

CONDICIONES GENERALES DE VENTA CUSTEED CONSULTING ESPAÑA, S.L.

FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN DE LAS PRESENTES CONDICIONES: Marzo de 2021

La sociedad Custeed Consulting España, S.L. (en lo sucesivo, el «**Prestador de Servicios**») ofrece:

- bajo la marca GarageScore, un servicio destinado a permitir a los profesionales del automóvil, de la motocicleta y del vehículo utilitario, industrial o agrícola beneficiarse de herramientas de gestión de la relación con el cliente y de la reputación *online*;
- bajo la marca ReputyScore, un servicio destinado a permitir a los profesionales del automóvil, de la motocicleta y del vehículo utilitario, industrial o agrícola beneficiarse de herramientas de supervisión de sus opiniones *online* en determinadas plataformas destinadas al público en general.

El conjunto de los servicios ofrecidos por el Prestador de Servicios está destinado a todos los profesionales del mantenimiento, la venta, el control técnico y el alquiler, así como a los intermediarios del sector y a todo tipo de anunciantes. Para tal fin, el Prestador de Servicios ofrece distintas ofertas de suscripción a los servicios que presta, habida cuenta de las necesidades de sus clientes.

Las presentes condiciones generales rigen la suscripción a la totalidad o a una parte de los servicios ofrecidos por el Prestador de Servicios, así como su utilización, quedando excluidas cualesquiera otras disposiciones.

Toda suscripción a uno o varios servicios ofrecidos por el Prestador de Servicios requiere la aceptación por parte del cliente (en lo sucesivo, el «Cliente») identificado en las condiciones particulares o el acuerdo de colaboración (en lo sucesivo, el «Acuerdo de Colaboración») de las presentes condiciones. Si el Cliente no está de acuerdo con la totalidad o con parte de las presentes condiciones, no debe utilizar los Servicios. En tal caso, puede dirigirse al Prestador de Servicios para comentar una adaptación de estas.

En dicho marco, cabe precisar que, en caso de contradicción entre las presentes condiciones generales y las condiciones particulares que figuran en el Acuerdo de Colaboración, prevalecen estas últimas.

Las presentes condiciones generales se aplican a cualquier prestación realizada por el Prestador de Servicios para el Cliente, sin perjuicio de la aplicación de las eventuales condiciones particulares arriba indicadas.

La persona física identificada en el Acuerdo de Colaboración acepta las presentes condiciones en nombre de la sociedad identificada en dicho Acuerdo, en su calidad de representante legal autorizado de dicha sociedad, o en su nombre, en ausencia de dicha mención de sociedad.

La persona física que acepte las presentes condiciones (el «Contratante») declara y garantiza que está capacitado y debidamente facultado conforme a derecho para representar al Cliente y

comprometerlo jurídicamente. En caso de no tener tal derecho y poder, la persona no está autorizada a comprometerse en nombre del Cliente, ni a utilizar los servicios ni a permitir a otras personas utilizarlos en nombre del Cliente.

Los servicios están exclusivamente destinados a un uso profesional. Queda prohibido todo uso no profesional de los servicios.

ARTÍCULO 1 **DEFINICIONES**

En el Contrato, los términos y las expresiones que empiezan por mayúscula tienen el significado que se indica a continuación, con independencia de que se utilicen en singular o en plural, excepto si se desprende manifiestamente del contexto o de una disposición específica que dicho significado no es aplicable a la disposición en cuestión.

«Acuerdo de Colaboración»: designa el documento elaborado por el Prestador de Servicios que identifica al Cliente, así como el Servicio o los Servicios y los formularios de suscripción suscritos por el Cliente.

«Opinión de Cliente»: designa el conjunto de elementos comunicados por un Cliente al Prestador de Servicios tras la realización de una Prestación por un Establecimiento a favor de un Cliente Final. La Opinión de Cliente puede estar compuesta por diversas respuestas e información como:

- Índice GarageScore y respuestas a los componentes del Índice GarageScore;
- comentario del Cliente Final;
- conjunto de los elementos de calificación: marca/modelo de vehículo, tipo de intervención realizada, ciudad de procedencia del Cliente Final, detalle de los proyectos de cambio de vehículo, etc.;
- elementos de actualización de los datos personales del Cliente Final.

«Back Office»: designa la interfaz accesible por Internet que permite a los Usuarios acceder a determinadas funciones de la Solución, con una dirección de correo electrónico y una contraseña personalizadas: consulta de las Opiniones de Clientes y de estadísticas, funciones de interacciones con el cliente, sistema de respuestas a las Opiniones de Clientes, gestiones de expedientes de clientes y elaboración del historial de las acciones comerciales, parametrización de los perfiles de usuarios y de las alertas, seguimiento de la reputación en Internet, parametrización de las cuentas de Clientes, parametrización de las opciones de difusión de las Opiniones de Clientes, acceso a las facturas del Prestador de Servicios. Se informa al Cliente, quien lo acepta, de que esta lista de funciones no es exhaustiva y puede cambiar sin necesidad de modificación de las presentes condiciones generales ni

del Acuerdo de Colaboración, con la excepción de cualquier función que sea facturada.

- «Cliente Final»:** designa a la persona física o jurídica, cliente o cliente potencial del Establecimiento.
- «Contrato»:** designa el conjunto contractual compuesto por el Acuerdo de Colaboración y las presentes condiciones generales.
- «Datos»:** designa la información comunicada por el Cliente al Prestador de Servicios para su tratamiento mediante la Solución.
- «Datos Personales»:** designa cualquier información relativa a una persona física identificada o que puede ser identificada, directa o indirectamente, mediante referencia, principalmente, a un número de identificación o a uno o varios elementos propios de dicha persona y que se comunican en el marco del Contrato.
- «Distinción»:** designa el reconocimiento otorgado automáticamente, con motivo del cumplimiento de determinados criterios de rendimiento durante un periodo dado, a un Establecimiento o a un grupo de Establecimientos pertenecientes a un Cliente, en su caso, en referencia a la Red a la que pertenecen los Establecimientos.
- “Encargado del tratamiento”:** designa a la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento ; en este caso, el Encargado del tratamiento es el Prestador de Servicios.
- «Establecimiento(s)»:** designa un local que tiene una actividad de tipo PV (posventa) / VN (venta de vehículo nuevo) / VO (venta de vehículo de ocasión) / CT (control técnico) / ALQ (alquiler de un vehículo) perteneciente al Cliente que puede representar localmente una o varias Redes o no disponer de rótulo. El Cliente puede ser propietario de uno o varios Establecimientos. Los Establecimientos que se benefician de los Servicios están identificados en el Acuerdo de Colaboración. Un Establecimiento solo puede tener una dirección postal.
- «Ficha de Establecimiento»:** designa la ficha accesible en Internet dedicada a la presentación de cada Establecimiento y en la cual se difunden las Opiniones de Clientes recogidas relativas a dicho Establecimiento.
- «GarageScore»:** designa la marca GarageScore, propiedad de la sociedad francesa, Custeed S.A.S.. La utilización del término GarageScore designa tanto la Solución como el portal web www.GarageScore.com.
- «Índice GarageScore»:** designa el índice sintético calculado a partir de las respuestas del Cliente Final para un Establecimiento.

- «**Índice Global GarageScore**»: designa el índice global para un Establecimiento o para un grupo de Establecimientos pertenecientes a un Cliente, calculado a partir de los distintos Índices GarageScore. Se puede calcular un Índice para cada Prestación.
- «**Colaboradores de Difusión**»: designa a los colaboradores del Prestador de Servicios. Por ejemplo, portales como PagesJaunes o LaCentrale. Por extensión, el término «Colaboradores de Difusión» designa las plataformas o los soportes de difusión de estas.
- «**Ley Orgánica de Protección de Datos**»: Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- «**Parte**»: designa al Cliente o al Prestador de Servicios.
- «**Plataformas Supervisadas**»: designa los sitios web como Google o Facebook, en los que el Prestador de Servicios recupera las opiniones de cliente en el marco del Servicio de Vigilancia Reputación-E.
- «**Prestación**»: designa una prestación o intervención de cualquier tipo realizada por un Establecimiento para un Cliente Final o la venta de un vehículo, nuevo o de ocasión, por un Establecimiento a un Cliente Final. Las prestaciones pueden ser de tipo PV (posventa) / VN (venta de vehículo nuevo) / VO (venta de vehículo de ocasión) / CT (control técnico) / ALQ (alquiler de un vehículo).
- «**Red**»: designa las centrales / marcas / redes nacionales (tipo Renault, Midas, AD, etc.).
- «**Responsable del tratamiento**»: designa a la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que, solo o junto con otros, determine los fines y medios del tratamiento; en este caso, el Responsable del tratamiento es el Cliente.
- «**RGPD**»: designa el Reglamento General de Protección de Datos : Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- «**Servicio**»: designa el servicio o los servicios a los que el Cliente está suscrito, que se identifican en el Acuerdo de Colaboración, lo que incluye todos los medios utilizados para prestar dicho servicio y, principalmente, los derechos limitados de acceso a la Solución.
- «**Servicio de Vigilancia Reputación-E**» o «**ReputyScore**»:

designa la herramienta de supervisión de las opiniones publicadas depositadas por internautas espontáneamente en plataformas web como Google, Facebook, PagesJaunes, al margen de las Opiniones de Clientes recogidas y difundidas por la Solución del Prestador de Servicios. ReputyScore es una marca propiedad de la sociedad Custeed.

- «**Sociedad Custeed**»: designa a la sociedad Custeed Consulting España, S.L., , inscrita en el Registro Mercantil de Madrid provista de NIF B-88488325 , con domicilio social en Madrid, calle Velázquez, N.º 64. .
- «**Solución**»: designa la solución del Prestador de Servicios que permite recoger y difundir las Opiniones de Clientes.
- «**Usuario**»: designa a la persona física autorizada por el Cliente para acceder al Servicio, bajo el control y la responsabilidad del Cliente.
- «**Widget**»: designa un conjunto de elementos visuales creados por el Prestador de Servicios, que se integran en un sitio web y que presentan el Índice Global GarageScore o el porcentaje de recomendación de un Establecimiento o de un grupo de Establecimientos. El Prestador de Servicios puede proponer diversos formatos de elementos visuales y formatos de integración.

ARTÍCULO 2 **ENTRADA EN VIGOR - DURACIÓN**

El Contrato se celebra con la duración mencionada en el Acuerdo de Colaboración.

Si el Contrato se celebra por tiempo indefinido, cada una de las Partes puede terminarlo en cualquier momento con la condición de que notifique la resolución respetando un preaviso de tres (3) meses. La notificación debe hacerse por correo electrónico a compta@custeed.com.

Si el Contrato se celebra por una duración determinada, se renueva automáticamente por períodos idénticos al periodo inicial, salvo que una de las Partes notifique a la otra expresamente su voluntad de resolver el Contrato mediante correo electrónico por lo menos un (1) mes antes del vencimiento del mismo.

Toda suma ya cobrada por el Prestador de Servicios en concepto del formulario de suscripción suscrito por el Cliente queda en poder del Prestador de Servicios, incluso en caso de resolución anticipada.

Cada Parte podrá terminar de pleno derecho el presente contrato en el caso de que la otra Parte no respete cualquiera de las obligaciones que le incumben en virtud del presente contrato.

En tal caso, la resolución se producirá de pleno derecho en un plazo de quince (15) días laborales tras la notificación por parte de alguna de las Partes mediante correo electrónico exigiendo a la otra que cumpla con sus obligaciones sin que se haya remediado el incumplimiento de las obligaciones al finalizar dicho plazo.

ARTÍCULO 3 **OBJETO DEL CONTRATO**

El Contrato tiene por objeto definir los derechos y las obligaciones respectivos de las Partes en el marco de la utilización de los Servicios por el Cliente.

ARTÍCULO 4 **PRESENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN**

La Solución facilitada por el Prestador de Servicios permite al Cliente, para los Establecimientos, según los servicios suscritos:

- recuperar automáticamente la base de Clientes Finales de los Establecimientos;
- recuperar automáticamente las nuevas Prestaciones facturadas o los nuevos presupuestos enviados a los Clientes Finales de los Establecimientos;
- enviar automáticamente un correo electrónico y/o SMS a los Clientes Finales, tras la realización de una Prestación o la presentación de un presupuesto, para invitarles a cumplimentar un formulario con el fin de dejar una Opinión de Cliente (la Solución incluye hasta 1 solicitud por correo electrónico y/o 1 solicitud por SMS, 2 recordatorios por correo electrónico en el caso de quienes no responden, 1 correo electrónico de agradecimiento y 1 nuevo correo electrónico a los Clientes Finales insatisfechos);
- recoger las Opiniones de Clientes en una página especial para ello;
- calcular el Índice Global GarageScore del Establecimiento o de los Establecimientos;
- recibir una alerta por correo electrónico cuando una Opinión de Cliente genera un Índice GarageScore inferior o igual a un umbral ajustable (por defecto, 6) o cuando la opinión es negativa;
- permitir a los Usuarios acceder, en función de sus derechos de acceso y de los Servicios suscritos, a un Back Office con accesos personalizados, principalmente, para:
 - o consultar los informes de rendimiento de los Establecimientos;
 - o parametrizar las opciones de visualización de los Widgets en el sitio web de los Establecimientos;
 - o parametrizar los elementos de presentación de los Establecimientos;
 - o responder a las Opiniones de Clientes mediante una publicación en línea de la respuesta del Cliente;
 - o solicitar la intervención del servicio de moderación del Prestador de Servicios;
- difundir las Opiniones de Clientes recogidas en un fichero dedicado a la presentación de cada Establecimiento en la página web del Prestador de Servicios (www.GarageScore.com) (la «Ficha de Establecimiento»);
- ofrecer Widgets para difundir los Índices Global GarageScore en los sitios web de los Establecimientos;
- difundir las Opiniones de Clientes recogidas o Widgets en los Colaboradores de Difusión del Prestador de Servicios (por ejemplo, en las páginas de LaCentrale);
- supervisar las opiniones dejadas en las principales plataformas de Internet (Google, Facebook, PagesJaunes) (el «Servicio de Vigilancia Reputación-E» o «ReputyScore»);
- en general, acceder a cualquier nueva función desarrollada por el Prestador de Servicios.

