calidad de prestación de los servicios objeto del presente contrato, con la de

verificar la satisfacción de los clientes, así como de acreditar la contratación.

El Cliente otorga su consentimiento al VUNKERS para comunicar a otras operadoras de telecomunicaciones así como a los proveedores de servicios de tarificación adicional que intervengan en la prestación de servicios utilizados por el Cliente a través del Servicio, los datos personales necesarios para su prestación, facturación y cobro.

El Cliente reconoce haber sido informado de que, en supuestos de impago, los datos relativos a la deuda podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento e incumplimiento de obligaciones dinerarias.

Decimotercera. Reclamaciones.

Las quejas, reclamaciones y cualquier incidencia contractual deberán ser dirigidas al VUNKERS en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que las motive, bien telefónicamente al número 973 101 111, bien a través del correo electrónico sat@vunkers.com o por escrito dirigido al domicilio social del VUNKERS.

Cuando un Cliente se dirija al Servicio de Atención al Cliente (S.A.C.) deberá tener constancia de la reclamación, queja o petición efectuada, debiendo el SAC del Proveedor comunicarle el número de referencia dado a la misma. Si el Cliente quisiera tener constancia escrita de la reclamación efectuada, tiene derecho a solicitarla. Formulada la reclamación, el Cliente podrá dirigirse a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información en un plazo máximo de 3 meses, tanto si no hubiera obtenido respuesta satisfactoria como si a la finalización del plazo del que el Proveedor dispone para contestar, no lo hubiera hecho.

Decimocuarta. Modificación de las presentes Condiciones Generales.

VUNKERS podrá, en cualquier momento, modificar las presentes condiciones generales y/o introducir nuevas condiciones de uso, bastando para ello la existencia de motivos técnicos, operativos, económicos, de servicio o de mercado, previa comunicación al Cliente de conformidad con la legislación vigente.

Cualquier modificación contractual deberá ser comunicada a los clientes afectados con una antelación mínima de 30 días. Si el Cliente no estuviera de acuerdo con las nuevas condiciones, podrá resolver el contrato, comunicándose a VUNKERS, hasta como máximo 5 días antes de la fecha de entrada en vigor de las citadas modificaciones, sin que ello conlleve penalización económica alguna, con la obligación de satisfacer aquellas cuotas que se encuentren vencidas y no satisfechas. En caso contrario, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones.