

# Acuerdo de Servicios Principales

---

Última actualización 19.09.2023

**ESTE ACUERDO ES UN CONTRATO VINCULANTE Y RIGE EL USO Y EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE NETZO POR PARTE DE USTED Y LOS USUARIOS EN SU *WORKSPACE*, YA SEA EN RELACIÓN CON UNA SUSCRIPCIÓN DE PAGO O UNA PRUEBA GRATUITA DE LOS SERVICIOS.**

Al aceptar este Acuerdo, ya sea firmando una "Hoja de Pedido", accediendo o utilizando los Servicios de Netzo, o autorizando o permitiendo que cualquier Usuario de su *Workspace* acceda o utilice los Servicios de Netzo, usted acepta quedar sujeto al presente Acuerdo a partir de la fecha de inicio de su aplicación. Si usted celebra este Acuerdo en nombre de una empresa, otra entidad legal u organización (la "Entidad"), acepta este Acuerdo en representación de dicha Entidad y declara a Netzo que tiene la autoridad para obligar a dicha Entidad y a sus Afiliados a este Acuerdo, en cuyo caso los términos "Suscriptor", "Usted" o "Su" en este documento se refieren a dicha Entidad y a sus Afiliados. Si no cuenta con dicha autoridad, o en caso de no estar de acuerdo con los términos y condiciones presentes en este Acuerdo, no debe utilizar ni autorizar ningún uso de los Servicios de Netzo. A continuación, el Suscriptor y Netzo se denominan cada uno de ellos una "Parte", y colectivamente, las "Partes" a efectos de este Acuerdo.

## 1. Objeto del Acuerdo

---

- **1.1 Descripción del Acuerdo:** La persona física o jurídica cuyos datos se recogen al acceder a los Servicios y/o en una "Hoja de Pedido", contrata con ROKAWARE, S.L (en adelante "Netzo") con CIF B-09980772 y domicilio social en Paseo de la Castellana 89, planta 8a, 28046 Madrid, España, la prestación de los Servicios de Netzo que incluyen los Servicios principales, los cuales le otorgan a usted y a cualquier Usuario que usted otorgue acceso a Su *Workspace*, acceso y uso a los Servicios principales de Netzo para crear aplicaciones informáticas para fines internos de empresa. El propósito de este Acuerdo es establecer los términos y condiciones bajo los cuales el Suscriptor puede comprar, acceder y utilizar los Servicios de Netzo así como contratar los Servicios Profesionales descritos en una "Hoja de Pedido" u cualquier otro documento firmado o acordado entre las Partes.
- **1.2 Orden de Prevalencia:** En caso de cualquier incoherencia o conflicto entre las condiciones del presente Acuerdo de Servicios y los Términos Exclusivos de cualquier "Hoja de Pedido", prevalecerán los Términos Exclusivos de la "Hoja de Pedido" u cualquier otro documento firmado o acordado entre las Partes.

- **1.3 Idioma rector del Acuerdo:** Este Acuerdo se encuentra disponible en varios idiomas para Su conveniencia. En caso de discrepancia o conflicto entre las versiones en diferentes idiomas, la versión en español prevalecerá y regirá la interpretación y aplicación de este Acuerdo.
- **1.4 Fecha De Entrada en Vigor:** La fecha de entrada en vigor de este Acuerdo será la fecha de firma de la "Hoja de Pedido", la fecha de acceso y/o uso de los Servicios, lo que ocurra primero. El Suscriptor acepta que no será necesario confirmar la recepción de la aceptación del contrato cuando se haya celebrado exclusivamente mediante comunicación electrónica.
- **1.5 Anulacion de *Workspace*:** El incumplimiento de cualquiera de las condiciones de uso y demas condiciones expuestas en este Acuerdo podran ser causa de terminacion de Su *Workspace* y Servicios contratados.

## 2. Acceso a los Servicios

---

- **2.1 Concesión de Acceso Netzo:** Al entrar en vigor el Acuerdo, pondremos a Su disposición los Servicios, otorgándole el derecho no exclusivo, no transferible y no sublicenciable de acceder y utilizarlos para fines legítimos, de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en este Acuerdo durante el Periodo de Suscripción.
- **2.2 Requisitos de Capacidad:** Para acceder al/los Servicio(s) es imprescindible ser mayor de dieciséis años. Al crear invitar a Usuarios a Su *Workspace* para que utilicen nuestros Servicios, usted reconoce y garantiza que se cumple el requisito mencionado anteriormente. Asimismo, Usted declara y garantiza que tiene la capacidad legal para celebrar contratos según la Ley Aplicable y que tanto Usted como Sus Usuarios no están en una lista de personas prohibidas para recibir servicios bajo el gobierno de EE. UU., el gobierno español y la legislación europea u otras jurisdicciones aplicables. No debe residir en Rusia, Cuba, Irán, Corea del Norte, Siria o cualquier otro país que esté sujeto a un embargo del gobierno de EE. UU., el gobierno español o la UE.
- **2.2 Acceso a Usuarios:** El Suscriptor puede dar acceso a Sus Usuarios desde el *Workspace* otorgandoles capacidad para acceder y utilizar los Servicios de Netzo en Su nombre. Es responsabilidad del Suscriptor gestionar Sus Usuarios y las respectivas credenciales de acceso a la Plataforma.
- **2.4 Actualizaciones y Cambios en el Acceso:** Netzo se reserva el derecho de realizar cambios en el acceso a los Servicios, incluyendo la introducción de nuevas funcionalidades, actualizaciones o modificaciones, en cualquier momento y sin previo aviso. Estos cambios pueden requerir que el Suscriptor actualice o modifique sus sistemas o configuraciones para continuar utilizando los Servicios.
- **2.5 Modificaciones y Características Adicionales:** Nos reservamos el derecho a modificar las características y funcionalidades de los Servicios, la cantidad de recursos del *Workspace* durante el

Periodo de Suscripción y los detalles y niveles de Soporte para cada plan de suscripción, previo aviso con treinta (30) días de antelación en caso de eliminación de características o funcionalidades importantes. Además, Netzo notificará al Suscriptor los Términos Complementarios aplicables o los términos y condiciones alternativos antes de la activación por Parte del Suscriptor de cualquier función adicional en Su *Workspace*. La activación y/o el uso por Parte del Suscriptor de cualquier función adicional en Su *Workspace* se considerará aceptación de las Condiciones Complementarias aplicables o de las condiciones alternativas en Su caso.

- **2.6 Soporte:** La asistencia proporcionada por nosotros varía en virtud del plan de suscripción a los Servicios contratado por el Suscriptor. Los detalles y niveles de soporte se especifican en el plan de suscripción correspondiente, puestos a Su disposición, y pueden incluir asistencia por correo electrónico, chat en vivo o soporte personalizado. Es responsabilidad del Suscriptor revisar y entender los niveles de soporte disponibles en Su plan de suscripción.
- **2.7 Servicios Profesionales:** Netzo ofrece Servicios Profesionales de consultoría y desarrollo personalizado de aplicaciones informáticas internas. La disponibilidad de estos servicios dependen del plan de suscripción y los servicios profesionales proporcionados estan sujetos a los términos y condiciones establecidos en: <https://www.netzo.io/es/legal/professional-services-agreement>

### 3. Uso y restricciones de los Servicios

---

- **3.1 Cumplimiento Legal y Uso Adecuado de los Servicios:** El Suscriptor declara y garantiza que el uso, tanto propio como el de sus Usuarios, de nuestros Servicios cumple con todas las Leyes Aplicables, incluyendo las leyes de derechos de autor o marcas registradas, las leyes de control de exportaciones u otras Leyes Aplicables en su jurisdicción. Además, el Suscriptor es responsable de obtener y mantener todas las licencias y autorizaciones necesarias para el uso de los Servicios de Suscripción.
- **3.2 Gestión de Usuarios:** La administración de usuarios en su *Workspace* se lleva a cabo dentro del mismo *Workspace* del Suscriptor. El Suscriptor asume la responsabilidad de administrar a sus Usuarios y gestionar sus respectivos permisos de acceso a los Servicios. El acceso y uso de los Servicios están limitados a un número específico de Usuarios de acuerdo con el plan de suscripción contratado. El Suscriptor debe reconocer y aceptar que las credenciales de inicio de sesión de un Usuario no deben ser compartidas ni utilizadas por más de una (1) persona en el *Workspace*.
- **3.3 Credenciales de Acceso:** Es responsabilidad del Suscriptor asegurarse de que sus Usuarios no compartan sus contraseñas con terceros. Además, deben notificarnos inmediatamente sobre cualquier acceso no autorizado o uso de una cuenta de Usuario o contraseña, así como cualquier sospecha de violación de seguridad. Solo la persona a quien se ha otorgado una cuenta de Usuario

en un *Workspace*, según la información proporcionada por el Suscriptor al otorgar acceso, tiene derecho a utilizar los Servicios con esa cuenta de Usuario.

- **3.4 Cumplimiento entre Usted y Netzo:** Usted es responsable del cumplimiento de las disposiciones de este Acuerdo por Parte de los Usuarios y de todas las actividades que ocurran bajo Su *Workspace*, que Netzo podrá comprobar de vez en cuando. Además, se asegurará de que Su uso de los Servicios cumple con todas las leyes y normativas correspondientes, así como con todos los avisos de privacidad, acuerdos y demás obligaciones que mantenga o suscriba Usted con Usuarios.
- **3.5 Requisitos de Conexión:** Se requiere una conexión a Internet de alta velocidad para el correcto funcionamiento de los Servicios.
- **3.6 Solo fines internos de empresa:** A menos que Netzo lo autorice en una "Hoja de Pedido" y/o otro documento por escrito, el Suscriptor no puede utilizar los Servicios para ofrecer servicios comerciales a terceros a través de un solo *Workspace*. El Suscriptor no puede sublicenciar, vender, alquilar, transferir o revender los Servicios a terceros, a menos que Netzo lo autorice expresamente como se define anteriormente. Además, el uso de la API está sujeto a las restricciones y políticas de Netzo establecidas en la Documentación o comunicadas al Suscriptor en conformidad con este Acuerdo.
- **3.7 Restricciones sobre los Datos Cargados en la Plataforma:** El Suscriptor acepta que bajo ninguna circunstancia utilizará la Plataforma para cargar, publicar, alojar o transmitir cualquier tipo de dato(s) que:
  - (a) Sea ilegal o promueva actividades ilícitas de acuerdo con la Legislación Aplicable.
  - (b) Sea obsceno, indecente o pornográfico.
  - (c) Sea difamatorio o fraudulento.
  - (d) Sea abusivo, acosador, violento o amenazante, o de otra manera objetable.
  - (e) Sea discriminatorio o abusivo hacia cualquier individuo o grupo.
  - (f) Contenga o instale software malicioso activo o vulnerabilidades de seguridad, o utilice nuestra plataforma para la entrega de ataques de explotación (como Parte de un sistema de comando y control).
  - (g) Infrinja cualquier derecho de propiedad de cualquier Parte, incluyendo patentes, marcas registradas, secretos comerciales, derechos de autor, derechos de publicidad u otros derechos.
  - (h) Sea engañoso, fraudulento o suplante falsamente o tergiverse una afiliación con Netzo o cualquier tercero.
  - (i) Contenga mensajes no solicitados o spam, o cualquier solicitud de información personal de cualquier otro usuario.

- (j) Sean Datos Prohibidos (cualquier categoría especial o sensible de datos enumerados en el RGPD, el Artículo 9) o cualquier otra Legislación Aplicable, o que constituyan actividades de alto riesgo (actividades en las que el uso o un error en los servicios y productos podría provocar la muerte, lesiones personales o daños ambientales, incluidos los sistemas de soporte vital, los servicios de emergencia, las instalaciones nucleares, los vehículos autónomos o el control del tráfico aéreo).
  - (k) Cualquier otro que pueda causar daño o perjuicio ajeno y/o vaya en contra de los usos y costumbres del lugar.
- **3.8 Responsabilidades y obligaciones del Suscriptor:** El Suscriptor asume la responsabilidad de su conducta, contenido y comunicaciones con otros al utilizar nuestros Servicios. Además, declara y garantiza utilizar los Servicios de Suscripción de acuerdo con las políticas y regulaciones aplicables, así como dando cumplimiento a las siguientes obligaciones:
    - (a) Se compromete a no adquirir, utilizar o acceder a estos Servicios con el propósito de crear un producto o servicio competitivo o para cualquier otro fin competitivo.
    - (b) Utilizará exclusivamente los Servicios bajo los términos establecidos en el presente Acuerdo y los Términos Exclusivos detallados en la “Hoja de Pedido”.
    - (c) No sublicenciará, venderá, gravará, transferirá, realizará ingeniería inversa, descompilará, desmontará o copiará los servicios y licencias otorgados en virtud de este Contrato, ya sea por medios legales u otros.
    - (d) Informará a Netzo en caso de que terceros presenten alegaciones de infracción de derechos por Parte suya o de Netzo relacionadas con el uso de los Servicios.
    - (e) Defenderá y eximirá a Netzo de cualquier reclamo, pérdida o daño derivado de litigios presentados por terceros en relación con el uso de los Servicios en violación de los términos establecidos en este Contrato.
    - (f) Reportará cualquier comportamiento sospechoso o irregular que identifique.
    - (g) Asumirá la responsabilidad exclusiva de los datos personales de individuos contenidos en las aplicaciones de terceros integradas con Netzo.
    - (h) Gestionará la información personal de los individuos, incluyendo su contenido y precisión, de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables.
    - (i) Utilizar los servicios de Netzo de acuerdo a nuestra política de uso “justo” (“Fair use policy”) disponible en el siguiente enlace [Política de uso justo de Netzo](#).

El Suscriptor declara y garantiza haber realizado todos los avisos necesarios, así como contar con los derechos, consentimientos y permisos requeridos para utilizar sus Datos de Terceros con los Servicios de Netzo y otorgar a Netzo los derechos necesarios para procesar dicha información, sin infringir las leyes, derechos de terceros (incluyendo propiedad intelectual, publicidad o privacidad) o cualquier término o política de privacidad aplicable a los Servicios de terceros del Suscriptor.

- **3.9 Recursos del Workspace:** El Suscriptor comprende que los recursos asignados a su *Workspace* en virtud de su plan de suscripción, así como cualquier extensión contratada de estos (Recursos Adicionales), pueden variar según el tipo de plan que haya elegido. Estos recursos pueden incluir límites en el número de Usuarios permitidos, solicitudes mensuales, capacidad de transferencia de datos, almacenamiento de bases de datos y acceso a módulos y funciones específicas, entre otros aspectos. Es importante tener en cuenta que estos recursos se reinician al comienzo de cada mes (en el caso de que regulen el uso de los Servicios), y no está permitido acumular ni transferir recursos no utilizados a meses posteriores. En caso de que el Suscriptor no utilice completamente los recursos contratados en su *Workspace*, no se realizarán reembolsos ni compensaciones por los recursos no utilizados. Para obtener información detallada sobre los recursos específicos incluidos en su plan, le recomendamos consultar la correspondiente "Hoja de Pedido," revisar la documentación proporcionada o contactarnos.
- **3.10 Derechos y uso de los Datos del Suscriptor:** El Suscriptor por la presente otorga a Netzo una licencia mundial, no exclusiva, sin regalías, limitada y gratuita para utilizar, almacenar, copiar, transmitir y mostrar, y permitir que sus proveedores de servicios utilicen, almacenen, copien, transmitan y muestren los Datos del Suscriptor, según sea necesario para que Netzo brinde el Servicio. El Suscriptor conserva todos los derechos, títulos e intereses sobre los Datos del Suscriptor, y Netzo no adquiere ningún derecho sobre los Datos del Suscriptor, excepto la licencia limitada expresamente otorgada anteriormente.

## 4. Periodo, Renovación, Cancelación y Rescisión

---

- **4.1 Periodo:** El Período de Suscripción comienza en la Fecha de Entrada en Vigor del presente Acuerdo y se mantendrá vigente durante el Plazo de Suscripción seleccionado por el Suscriptor (mensual o anual), según lo especificado en la "Hoja de Pedido" u otro documento firmado o acordado entre las Partes. Además, se renovará automáticamente para períodos sucesivos de acuerdo con la modalidad seleccionada (mensual o anual).
- **4.2 Renovación Automática:** La renovación automática se realizará a menos que se acuerde expresamente lo contrario en los Términos Exclusivos de una "Hoja de Pedido". Cualquiera de las Partes tiene el derecho de no renovar el Acuerdo, debiendo notificar su intención con al menos quince (15) días de anticipación a la fecha de vencimiento del Período de Suscripción vigente, notificándolo a Netzo desde su *Workspace* o por notificación escrita.
- **4.3 Cancelación:** El Suscriptor puede optar por cancelar su plan de suscripción al finalizar el Período de Suscripción actual, con un preaviso de al menos quince (15) días antes de su finalización. La notificación de cancelación debe ser enviada a Netzo, ya sea a través de su *Workspace* o mediante notificación escrita.
- **4.4 Rescisión por Otras Causas:** El Acuerdo puede rescindirse en los siguientes casos:

- (a) Extinción de la personalidad jurídica de cualquiera de las Partes o su declaración de suspensión de pagos, concurso de acreedores, quiebra u otras situaciones concursales.
- (b) A elección de Netzo, si el Suscriptor incumple sus obligaciones o proporciona datos incorrectos, no veraces o fraudulentos.
- (c) Supresión del Servicio por Parte de Netzo debido a la extinción, revocación o caducidad de sus autorizaciones o por cualquier otra causa que resulte en el cese de la actividad por Parte de Netzo.
- (d) Por casos fortuitos o de fuerza mayor.

**4.5 Pago Tras Rescisión:** En caso de rescisión del Acuerdo por cualquier motivo, el Suscriptor deberá abonar a Netzo los cargos pendientes correspondientes a su plan de suscripción.

## 5. Precios, Facturación, Pago y Modificación de los Servicios

---

- **5.1 Precios:** Los precios de nuestros Planes de Suscripción y Recursos adicionales están disponibles en nuestro Sitio web o en las "Hojas de Pedido". En caso de que los precios no estén disponibles en el sitio web, el Suscriptor puede ponerse en contacto con nosotros para obtener la información correspondiente.
- **5.2 Facturación y Pago:** A menos que se acuerde expresamente lo contrario en los Términos Exclusivos de una "Hoja de Pedido", todos los cargos del plan de suscripción deben pagarse en su totalidad a nosotros o a nuestro Comercializador Oficial al inicio de cada Período de Suscripción. El Suscriptor es responsable de proporcionar información de pago válida y actualizada. Si no se realiza el pago de los cargos dentro del plazo especificado, nos reservamos el derecho de suspender el acceso y uso de los Servicios. Se aplicarán multas o cargos de interés según lo permitido por la ley.
- **5.3 Cambio a un plan de suscripción superior:** El Suscriptor tiene la opción de actualizar a un plan de suscripción de categoría superior durante el Período de Suscripción. Los cargos adicionales asociados a esta actualización se facturarán en función del tiempo restante en el Período de Suscripción actual. En Períodos de Suscripción posteriores, los cargos reflejarán las mejoras realizadas en el plan de suscripción.
- **5.4 Cambio a un plan de suscripción inferior:** Durante el Período de Suscripción vigente, el Suscriptor no puede cambiar a un plan de suscripción de categoría inferior. Sin embargo, puede solicitar estos cambios para el próximo Período de Suscripción con un preaviso de al menos quince (15) días. Se debe tener en cuenta que esto puede implicar una disminución de funcionalidades y recursos en su *Workspace* para el próximo Período de Suscripción. Netzo no se hace responsable de dicha pérdida. Si el Suscriptor no actualiza su plan de suscripción antes del final del Período de Suscripción actual, los Servicios se renovarán automáticamente según este Acuerdo.

- **5.5 Recursos Adicionales:** El Suscriptor tiene la opción de adquirir Recursos Adicionales, como solicitudes adicionales o usuarios adicionales, para expandir la capacidad o funcionalidad de su *Workspace*. La disponibilidad y cantidad de estos pueden estar sujetas a restricciones según el plan de suscripción del Suscriptor. Los cargos adicionales asociados a estos recursos se facturarán de acuerdo con el tiempo restante del Período de Suscripción actual o en su totalidad, según corresponda, en función del uso de los Servicios.
- **5.6 Métodos de Pago:** El Suscriptor acepta que nosotros o nuestro Comercializador Oficial le pediremos que proporcione un Método de Pago. Podemos aceptar las principales tarjetas de crédito, ciertas tarjetas de débito, cuentas de procesadores de pago de terceros (por ejemplo, Paypal) y/u otros métodos de pago que decidamos y pongamos a su disposición en virtud de su región y plan de suscripción. Usted es el único responsable de mantener actualizado su método de pago preferido. Si no podemos cobrar alguna de las tarifas aplicables debido a esto, podemos pausar, suspender o cancelar su plan de suscripción de pago según lo estipulado en la cláusula 5.2.
- **5.7 Descuentos:** Cualquier descuento aplicado a los Servicios no es transferible ni acumulable para Servicios posteriores. Los descuentos otorgados se aplicarán exclusivamente al Servicio correspondiente.
- **5.8 Impuestos:** Ninguna tarifa incluye los impuestos o derechos requeridos por las autoridades gubernamentales. El Suscriptor es responsable del pago de estos impuestos u obligaciones.
- **5.9 Cambios en los Precios:** Netzo se reserva el derecho de cambiar las cuotas mensuales con un aviso de quince (15) días. La notificación de los cambios de cuota se publicará en el sitio web de Netzo y por escrito. Si el Suscriptor no cancela su plan de suscripción dentro de los quince (15) días posteriores a la notificación, se considerará que el Suscriptor ha aceptado los nuevos precios.

## 6. Pruebas Gratuitas

---

- **6.1 Procedimiento:** Si el Suscriptor opta por un periodo de prueba gratuita de cualquiera de los Servicios, pondremos a su disposición dichos Servicios en una base de prueba de forma gratuita hasta cuando se cumpla la primera de las siguientes condiciones:
  - (a) el final del período de prueba gratuito para el cual se registró para usar el(los) Servicio(s) correspondiente(s);
  - (b) la fecha de inicio de cualquier suscripción a dicho Servicio que compre; o
  - (c) la terminación de la prueba por nuestra Parte a nuestra única discreción.
- **6.2 Responsabilidades:** Es responsabilidad del Suscriptor revisar la Documentación aplicable durante el período de prueba para familiarizarse con las características y funciones de los Servicios



bajo los Planes de Suscripción aplicables antes de realizar su compra.

- **6.3 Aviso de Final de Periodo de Prueba:** Cualquier información, configuración y/o personalización o demás trabajos que se lleven a cabo dentro del *Workspace* durante su prueba gratuita se perderá de forma permanente a menos que compre una suscripción al mismo servicio cubierto por la prueba. Es responsabilidad del suscriptor tener esto en cuenta y no asumimos responsabilidad por cualquier pérdida de datos, información, configuración o personalización que se produzca como resultado de la terminación de su prueba gratuita.

## 7. Devoluciones

---

Los pagos son estrictamente no reembolsables y no se otorgarán reembolsos ni créditos por períodos parciales de suscripción, ya sean mensuales o anuales. Esta política de no devolución se aplica de manera uniforme a todos los tipos de Planes de Suscripción ofrecidos por Netzo y en todas las situaciones, incluyendo, pero sin limitarse a ello, la terminación anticipada de la suscripción por Parte del Suscriptor o la finalización del Período de Suscripción vigente. La falta de utilización de los Servicios durante el Período de Suscripción no exonera al Suscriptor de la responsabilidad de cumplir con los pagos acordados. Cualquier excepción a esta política deberá ser formalizada por escrito y estará sujeta a la aprobación de Netzo.

## 8. Suspensión de los Servicios

---

- **8.1 Suspensión por Causas Específicas:** En ciertas circunstancias específicas, Netzo se reserva el derecho de suspender temporalmente la prestación de los Servicios y el acceso a la Plataforma sin previo aviso en los siguientes casos:
  - (a) **Incumplimiento de las Leyes Aplicables:** Si el Suscriptor o sus Usuarios incumplen de manera flagrante las leyes aplicables, incluyendo, pero sin limitarse a ello, las leyes de derechos de autor, marcas registradas, control de exportaciones u otras Leyes Aplicables en su jurisdicción.
  - (b) **Abuso de Recursos o Sobrecarga del Sistema:** En caso de un uso excesivo o abuso de los recursos del *Workspace* que resulte en una sobrecarga del sistema o afecte negativamente a otros usuarios o al rendimiento de la Plataforma.
  - (c) **Violación de Seguridad:** Si se detecta cualquier actividad que viole la seguridad de la Plataforma o que amenace la integridad de los datos de los usuarios o de Netzo.
- **8.2 Suspensión por Impago:** El Suscriptor se compromete a abonar las tarifas de los Servicios de Suscripción que aparecen en la “Hoja de Pedido” o de acuerdo a su plan de suscripción. Si una factura que no haya sido rechazada por el Suscriptor permanece impagada durante más de cinco

(5) días naturales, nos reservamos el derecho a suspender la prestación de los Servicios de Suscripción y el acceso a la Plataforma hasta el pago completo de la suma adeudada.

- **8.3 Suspensión por Modificación o Suspensión del Servicio:** Netzo se reserva el derecho de modificar o suspender, temporal o permanentemente, el Servicio en cualquier momento y por cualquier motivo si lo considera conveniente, con o sin previo aviso.
- **8.4 Reactivación tras Suspensión:** En caso de suspensión de los Servicios, el Suscriptor deberá cumplir con las condiciones establecidas por Netzo para la reactivación de los Servicios, lo que puede incluir, entre otras cosas, el pago de tarifas pendientes o la corrección de los incumplimientos que llevaron a la suspensión.

## 9. Terminación de los Servicios

---

- **9.1 Terminación por Incumplimiento Sustancial:** Netzo se reserva el derecho de cancelar una cuenta o impedir el uso de sus Servicios en caso de incumplimiento sustancial de cualquiera de las disposiciones de este Acuerdo por Parte del Suscriptor o de sus Usuarios.
- **9.2 Terminación por Decisión Discrecional de Netzo:** A discreción de Netzo, si el Suscriptor o sus Usuarios se involucran en actividades que se consideren inadecuadas, ilegales o que violen este Acuerdo de alguna manera.
- **9.3 Terminación por Violación de Seguridad:** Si se detecta cualquier actividad que viole la seguridad de los Servicios o que amenace la integridad de los datos de los Usuarios o de Netzo.
- **9.4 Terminación por Cancelación:** La cancelación del plan de suscripción por cualquier motivo conlleva automáticamente a la terminación de los Servicios y del Acuerdo.
- **9.5 Consecuencias de la Terminación del Acuerdo:** En caso de terminación del contrato por cualquier causa mencionada anteriormente, se aplicarán las siguientes disposiciones:
  - (a) Netzo no estará obligada a abonar ninguna remuneración económica al Suscriptor.
  - (b) Si el Suscriptor resuelve el Contrato por una causa no imputable a Netzo, el Suscriptor deberá compensar a Netzo por los gastos en los que haya incurrido y abonar las cuotas restantes de suscripción correspondientes al período o plazo acordado.
  - (c) El Suscriptor deberá efectuar el pago de los gastos y cuotas pendientes dentro de un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha de terminación del Contrato. Estas disposiciones se regirán por las leyes y regulaciones aplicables y no limitarán los derechos legales de Netzo para buscar una indemnización adicional por daños y perjuicios en caso de incumplimiento del Contrato por Parte del Suscriptor.

La terminación de los Servicios puede llevarse a cabo con o sin previo aviso, según la gravedad de la violación o el incumplimiento. En caso de terminación, el Suscriptor debe dejar de utilizar los Servicios de inmediato, y Netzo no será responsable ante el Suscriptor ni ante terceros por dicha terminación.

## 10. Compromisos de Calidad de los Servicios

---

En Netzo, nuestra prioridad es proporcionar servicios de la más alta calidad a nuestros clientes. Nuestros compromisos en cuanto a la calidad de nuestros servicios se resumen de la siguiente manera:

- **10.1 Compromiso con Estándares:** Nos comprometemos a ofrecer nuestros servicios de manera diligente y profesional, utilizando personal capacitado y recursos adecuados para cumplir con los más altos estándares de calidad. Haremos todos los esfuerzos comercialmente razonables para mantener los Servicios disponibles las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, con las excepciones de tiempo de inactividad planificado (del que se notificará previamente a través de nuestro sitio o al propietario de la cuenta) y eventos de fuerza mayor. Asimismo, nos comprometemos a cumplir con los niveles de soporte establecidos en cada plan de suscripción, como se indica en la cláusula 2.6.
- **10.2 Mantenimiento de los Servicios:** Nuestro compromiso es mantener nuestros servicios en óptimas condiciones de funcionamiento, asegurando un nivel adecuado de disponibilidad y rendimiento.
- **10.3 Resolución de Errores y Fallas:** Realizamos esfuerzos comercialmente razonables para corregir cualquier error, falla o interrupción en los Servicios tan pronto como sea posible, minimizando así los tiempos de inactividad y las molestias para el Suscriptor.

## 11. Propiedad Intelectual

---

- **11.1 Restricciones de Derechos de Propiedad Intelectual:** Este Acuerdo no otorga ningún derecho bajo patentes, derechos de autor, marcas comerciales, secretos comerciales u otros derechos de propiedad intelectual de las Partes, a menos que se especifique expresamente. Además, no se otorga ningún derecho sobre la información propiedad de la otra Parte, excepto el derecho limitado a revisar dicha información en relación con la relación propuesta entre las Partes.
- **11.2 Licencia Cruzada de Marcas:** Las Partes otorgan mutuamente una licencia cruzada no exclusiva, libre de regalías y válida de manera indefinida para el uso de sus respectivas marcas principales con el único propósito de informar a terceros de la relación comercial entre ellas. Cualquiera de las Partes puede dar por terminada esta licencia mediante un aviso previo de treinta (30) días naturales.

- **11.3 Prohibición de Reproducción y Explotación:** Queda prohibida cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública, transformación, puesta a disposición y, en general, cualquier acto de explotación pública de la Tecnología Netzo y sus contenidos sin el consentimiento previo por escrito de Netzo.
- **11.4 Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial:** Todos los contenidos en la Tecnología Netzo, incluyendo diseños, textos, gráficos, logotipos, iconos, botones, software y más, están sujetos a derechos de propiedad intelectual e industrial de Netzo o terceros autorizados.
- **11.5 Protección de Obras y Legislación Aplicable:** Los contenidos de la Tecnología Netzo están protegidos por leyes de propiedad intelectual e industrial. Cualquier incumplimiento de estas leyes conlleva sanciones civiles y penales.
- **11.6 Prohibición de Actos de Explotación Comercial:** Se prohíben actos que permitan a los usuarios de los Servicios explotar comercialmente cualquier contenido de la Tecnología Netzo sin el permiso previo y por escrito de Netzo.
- **11.7 Comentarios y Retroalimentación:** Cualquier retroalimentación, sugerencias, ideas, comentarios u otras comunicaciones proporcionadas por el Suscriptor o sus Usuarios se convierten en propiedad confidencial de Netzo y pueden utilizarse para mejorar futuras versiones de los Servicios. Netzo no tiene la obligación de compensar al Suscriptor o a los Usuarios por dicha retroalimentación y tiene el derecho de utilizarla de manera discrecional.

## 12. Confidencialidad y protección de Datos

---

- **12.1 Tratamiento de la Información Confidencial:** Cualquier información transferida por las Partes durante la vigencia de este Contrato será tratada como confidencial ("Información Confidencial"). Ambas Partes reconocen que tendrán acceso y conocimiento de la Información Confidencial de la otra Parte y se comprometen a tratarla como su propia Información Confidencial, utilizándola exclusivamente en relación con este contrato sin transferir la titularidad de la misma.
- **12.2 Obligación de Confidencialidad:** Se requiere que se mantenga en secreto y confidencialidad la información técnica, comercial y administrativa, incluyendo los precios ofrecidos por Netzo, cuya divulgación podría causar perjuicios. Se prohíbe el uso de la Información Confidencial para beneficio propio o de terceros, y en caso de incumplimiento, se deberán asumir los daños y perjuicios ocasionados.
- **12.3 Procesamiento de Datos Personales:** En el caso del procesamiento de datos personales de los Usuarios de una Organización (Suscriptor), se celebrará un contrato de procesamiento de datos separado (DPA), cuyas cláusulas prevalecen en caso de conflicto en materia de protección de datos.

- **12.4 Política de Privacidad:** La Política de privacidad de Netzo, disponible en <https://www.netzo.io/es/legal/privacy-policy>, proporciona información sobre el procesamiento de datos personales y forma Parte de este Acuerdo.
- **12.5 Notificación de Incidentes:** En caso de sospecha de pérdida, acceso o divulgación no autorizada de la Información Confidencial, la Parte afectada debe notificar a la otra Parte de manera inmediata.
- **12.6 Transferencia de Datos a Países no Cumplidores del RGPD:** Cuando se requiera transferir datos a países que no cumplan con las medidas de protección de datos impuestas por la legislación europea (RGPD), Netzo establecerá las cláusulas contractuales tipo de la Unión Europea, según lo establecido en el contrato de procesamiento de datos.
- **12.7 Cumplimiento de Requisitos Legales:** Cada una de las Partes está obligada a mantener y poner a disposición un aviso de privacidad que cumpla con las leyes y regulaciones aplicables, incluyendo la obtención del consentimiento expreso para recopilar, utilizar y transferir datos personales, de acuerdo con los requisitos establecidos por el RGPD para informar a los titulares de los datos sobre sus derechos.
- **12.8 Uso de Datos Personales en la Infraestructura de Netzo:** El Suscriptor reconoce que los datos personales de los servicios de terceros integrados con Netzo pueden ser utilizados en la infraestructura de Netzo, incluyendo su interfaz de programación de aplicaciones (API), servidores y proveedores de servicios, y que la recopilación y procesamiento de dicha información personal se limita a lo necesario para crear, mantener y administrar los usuarios especificados por el Suscriptor, en cumplimiento de los términos y condiciones generales y la política de privacidad actualizada.
- **12.9 Divulgación a Terceros:** Netzo podrá informar sobre los términos principales de este Contrato a posibles fuentes de financiamiento, socios, socios estratégicos y asesores, cuando sea necesario para cumplir con los propósitos del Contrato y se cuente con el consentimiento del usuario para la cesión de datos personales a terceros, o cuando sea necesario para el estricto cumplimiento contractual.

## 13. Responsabilidades y Acuerdos de Indemnización

---

- **13.1 Terminación sin Indemnización:** La terminación del Contrato por el transcurso del plazo pactado o de acuerdo con la cláusula 9 no dará lugar a ningún derecho de indemnización de daños y perjuicios ni a ninguna otra compensación a favor del Suscriptor. El Suscriptor reconoce que este Contrato se formaliza por el plazo estipulado y que cualquier inversión que efectúe el Suscriptor será a su exclusiva cuenta y riesgo. El Suscriptor renuncia, asimismo, a cualquier otro tipo de indemnización por daños y perjuicios al amparo del Contrato.