Se informa al Cliente de que la Solución se utiliza para prestar un servicio estándar a todos los clientes del Prestador de Servicios. En ese sentido, se informa al Cliente de que el Prestador de Servicios no puede adaptar la Solución ni añadir nuevas funciones a petición del Cliente. Cualquier solicitud de evolución, si es generalizable a todos los clientes del Prestador de Servicios, podrá ser tenida en cuenta, a discreción del Prestador de Servicios, y añadida al *roadmap* de desarrollos técnicos sin compromiso de plazo de realización. Cualquier nueva función desarrollada podrá incluirse en los Servicios existentes o ser objeto de un suplemento de tarifa, y el Cliente tendrá la opción de suscribirla o no.

ARTÍCULO 5 **INSTALACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA SOLUCIÓN**

5.1 **Prerrequisitos contractuales y técnicos**

El Cliente reconoce que ha sido informado por el Prestador de Servicios del conjunto de los prerrequisitos necesarios para la instalación de la Solución. También se le ha informado de que dichos prerrequisitos pueden evolucionar, principalmente, por motivos técnicos. Si la evolución de dichos prerrequisitos conlleva consecuencias para el Cliente, será informado por cualquier medio apropiado por el Prestador de Servicios.

El acceso al Servicio requiere que el Cliente:

- utilice un navegador cuya versión no tenga más de dos años de antigüedad;
- se asegure de que los intercambios con el Prestador de Servicios relativos a la base de datos de los Clientes Finales puedan hacerse mediante carga automática de los datos electrónicos normalizados del Cliente a través de un acceso remoto de tipo API o FTP.

5.2 **Tratamiento de datos personales de los Clientes finales:**

La presente cláusula establece las condiciones en las cuales el Encargado del tratamiento se compromete a realizar, por cuenta del Responsable del tratamiento, las operaciones de tratamiento de datos personales de los Clientes finales.

En el marco de sus relaciones contractuales, las Partes se comprometen a respetar la normativa vigente en materia de protección de datos personales, especialmente el RGPD y la LOPD.

Según lo establecido en el artículo 33.1 de LOPD, las Partes declaran que el acceso a los Datos Personales de los Clientes Finales por parte del Prestador de Servicio en el marco del presente Contrato, no tiene la consideración de comunicación o cesión de datos, sino de simple acceso a los mismos por parte del Prestador de Servicios, necesario para la realización de las obligaciones objeto de los Servicios prestados al Cliente.

El Encargado del tratamiento está autorizado a tratar los datos de los Clientes finales, por cuenta del Responsable del Tratamiento, con el fin de proporcionar el servicio definido en el artículo 4 de las presentes condiciones generales.

El tratamiento consistirá en la gestión de datos de los clientes de las diferentes sociedades del responsable para la buena gestión de campañas de calidad tanto en ventas como en postventa, para lo cual el encargado accederá a los datos pertinentes y necesarios para dicha prestación de servicios y comunicará esta información al Responsable. La gestión de los datos de los clientes del Responsable con la finalidad de realizar un estudio adecuado de gestión diligente de las campañas de calidad que se encarguen al Encargado del Tratamiento, además de cumplir con las obligaciones determinadas por la legislación vigente en materia de protección de datos, para lo cual el Encargado accederá a los datos pertinentes y necesarios para dicha prestación de servicios y dejará reflejada dicha información en los sistemas informáticos del Responsable.

Actividades de tratamiento:

Recogida, Registro, Modificación, Extracción, Comunicación por transmisión, Interconexión, Destrucción, Comunicación y Conservación sólo para el cumplimiento de las exigencias legales establecidas al amparo de la normativa vigente.

Para la ejecución de la prestación de servicios, el Cliente, Responsable del tratamiento, pone a disposición del Prestador de servicios, Encargado del mismo, la información que se describe a continuación: nombre, apellidos, DNI, dirección postal, email, teléfonos, matrícula, VIN del vehículo de los Clientes del Responsable así como datos necesarios para el acceso a las campañas que gestione a el Responsable del tratamiento, así como el acceso a todos aquellos otros datos necesarios para el cumplimiento de sus diferentes finalidades con la consideración de nivel básico, medio y cuando estos fuesen necesarios para el cumplimiento de las finalidades contratadas.

La finalidad del Tratamiento de Datos es obtener retroalimentación de los Clientes Finales y los subobjetivos son:

- Recolección de la satisfacción a través de la facturación (nota, comentario, criterios de insatisfacción si es necesario)
- Recolección de las opiniones de los clientes finales, a nuestros usuarios dentro de la herramienta GarageScore + desarrollo de informes estadísticos anónimos sobre respuestas específicas
- La identificación de una propuesta de compra
- Comprobación de datos personales de los clientes finales con posibilidad de validación, modificación o supresión de sus datos personales
- Elección de compartir la opinión sobre otras plataformas de opinión online
- Análisis de perfiles

Los Datos Personales tratados son:

- Empleados del Cliente o Grupo: título, nombre, apellidos, cargo, número de teléfono fijo y / o móvil, direcciones de correo electrónico, fax, nombre y dirección del lugar de trabajo.
- Clientes Finales:
 - Datos de contacto privados y datos de identificación: nombre, dirección, número de teléfono, direcciones de correo electrónico
 - Datos de uso de vehículo: modelo del vehículo, vehículo nuevo o usado, tipo de prestaciones de mantenimiento (revisión / freno / arranque / ruedas y neumáticos / reparaciones mecánicas / parabrisa, cristales y luneta / carrocería) y criterios de

selección de los garajes (cliente / cierre / reactividad y proactividad / profesional de confianza / promoción atractiva / recomendado por mi familia / facilidades de pago/ vehículo de cortesía / garaje asociado).

- Datos contractuales: Productos adquiridos
- Datos económicos y financieros: proyecto de la compra de un vehículo nuevo o usado, siempre entre <marca 30d y 12 meses y / o modelo específico
- Datos de conexión: conexión histórica, registros, cookies

Los datos personales de los Clientes finales serán tratados durante un plazo de:

- 5 años desde el último contacto para los datos de contacto privados y de identificación, datos de uso de vehículo, datos contractuales y datos económicos y financieros.
- 6 meses para los datos de conexión histórica
- 13 meses para las cookies

Finalizado el Contrato, el Prestador de Servicios deberá suprimir los Datos objeto de tratamiento en un transcurso de 3 meses desde el final de la relación comercial, así como cualquier copia o soporte en los que éstos estuvieran contenidos.

El Encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

a) Tratar los datos de carácter personal contenidos en los ficheros titularidad del Cliente exclusivamente cuando sea necesario para la prestación de los Servicios pactados en el presente Contrato, y única y exclusivamente para cumplir con las obligaciones recogidas en el mismo, siempre de acuerdo con las instrucciones que facilite el Cliente.

Si el Encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o la LOPD, el Encargado informará inmediatamente al Responsable.

b) Garantizar la confidencialidad de los Datos personales de los Clientes finales en el marco del Contrato.

En su caso, el Prestador de Servicios sólo podrá permitir el acceso a los datos por sus empleados cuando ello sea estrictamente necesario para la prestación de los servicios establecidos en el Contrato y siempre que las personas autorizadas estén sujetas a las mismas obligaciones de confidencialidad y de protección de datos personales que las establecidas en esta estipulación.

c) No ceder ni comunicar, en ningún caso, a terceras personas, los datos de carácter personal incluidos en ficheros titularidad del Cliente a los que tenga acceso salvo que tenga autorización expresa del Cliente. En este caso, el responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

d) Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al Responsable, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. El Responsable del

tratamiento dispone de un plazo de una semana, a partir de la fecha de recepción de la información facilitada por el Encargado del tratamiento, para oponerse a la subcontratación. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el Responsable no manifiesta su oposición en dicho plazo.

e) El Prestador de Servicios garantiza al Cliente que cumplirá con las medidas de seguridad que corresponden al tipo de datos, esto es, las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo.

f) Incumbe al Responsable del tratamiento proporcionar la información a los Clientes finales por lo que se refiere al tratamiento de sus datos personales.

g) En la medida de lo posible, el Encargado de tratamiento asistirá al Responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión, y oposición, derecho a la limitación del tratamiento, derecho a la portabilidad de los datos, derecho a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas (incluida la elaboración de perfiles).

h) El encargado del tratamiento notificará al Responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 48 horas, y a través de email, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas.

i) el Encargado del tratamiento asistirá el Responsable del tratamiento en la realización de evaluaciones de impacto así como en la realización de la consulta previa de la autoridad de control.

j) el Encargado del tratamiento facilita al Responsable del tratamiento los datos de su delegado de protección de datos, en el caso en que haya designado a semejante delegado, según lo establecido en el artículo 37 del RGPD.

k) el Encargado del tratamiento declara llevar un registro de las actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Responsable del tratamiento.

l) el Encargado del tratamiento pone a la disposición del Responsable del tratamiento la documentación necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones así como la realización de auditorías.

5.3 Transmisión inicial de la base de Clientes Finales

Para poner en funcionamiento la Solución, el Cliente debe transmitir al Prestador de Servicios una extracción de su base de Clientes Finales que se someterá a una encuesta (historial máximo de 90 días), mediante carga automática de los datos electrónicos normalizados del Cliente (véase el artículo 5.3) a través de un acceso remoto de tipo API o FTP.

Es el Cliente quien debe asegurarse de la buena comunicación de dichos elementos. El Prestador de Servicios ofrece al Cliente la asistencia de su equipo técnico, a distancia, por teléfono y por correo electrónico, para ayudarle a realizar la parametrización inicial de la exportación de los datos. La tarificación de los Servicios incluye un importe fijo no reembolsable de 3 horas de asistencia técnica. Cualquier solicitud específica será objeto de un presupuesto complementario elaborado por el Prestador de Servicios.

El Cliente se compromete a rellenar una ficha de solicitud de apertura de flujo de datos electrónicos normalizados y a transmitirla a su proveedor de servicios técnicos de gestión de bases de datos de clientes, así como al Prestador de Servicios. A petición del Prestador de Servicios, se proporciona una plantilla de ficha para su cumplimentación. Toda facturación por parte del proveedor de servicios técnicos será a cargo del Cliente.

En cualquier caso, el Cliente es el único responsable de cualquier fallo de la Solución y del Servicio resultante de una mala instalación o de una mala transmisión de elementos.

5.4 Transmisión periódica de la base de Clientes Finales

El Cliente se compromete a facilitar, de manera cotidiana, una exportación de su base de datos de las Prestaciones realizadas a los Clientes Finales.

Como mínimo, el Cliente debe facilitar al Prestador de Servicios en relación con cada Cliente Final al que se le haya facturado una Prestación o para quien se haya elaborado un presupuesto en uno de los Establecimientos:

- El nombre y la razón social del Establecimiento en cuestión o el SIRET
- En relación con cada intervención/venta de vehículo:
 - o Uno de los medios siguientes de contacto con el Cliente Final:
 - La dirección de correo electrónico (de manera prioritaria)
 - Y/o el número de teléfono móvil
 - o El apellido del Cliente Final
 - o El nombre del Cliente Final
 - o El nombre de la sociedad en el caso de cualquier Cliente Final persona jurídica
 - o La ciudad de facturación del Cliente Final
 - o La fecha de la intervención o de la entrega del vehículo
 - o El número de factura
 - o La marca y el modelo de vehículo en cuestión
 - o Nombre del vendedor o del recepcionista
 - o En caso de utilización de varios formatos de encuesta (VN-VO/PV/ALQ/Presupuesto):
 - O bien el fichero contiene en una columna una distinción (VN-VO/PV/Presupuesto VN-VO/Presupuesto PV/ALQ)
 - O bien deben ponerse a disposición del Prestador de Servicios tantos ficheros diferentes como corresponda

En ausencia de datos de contacto o en el caso de que los datos sean erróneos, el Prestador de Servicios no será considerado responsable por incumplimiento de sus compromisos.

5.5 Recogida de opiniones

La Solución incluye la recogida de la Opinión de Cliente posterior a la realización de una Prestación o la presentación de un presupuesto en uno de los Establecimientos del Cliente. Cada Prestación da lugar a una solicitud de Opinión de Cliente enviada a la dirección de correo electrónico y/o al número de teléfono móvil del Cliente Final. Dicha solicitud se envía en un plazo de entre uno y cuarenta y cinco días hábiles a partir de la recepción por parte del Prestador de Servicios de los Datos correspondientes.

Todas las Opiniones de Clientes se almacenan en los servidores utilizados por el Prestador de Servicios. Los servidores se localizan en la Unión Europea (Irlanda y Alemania) o, por lo menos, en un país que ofrezca un nivel de protección reconocido por la Unión Europea. La lista y los detalles de las Opiniones de Clientes son accesibles desde el Back Office de Clientes.

Se informa al Cliente de que el Prestador de Servicios queda comprometido por una obligación de medios y no por una obligación de resultados. Principalmente, se informa al Cliente de que la tasa de retorno de las encuestas de satisfacción puede ser variable, y el Prestador de Servicios no podrá ser considerado responsable de la tasa de respuesta a las encuestas y de su evolución en el tiempo.

5.6 Cálculo del Índice Global GarageScore

Para establecer un Índice Global GarageScore representativo de la profesionalidad del Establecimiento o de un grupo de Establecimientos, el Prestador de Servicios atribuye a las respuestas a las 5 preguntas específicas para cada Prestación una puntuación cuya media determina el Índice GarageScore, nota que va de 0 a 10. El Índice GarageScore suele estar acompañado por un comentario.

Pueden calcularse cinco tipos de Índices GarageScore en función de cada Prestación para cada Establecimiento:

- Índice GarageScore posventa (PV)
- Índice GarageScore venta de vehículo nuevo (VN)
- Índice GarageScore venta de vehículo de ocasión (VO)
- Índice GarageScore control técnico (CT)
- Índice GarageScore alquiler (ALQ)

El Prestador de Servicios se reserva el derecho a modificar en cualquier momento el método de cálculo y las preguntas planteadas.

5.7 Distinciones concedidas

En función de ciertos criterios (principalmente, número de Clientes que responden, Índice GarageScore medio, etc.) y durante periodos determinados, a los Establecimientos y a las Redes se les pueden atribuir Distinciones divulgadas entre los automovilistas con fines de valoración y de diferenciación.

Se informa al Cliente de que el Prestador de Servicios puede, en cualquier momento, por propia iniciativa y sin necesidad de advertir al Cliente, modificar los criterios que permiten atribuir

Distinciones, así como el nivel de exigencia que permite su obtención. El Prestador de Servicios pone a disposición del Cliente todos los criterios que permiten la obtención de una Distinción.

Se advierte al Cliente de que cada Distinción solo se adquiere durante un periodo, y una degradación del resultado de un Establecimiento o de una Red puede llevar a la pérdida de una Distinción obtenida previamente. En su caso, el Prestador de Servicios no puede ser considerado responsable.

5.8 Difusión de las Opiniones de Clientes, los comentarios y las Distinciones en el portal www.garagescore.com

Toda Opinión de Cliente dejada conforme a las exigencias del Prestador de Servicios está destinada a publicarse tras su validación por el sistema de moderación.

El Prestador de Servicios reproduce en la Ficha de Establecimiento:

- de manera exhaustiva, la totalidad de la parte pública de las Opiniones de Clientes dejadas por cada Cliente Final durante los 24 últimos meses, por orden cronológico (de la más reciente a la más antigua), con la excepción de:
 - o Opiniones de Clientes relativas a un presupuesto no seguido por una prestación o una venta de vehículo;
 - o Opiniones de Clientes que hayan sido invalidadas temporal o definitivamente por la célula de moderación del Prestador de Servicios;
- los elementos de presentación indicados por el Cliente y/o comunicados por el Cliente al Prestador de Servicios (ejemplo: dirección, logo, horarios, etc.).

La parte pública de las Opiniones de Clientes contiene:

- Una difusión anonimizada de la identidad del Cliente Final: nombre e inicial(es) del apellido o los apellidos;
- el Índice GarageScore calculado en función de las respuestas del Cliente Final;
- el comentario del Cliente Final;
- los elementos públicos de calificación (marca y modelo de vehículo, ciudad de facturación, tipo de intervención realizada).

El Prestador de Servicios se reserva el derecho a sustituir el nombre y la(s) inicial(es) del Cliente Final por nombres falsos con fines de anonimato.

El Índice Global GarageScore para cada Prestación y el número de Opiniones de Clientes de un Establecimiento se calculan sobre la media de las Opiniones de Clientes de un Establecimiento durante los 24 últimos meses para cada actividad. El Índice Global GarageScore tiene en cuenta todas las Opiniones de Clientes, incluidas aquellas cuyos comentarios han sido invalidados por el sistema o la célula de moderación.

Todos los elementos divulgados se actualizan a diario.

Se informa al Cliente de que el Cliente Final puede solicitar que no se divulgue su Opinión de Cliente en alguno de los soportes o en el conjunto de los soportes disponibles. En su caso, se informa al Cliente de que la elección del Cliente Final prevalece y que el Prestador de Servicios debe respetarla. Asimismo, el Cliente Final puede solicitar que su Opinión de Cliente sea anonimizada con motivo de la

restitución al Establecimiento (y, por consiguiente, al Cliente) y que el tratamiento de su Opinión de Cliente se realice únicamente con fines estadísticos.

5.9 Difusión de las notas, los comentarios y las Distinciones mediante el Widget

El Prestador de Servicios pone a disposición del Cliente diversos tipos de Widgets que le permiten presentar a los usuarios de los sitios web del Cliente, del Establecimiento o de un grupo de Establecimientos perteneciente a la Red el Índice Global GarageScore calculado durante el periodo de 24 meses, así como las eventuales Distinciones del momento. Ese Widget puede permitir al usuario del sitio web, mediante un clic, abrir directamente la página web del Establecimiento en www.GarageScore.com para acceder al conjunto de la información citada en la sección «Difusión de las Opiniones de Clientes, los comentarios y las Distinciones en el portal www.garagescore.com» del presente documento.

En caso de Widget de Red, el Índice Global GarageScore, la tasa de recomendación (positiva) global y el número de Opiniones de Clientes de una Red se calculan a partir de las notas medias de las Opiniones de Clientes difundidas de todos los Establecimientos que tienen su rótulo para cada actividad (PV / VN-VO / CT).

5.10 Regla de difusión a terceros

El Cliente autoriza al Prestador de Servicios a difundir la parte pública (es decir, difundida en la Ficha de Establecimiento) de las Opiniones de Clientes:

- entre los usuarios del sitio www.GarageScore.com de manera exhaustiva y entre el público en general;
- en soportes de comunicación de la Red de cada Establecimiento;
- en soportes de comunicación de intermediarios que estarían en el origen de la recogida de Opiniones de Clientes;
- en soportes de comunicación de Colaboradores de Difusión con fines de valoración de los Establecimientos del Cliente;
- entre los demás profesionales clientes y colaboradores del Prestador de Servicios con fines estadísticos y de comparación (Opiniones de Clientes, con la excepción de los comentarios).

El Cliente acepta que el Prestador de Servicios no puede garantizar la difusión en soportes de terceros.

El Cliente autoriza al Prestador de Servicios a utilizar el conjunto de la información y de los datos a los que el Prestador de Servicios acceda en el marco del Contrato, principalmente para prestar servicios con valor añadido a otros profesionales clientes y colaboradores del Prestador de Servicios con fines estadísticos y de comparación, así como para prestar servicios con valor añadido a los Clientes Finales. Se entiende que, en dicho marco, ningún dato directamente nominativo será transferido por el Prestador de Servicios.

El Prestador de Servicios se compromete, en cualquier caso, a no transferir nunca Datos Personales de los Clientes Finales del Cliente.