- **13.2 Exención de Compromisos o Promesas Ajenas:** Netzo no quedará vinculada por los compromisos o promesas realizadas por personas ajenas a su empresa ni por expectativas erróneas del Suscriptor con respecto a Servicios de Netzo.
- **13.3 Indemnización por Parte del Suscriptor:** El Suscriptor acuerda indemnizar y eximir de responsabilidad a Netzo, sus directivos, empleados, proveedores y agentes, de cualquier reclamación, demanda, pérdida, responsabilidad, daño o gasto (incluyendo honorarios legales razonables) que surja como resultado de:
  - (a) El incumplimiento por parte del Suscriptor del Acuerdo;
  - (b) El uso inadecuado o ilegal de los servicios por parte del Suscriptor;
  - (c) Cualquier violación de derechos de terceros, incluyendo derechos de propiedad intelectual, como resultado del contenido que el Suscriptor publique, transmita o comparta a través de los servicios;
  - (d) Cualquier acción u omisión por parte del Suscriptor que cause daño o perjuicio a terceros.
- **13.4 Limitación de Responsabilidad:** LOS SERVICIOS SE PROPORCIONAN "TAL CUAL" SIN NINGUNA GARANTÍA EXPRESA O IMPLÍCITA DE NINGÚN TIPO, INCLUIDAS LAS GARANTÍAS DE COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA CUALQUIER FIN EN PARTICULAR. EN NINGÚN CASO NOSOTROS O NUESTROS PROVEEDORES SEREMOS RESPONSABLES POR CUALQUIER DAÑO (INCLUYENDO, ENTRE OTROS, DAÑOS POR PÉRDIDA DE BENEFICIOS, INTERRUPCIÓN DEL NEGOCIO, PÉRDIDA DE INFORMACIÓN) QUE SURJAN DEL USO O LA IMPOSIBILIDAD DE USAR EL SOFTWARE, INCLUSO SI NOS HAN ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS.

## 14. Garantías

---

- **14.1 Disponibilidad y Continuidad:** Aunque nos esforzamos por mantener nuestro Servicio disponible en todo momento, no podemos garantizar que esté libre de interrupciones o errores. Puede haber circunstancias imprevistas o eventos fuera de nuestro control que afecten la disponibilidad o continuidad del Servicio.
- **14.2 Capacidad de Uso:** No otorgamos garantías sobre la capacidad de un Usuario para utilizar el Servicio de manera efectiva o satisfactoria. La experiencia del Usuario puede variar según sus necesidades y habilidades individuales.
- **14.3 Satisfacción del Usuario:** No podemos garantizar la satisfacción completa de cada Usuario con el Servicio. Hacemos todo lo posible para proporcionar un servicio de alta calidad, pero la satisfacción es subjetiva y puede depender de las expectativas y preferencias individuales.

## 15. Cesión

---

Usted no podrá ceder el presente Acuerdo, salvo con el consentimiento previo y expreso por escrito de Netzo. Por su Parte, Netzo puede ceder a terceros la titularidad de su negocio y Servicio y, como consecuencia, podrá ceder el presente Acuerdo, sin necesidad de recabar el consentimiento del Suscriptor. Asimismo, Netzo podrá ceder el presente Acuerdo, sin necesidad de recabar el consentimiento del Suscriptor, a otras empresas del mismo grupo al cual pertenece Netzo.

## 16. Notificaciones

---

- **16.1 Notificaciones al Suscriptor:** Todas las notificaciones que Netzo deba realizar al Suscriptor y Sus Usuarios en virtud del presente Contrato se realizarán por escrito y se enviarán a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Suscriptor y Sus Usuarios. El Suscriptor es responsable de mantener actualizada la información de contacto proporcionada a Netzo dentro de su *Workspace*. Las notificaciones se consideran recibidas sin necesidad de una confirmación adicional por Parte del Suscriptor.
- **16.2 Entrega y Efectividad:** Todas las notificaciones proporcionadas por cualquiera de las Partes a la otra se considerarán efectuadas inmediatamente después de la entrega por correo electrónico.

## 17. Derecho aplicable

---

A menos que se indique lo contrario en los Términos Exclusivos de una "Hoja de Pedido" y/o cualquier otro documento firmado entre las Partes y el presente Acuerdo se regirán por la legislación española vigente, teniendo la competencia para resolver cualquier controversia o conflicto que pudiera originarse los Juzgados y Tribunales de Madrid.

## 18. Otras Disposiciones

---

- **18.1 Independencia de las Cláusulas:** Cada cláusula y disposición de este Acuerdo se considerará independiente y separable de las demás. Si alguna disposición de este Acuerdo se considera inválida o inaplicable, dicha invalidez o inaplicabilidad no afectará la validez o aplicabilidad de las demás disposiciones de este Acuerdo, que permanecerán en pleno vigor y efecto.
- **18.2 Resolución de Disputas:** Las Partes intentarán en todo momento resolver cualquier disputa relacionada con el presente Acuerdo y/o cualquier "Hoja de Pedido" y/o cualquier otro contrato u documento firmado entre las Partes a través de negociaciones extrajudiciales. No obstante, en caso de cualquier controversia, cualquier acuerdo entre las Partes se regirá e interpretará conforme a la

Ley española como se estipula en la sección 17. Usted acepta renunciar a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderle en caso de disputas.

- **18.3 Títulos de Sección:** Los títulos de las secciones que se utilizan en este documento son únicamente para su comodidad y no son legalmente vinculantes.
- **18.4 Vigencia y Cambios en las Condiciones:** Las Condiciones serán válidas durante la vigencia de la relación contractual entre las Partes. Cualquier cambio en las mismas será efectivo sin necesidad de notificación al Suscriptor. Es responsabilidad del Suscriptor solicitar y estar al tanto de los términos y condiciones de nuestros Servicios actuales. El hecho de que una de las Partes no exija a la otra que cumpla las obligaciones del presente Acuerdo que haya incumplido no supone una renuncia a la aplicación de cualquier derecho actual o futuro derivado de este Acuerdo.
- **18.5 Validez de las Cláusulas:** Si alguna Parte de este Acuerdo se considera inválida o inaplicable, esa Parte del Acuerdo se interpretará para reflejar la intención original de las Partes. Las cláusulas restantes permanecerán en pleno vigor y efecto. El hecho de que Netzo no ejerza o haga cumplir cualquier derecho o disposición de este Acuerdo no constituirá una renuncia a tal derecho o disposición, y ninguna renuncia por Parte de ninguna de las Partes de cualquier incumplimiento o falta de cumplimiento en virtud del presente Acuerdo se considerará una renuncia a cualquier derecho anterior o posterior. Usted acepta que las disposiciones de este Acuerdo que, por su naturaleza, deban sobrevivir a la rescisión, también lo harán a cualquier rescisión del mismo.