5.11 Acceso al Back Office

El Prestador de Servicios pone a disposición del Cliente un Back Office, accesible por los Usuarios (en función de sus derechos) con una dirección de correo electrónico y una contraseña personales, mediante el cual el Cliente puede acceder a:

- la interfaz Cockpit (herramientas de gestión de las Opiniones de Clientes con interfaz de respuesta a las Opiniones de Clientes, de detección y de solicitud de moderación),
- la interfaz de tratamiento de los clientes insatisfechos o de las gestiones de clientes potenciales,
- la interfaz Analytics (herramientas de elaboración de informes/estadísticas pormenorizadas),
- la interfaz ReputyScore, de supervisión de las opiniones dejadas en ciertas plataformas destinadas al público en general,
- la interfaz de parametrización Usuarios y Establecimientos y Widget.

El Cliente se compromete a encargarse personalmente de comprobar el nivel de acceso a los Datos Personales de su propio personal conforme a las especificaciones del RGPD.

ARTÍCULO 6 **DISPONIBILIDAD DE LA SOLUCIÓN**

El Prestador de Servicios se compromete a aplicar todos los medios necesarios para el funcionamiento de la Solución.

Se informa al Cliente de que, debido al carácter técnico de la Solución, el hecho de que se produzcan incidencias técnicas puede perturbar el funcionamiento de la Solución. Se advierte al Cliente de que el Prestador de Servicios no puede garantizar el acceso permanente a su Solución y a su sitio web www.GarageScore.com. No será considerado responsable de las dificultades de acceso a su Solución debidas a perturbaciones técnicas.

El Prestador de Servicios aplica todos los medios útiles para garantizar la seguridad del conjunto de su sistema y de los datos que este contiene. Se informa al Cliente de que el Prestador de Servicios puede interrumpir en cualquier momento el Servicio en caso de riesgo de seguridad.

ARTÍCULO 7 **OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

7.1 **Obligaciones de tipo general**

El Cliente se compromete a respetar las obligaciones que le incumben en virtud del Contrato.

El Cliente se compromete, principalmente, a:

- asegurarse de la adecuación del Servicio, según se describe en la propuesta, a sus necesidades;
- respetar los prerequisites definidos en el Contrato;
- utilizar el Servicio de forma estrictamente conforme al uso de este previsto en el presente documento y respetar los límites de los derechos que se le otorgan en este;
- colaborar de forma activa y permanente, quedando principalmente sujeto a una obligación general de información y, en particular, informar al Prestador de Servicios en un plazo razonable de cualquier hecho que tenga un efecto directo en el cumplimiento normal del Contrato;
- pagar al Prestador de Servicios los precios convenidos con arreglo a las condiciones y los plazos previstos en el Contrato.

El Cliente es el único responsable de la utilización que hace del Servicio. Principalmente, es el único responsable de los Datos que comunica al Prestador de Servicios y del uso que se hace de ellos.

El Cliente responde de la aceptación y del respeto por parte de los Usuarios de los términos del Contrato.

La existencia de un dispositivo de protección adaptado a los Datos que deben protegerse, su utilización y la comprobación regular de la buena ejecución de las restauraciones son responsabilidad del Cliente.

El Servicio no constituye en modo alguno un servicio de archivo, ni incluye ninguna obligación de copia de seguridad.

El Cliente se compromete, asimismo, a indemnizar al Prestador de Servicios por todas las consecuencias resultantes de la acción de un tercero dirigida a cuestionar la responsabilidad del Prestador de Servicios a causa de la utilización que haya hecho de los Datos o de cualesquiera otros elementos o información que el Cliente le haya facilitado o haya puesto a su disposición en el marco del Servicio.

El Prestador de Servicios puede analizar la utilización realizada por el Cliente del Servicio.

El Cliente garantiza que prestará toda la ayuda razonable para comprobar la conformidad de la utilización respecto al presente documento

En caso de no conformidad, el Prestador de Servicios la notifica al Cliente por cualquier medio escrito. A falta de puesta en conformidad en un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha de notificación, el Prestador de Servicios puede suspender la utilización del Servicio con la condición de que envíe una carta certificada con acuse de recibo, no obstante cualquier derecho de obtener reparación del perjuicio sufrido, así como cualquier derecho de resolución.

7.2 Autenticidad y exhaustividad de la información transmitida

El Cliente se compromete a no realizar ninguna selección de los Clientes Finales en función de sus tipos, de sus frecuencias de compra o de experiencias de compra vividas en el Establecimiento en cuestión.

El Cliente se compromete a asegurarse de la autenticidad y la existencia de cada Cliente Final, y se compromete ante el Prestador de Servicios a no introducir contactos en las bases transmitidas, como su personal, prestadores de servicios remunerados a cambio de dejar Opiniones de Clientes positivas o cualquier otra persona que no sea efectivamente cliente del Establecimiento, y que permitiría introducir un sesgo en la reproducción de las Opiniones de Clientes del Establecimiento.

Se advierte al Cliente de que el Prestador de Servicios dispone de un conjunto de medios técnicos que permiten detectar automáticamente intentos de fraude, y puede realizar comprobaciones ante cada Cliente Final.

Se advierte al Cliente de que cualquier intento de fraude puede llevar al Prestador de Servicios a:

- interrumpir temporal o definitivamente el acceso a la Solución y al Servicio;

- interrumpir la difusión de las Opiniones de Clientes en la ficha de Establecimiento referenciada en el portal www.GarageScore.com, e informar de ello a los usuarios del sitio www.GarageScore.com;
- interrumpir sin demora el acceso a los Widgets del Cliente;
- obligar al Cliente a cesar en la difusión de cualquier Opinión de Cliente recogida por el Prestador de Servicios;
- obligar al Cliente a cesar en la utilización de las marcas y las Distinciones del Prestador de Servicios;
- iniciar acciones judiciales contra el Cliente.

7.3 Utilización por parte del Cliente de las Opiniones de Clientes y de otros elementos generados por la Solución

El Cliente es libre de utilizar las Opiniones de Clientes generadas por la Solución, principalmente, con fines comerciales. En su caso, se compromete expresamente a mencionar, en relación con cada utilización, que dichas Opiniones de Clientes han sido recabadas por GarageScore. También se compromete a mencionar la marca GarageScore con motivo de la difusión de una Distinción obtenida y se compromete, en su caso, a precisar el periodo de posesión de dicha Distinción.

En caso de resolución del presente Contrato, el Cliente se compromete a no utilizar ninguna Opinión de Cliente y a no mencionar su Índice Global GarageScore o cualquier Distinción obtenida.

7.4 Creación de una cuenta

Para acceder al Servicio, los Usuarios deben crear una cuenta compuesta por un nombre de usuario (por defecto, dirección de correo electrónico) y una contraseña.

El nombre de usuario y la contraseña son personales y deben ser guardados de manera estrictamente confidencial por los Usuarios. Se considerará que todo acceso al Servicio mediante ese par compuesto por nombre de usuario y contraseña ha sido realizado por cuenta del Cliente y bajo la responsabilidad de este.

El Cliente es responsable del mantenimiento de la confidencialidad de su nombre de usuario y su contraseña. Debe aplicar las medidas de precaución y de seguridad necesarias para su protección.

El Cliente debe adoptar inmediatamente todas las medidas oportunas en caso de divulgación de su contraseña y/o de cualquier utilización fraudulenta de esta. Principalmente, debe cambiar de inmediato su contraseña.

El Cliente se encarga de comunicar a los Usuarios las condiciones de acceso y de utilización de la Solución. La gestión de los derechos de acceso y, en particular, la atribución de los nombres de usuario y la gestión de las contraseñas, así como su utilización por parte de los Usuarios, está y seguirá estando bajo la completa responsabilidad del Cliente.

ARTÍCULO 8 MODERACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LAS OPINIONES

El Prestador de Servicios tiene la obligación de aplicar un sistema de moderación de los contenidos redactados por el Cliente Final.

El Prestador de Servicios utiliza un sistema de moderación de varias etapas y según unos procedimientos automatizados o humanos.

Se informa al Cliente de que el Prestador de Servicios no puede introducir modificaciones en los comentarios redactados por el Cliente Final (correcciones, modificaciones de la nota, etc.).

8.1 Conformidad de las Opiniones de Clientes

El Prestador de Servicios considera como conforme toda Opinión de Cliente que contenga un comentario redactado por el Cliente Final cuyo contenido no tenga un carácter:

- ilegal,
- ilícito (principalmente, expresiones racistas, antisemitas, sexistas, difamatorias),
- difamatorio,
- personal (información personal hecha pública, como apellidos o nombres, etc.),
- incoherente (comentario no coherente respecto a la nota o constituido por una secuencia de caracteres sin sentido),
- injurioso,
- que utilice obras protegidas por los derechos de autor (textos, fotografías, vídeos, etc.),
- que cite a competidores.

Cualquier comentario que contravenga dicha regla de conformidad y que sea identificado por el sistema de moderación del Prestador de Servicios o señalado no se publicará o se retirará de la publicación.

8.2 Moderación antes de la publicación

El Prestador de Servicios aplica un sistema de moderación que permite comprobar automáticamente antes de la publicación la presencia de determinados contenidos no conformes.

El plazo de moderación es, como máximo, de 3 días hábiles.

8.3 Moderación después de la publicación

El Cliente Final dispone de un derecho de retirada de cualquier Opinión de Cliente que se haya dejado. Si decide ejercerlo, puede solicitar redactar una nueva.

El Cliente, a través de sus Usuarios, el Cliente Final, cualquier usuario del sitio www.garagescore.com o cualquier público de un soporte de comunicación de uno de los Colaboradores de Difusión tiene la posibilidad de solicitar al Prestador de Servicios la retirada de un comentario por causa de no conformidad con el Contrato o de incumplimiento de la reglamentación (véase la Lista de exclusión en el artículo «Conformidad de las Opiniones de Clientes»).

Toda Opinión de Cliente que no responda a las condiciones de conformidad previstas contractualmente o por la reglamentación aplicable puede ser señalada al Prestador de Servicios escribiendo a la dirección: moderation@garagescore.com.

8.4 Consecuencias de la moderación para el autor

Si el comentario de un cliente se considera no conforme (véase la Lista de exclusión en el artículo «Conformidad de las Opiniones de Clientes»), su autor, el Cliente Final, es informado de ello, se elimina la Opinión de Cliente y se invita al Cliente Final a redactar un nuevo comentario.

El Prestador de Servicios se reserva el derecho a negar, a un Cliente Final, el derecho a dejar Opiniones de Cliente si ha dejado una o varias Opiniones de Cliente invalidadas por la célula de moderación del Prestador de Servicios. En su caso, se pueden retirar de la publicación el conjunto de las Opiniones de Cliente.

8.5 Derecho de respuesta del Cliente

Le Cliente dispone de un derecho de respuesta para cada Opinión de Cliente dejada por un Cliente Final.

En caso de utilización del derecho de respuesta por parte del Cliente, su respuesta se hará pública. Se informa de ello al Cliente Final y este puede decidir retirar su Opinión de Cliente y, en su caso, redactar una nueva.

El Prestador de Servicios no interviene en ningún caso en la relación entre el Cliente y el Cliente Final, principalmente a causa de las dificultades resultantes de la realización de una prestación o de la recogida de una Opinión de Cliente.

Para permitir un tratamiento prioritario de los casos que pueden resultar problemáticos, se informa al Cliente de cualquier Opinión de Cliente negativa que haya dejado un Cliente Final. Se considera que una Opinión de Cliente es negativa cuando el Índice GarageScore es inferior o igual a 6 sobre 10 (umbral por defecto, ajustable)

ARTÍCULO 9 PRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE VIGILANCIA REPUTACIÓN-E REPUTYSCORE

9.1 Funcionamiento del Servicio

El Servicio de Vigilancia Reputación-E ReputyScore permite a cada Establecimiento:

- Recuperar de manera centralizada en el Back Office el conjunto de las opiniones publicadas en las Plataformas Supervisadas;
- Parametrizar alertas que deben enviarse a determinados Usuarios en caso de recepción de opiniones de clientes negativas o para informes periódicos;
- Poder responder a las opiniones de las Plataformas Supervisadas directamente desde el Back Office o acceder fácilmente a las herramientas de respuesta a las opiniones de las Plataformas Supervisadas;
- Poder elaborar estadísticas.

Las Plataformas Supervisadas por el Servicio son, por defecto: Google, Facebook y PagesJaunes. Toda nueva plataforma añadida se integrará automáticamente en el Back Office sin repercusión en el importe de la suscripción a este servicio, con la condición de que la nueva Plataforma Supervisada no facture gastos al Prestador de Servicios.

Se informa al Cliente de que el Prestador de Servicios no puede comprometerse a una obligación de resultados por lo que respecta a la recuperación de las opiniones de cliente en las Plataformas Supervisadas, toda vez que dichas plataformas son libres de modificar su política relativa a cómo pone opiniones a disposición de terceros. Con la excepción de cualquier imponderable, inherente a la

dependencia del Prestador de Servicios de las Plataformas Supervisadas, el Prestador de Servicios se compromete a recuperar a diario las opiniones de cliente de las Plataformas Supervisadas.

9.2 Prerrequisitos técnicos

El propio Cliente deberá establecer los parámetros de su información, identificadores de acceso a las Plataformas Supervisadas y URL pública del Establecimiento de las Plataformas Supervisadas en su Back Office para permitir que el Servicio de Vigilancia Reputación-E pueda funcionar.

9.3 Suscripción al Servicio de Vigilancia Reputación-E ReputyScore

Se informa al Cliente de que el Servicio de Vigilancia Reputación-E puede suscribirse independientemente del abono al servicio de recogida y de difusión de Opiniones de Clientes.

ARTÍCULO 10 EVOLUCIONES

El Prestador de Servicios puede modificar y hacer evolucionar de forma discrecional la Solución y el Servicio, principalmente, para mejorar su funcionamiento.