## 19. Información de contacto

---

Si tiene alguna pregunta o inquietud acerca de estos términos de uso, puede ponerse en contacto con nosotros escribiendo a [help@ [Netzo.io](mailto:help@Netzo.io)](help@ [Netzo.io](mailto:help@Netzo.io)) o utilizando el formulario de contacto disponible en el Sitio Web.

## 20. Definiciones

---

Cuando se utilicen en este Acuerdo y/o cualquier "Hoja de Pedido" y demás documentos vinculantes entre las Partes, los siguientes términos tendrán los siguientes significados que tendrán una interpretación coherente tanto en singular como en plural, a menos que expresamente se especifique lo contrario en el contexto:

- **Comercializador Oficial:** se emplea en referencia a la entidad legal autorizada por nosotros para vender nuestros servicios y productos. Nuestro CO puede manejar todos los procesos de pago y asumir las responsabilidades de dichas transacciones, incluyendo, entre otras, el cobro del IVA correspondiente legalmente, garantía del cumplimiento de la industria de tarjetas de pago y pago de reembolsos y devoluciones de cargos.



- **Datos del Suscriptor:** se refiere a cualquier información, archivo, software, scripts, imágenes multimedia, gráficos, audio, video, texto, datos u otros objetos cargados por el Suscriptor a través de la Plataforma.
- **Documentación:** se refiere a todos los manuales de usuario impresos y en línea y otros materiales técnicos relacionados con los Servicios de Suscripción y puestos a disposición del Suscriptor por Netzo, junto con todas las respectivas actualizaciones.
- **Hoja de Pedido:** se refiere al documento actualmente en consideración, denominado "Hoja de Pedido", que establece los Términos Exclusivos, tarifas, plazos y demás información relevante acordados entre las Partes involucradas. Este documento formaliza el acuerdo y constituye la base legal y contractual que regula la relación entre las Partes, detallando los aspectos específicos relacionados con los Servicios contratados, así como las obligaciones y derechos involucrados. El Contrato "Hoja de Pedido" asegura un entendimiento claro y mutuo, proporcionando un marco preciso para la prestación de los Servicios y estableciendo las pautas necesarias para el cumplimiento de las Partes.
- **Ley Aplicable o Legislación Aplicable:** se refiere a todas las leyes, regulaciones y convenciones locales, estatales, federales e internacionales que son aplicables en virtud del presente Contrato, incluyendo, pero no limitándose a, aquellas relacionadas con la privacidad y la transferencia de datos, las comunicaciones internacionales y la exportación de datos técnicos y personales. Esto puede incluir, entre otras, leyes como el Reglamento General de Protección de Datos (en adelante, "RGPD") y la ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, así como cualquier otra legislación relevante en la materia.
- **Parte o Partes:** se refiere a Netzo y/o al Suscriptor, según corresponda.
- **Periodo (o Plazo) de Suscripción:** se refiere al período de tiempo durante el cual el Suscriptor y Sus Usuarios tienen acceso a los Servicios de Netzo. Este período establece la duración de la relación contractual entre Usted y Netzo y puede variar en su duración (p.ej. mensual o anual). Durante este período, se definen los derechos y responsabilidades de ambas Partes, incluyendo la forma en que se gestionarán las renovaciones y las cancelaciones del plan de suscripción.
- **Plataforma:** se refiere al sistema, software o entorno tecnológico desarrollado por Netzo con el propósito de agilizar y facilitar la creación de herramientas informáticas. Esta plataforma proporciona un conjunto de herramientas, recursos y servicios específicamente diseñados para ayudar a los Usuarios de los Suscriptores a desarrollar herramientas informáticas personalizadas de manera eficiente y efectiva.
- **Servicios:** se refiere al conjunto de servicios ofrecidos y/o prestados por Netzo.
- **Servicios Profesionales:** se refiere a los servicios personalizados que Netzo proporciona al Suscriptor, que pueden incluir desarrollo a medida, consultoría, integración de sistemas y otros

servicios relacionados con la Plataforma. Estos servicios son brindados por profesionales capacitados de Netzo con el fin de satisfacer las necesidades específicas del Suscriptor.

- **Tecnología Netzo:** se refiere a la Plataforma, el Sitio Web, la Documentación y cualquier otra tecnología propietaria relacionada de Netzo, incluyendo, entre otros, cualquier software, procesos, scripts, librerías, módulos, algoritmos, interfaces de usuario, know-how, tecnologías, diseños y/o cualquier otro material técnico tangible o intangible que Netzo ponga a disposición del Suscriptor durante la prestación del/los Servicio(s), junto con todas las actualizaciones y todos los derechos de propiedad intelectual asociados.
- **Términos Complementarios:** se refiere a los términos y condiciones adicionales o disposiciones especiales que se agregan al Acuerdo para aclarar o detallar aspectos específicos, por ejemplo, de funcionalidades nu.
- **Términos Exclusivas:** hace referencia a las condiciones particulares del Suscriptor que se detallan en la "Hoja de Pedido". Estas Términos Exclusivas son específicas y aplicables únicamente al Suscriptor en cuestión.
- **Usuario:** se refiere a cualquier individuo autorizado por el Suscriptor para utilizar la Plataforma y que posea credenciales válidas y acceso autorizado a la Plataforma y Tecnología Netzo. Los usuarios son personas designadas por el Suscriptor que tienen permisos y derechos específicos para utilizar la Plataforma de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos.
- **Workspace:** hace referencia a los espacios individuales que contienen los recursos del Suscriptor y Sus Usuarios dentro de la Plataforma. Los *Workspaces* permiten el acceso, el control y la colaboración en Netzo.