En caso de introducción de modificaciones o de evoluciones que modifiquen sustancialmente la Solución o el servicio de manera negativa para el Cliente, el Prestador de Servicios se esforzará por informar de ello al Cliente respetando un preaviso mínimo de un mes.

El Prestador de Servicios puede modificar las presentes condiciones generales, a su discreción. Las condiciones generales modificadas se aplicarán en la fecha de renovación del Contrato. En el caso de los contratos celebrados con una duración indefinida, el Prestador de Servicios se reserva el derecho a comunicar al Cliente nuevas condiciones generales durante la ejecución del Contrato. El Cliente que no esté de acuerdo con la nueva versión de las condiciones generales deberá poner fin al Contrato.

ARTÍCULO 11 ADVERTENCIAS - SEGURIDAD

La firma del Contrato equivale a una declaración de que el Servicio y la Solución son conformes a las necesidades del Cliente y de que responden de manera adecuada a sus exigencias.

No pueden descartarse riesgos de error o de *bug*.

El Prestador de Servicios aplica las medidas de seguridad física e informática conformes al estado de la técnica.

El Cliente declara esas medidas adaptadas en vista de la naturaleza del uso que pretende hacer del servicio y de la naturaleza de los Datos en cuestión, y reconoce que el Prestador de Servicios no podrá ser considerado responsable de los daños que pudieren causarse como consecuencia de una intrusión no autorizada.

El Cliente declara, en ese marco, que conoce bien las características y los límites de Internet, y declara, principalmente, que es consciente de que los datos que circulan por Internet no están protegidos contra eventuales alteraciones.

ARTÍCULO 12 UTILIZACIÓN ILÍCITA

El Cliente se compromete a utilizar el Servicio respetando en todo momento el Contrato, la reglamentación aplicable y los derechos de terceros.

El Cliente se compromete, principalmente, a:

- no crear una cuenta de usuario con una identidad ficticia, y no falsificar su propia identidad;
- no perjudicar a otros mediante la utilización del Servicio y, principalmente, no usurpar la identidad de un tercero y, más en general, no utilizar los datos de un tercero;
- no utilizar los datos obtenidos mediante el Servicio para difundir virus informáticos o similares;
- no perturbar, interrumpir ni tratar de perturbar o interrumpir el Servicio;
- no licenciar, sublicenciar, vender, revender, alquilar, transferir o distribuir el Servicio, la documentación, los desarrollos o cualquier otro entregable eventual, y no poner el acceso a disposición de terceros;
- no hacer capturas de pantalla ni comunicar las funciones y el funcionamiento del Servicio para transmitirlos a un tercero que pueda pertenecer a la competencia;
- no desmontar, descomponer ni descompilar el Servicio;
- no utilizar el Servicio para prestar servicio a un tercero;
- no atacar ni tratar de atacar los servicios prestados por uno o varios colaboradores de la Sociedad y, principalmente, el responsable del alojamiento, lo cual incluye, a título meramente enunciativo, el hecho de exponer el Servicio a un virus, crear una saturación, inundar el servidor o incluso saturar la mensajería de correo electrónico;
- no acceder ni tratar de acceder a los datos que no están destinados al Cliente, así como a no acceder ni tratar de acceder a la totalidad o a una parte de los datos a los cuales el Cliente no está autorizado a tener acceso;
- no desactivar ni piratear las medidas de seguridad, de mecanismo de firma electrónica, de gestión de los derechos digitales ni de comprobación de autenticación al Servicio, ni interferir en ellas;
- no sondear, escrutar ni comprobar la vulnerabilidad de un sistema o de una red, o contravenir las medidas de seguridad o de autenticación del Servicio o intentar acceder de manera ilícita a las redes y a los sistemas conectados al Servicio;
- no cargar, publicar, enviar por correo electrónico ni transmitir por cualquier medio cualquier elemento que contenga virus informáticos u otros códigos, archivos o software concebidos para o que tengan por objeto interrumpir, destruir o limitar las funciones de cualquier software o material informático o de cualquier equipo de telecomunicación.

En caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones arriba indicadas, el Prestador de Servicios se reserva el derecho a suspender o terminar definitivamente, de pleno derecho y con efecto inmediato, el acceso al Servicio, sin perjuicio de los posibles recursos que el Prestador de Servicios pudiese ejercer contra el Cliente.

El Cliente es garante frente al Prestador de Servicios en caso de condena dictada en su contra resultante, directa o indirectamente, de la utilización del Servicio por el Cliente o por los Usuarios.

El Cliente se compromete a reembolsar al Prestador de Servicios todas las sumas que este haya tenido que desembolsar en tal situación, con independencia de que sea tras el dictado de una decisión judicial o en el marco de una transacción.

ARTÍCULO 13 OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DE SERVICIOS

El Prestador de Servicios aplica los mejores medios para cumplir con sus obligaciones conforme al Contrato. El Prestador de Servicios cumple con sus obligaciones en el marco de una obligación de medios. En ese sentido, se compromete a aplicar todos los medios razonables para asegurar la continuidad del acceso al Servicio y a la Solución, sin perjuicio de las precisiones que constan a continuación.

El Prestador de Servicios se encarga del mantenimiento correctivo del Servicio. El acceso o la utilización del Servicio puede suspenderse a causa de intervenciones de mantenimiento programadas. Cuando vaya a producirse una intervención programada, el Cliente será avisado con una semana de antelación por correo electrónico o por cualquier medio a su disposición si la intervención se produce durante las horas y los días hábiles.

Si las intervenciones se producen en días festivos o en fin de semana, o entre las 20:00 horas y las 7:00 horas del día siguiente, no se enviará ningún mensaje.

Si el Prestador de Servicios no respeta los compromisos anteriores y el servicio se interrumpe por su causa, sin que se haya advertido al Cliente tal como se indica más arriba, el Prestador de Servicios hará que el Cliente se beneficie de una duración adicional de la suscripción correspondiente al periodo en el cual el Cliente no haya podido acceder al Servicio.

El acceso al Servicio o su utilización también pueden suspenderse a causa de dificultades relacionadas con el alojamiento o el funcionamiento del propio Servicio. En ese sentido, el Prestador de Servicios se compromete a realizar, durante los días y las horas hábiles definidos en la propuesta, todos los esfuerzos útiles para resolver el incidente lo antes posible o para pedir a su prestador de servicios que lo haga.

El Prestador de Servicios no será considerado responsable de la eventual repercusión para el Cliente de dichas indisponibilidades.

El Prestador de Servicios tampoco será responsable en el caso de que el Cliente no pueda acceder al Servicio o no pueda utilizarlo de forma satisfactoria a causa de un suceso que escape al control del Prestador de Servicios, como, por ejemplo:

- errores que pudieren cometer el Cliente o un Usuario en la gestión o la utilización del Servicio;
- dificultad de acceso a las redes de telecomunicaciones;
- fallo de cualquier naturaleza de las instalaciones del Cliente o de un Usuario.

Salvo disposición de orden público, el Prestador de Servicios excluye toda garantía que no se conceda expresamente en virtud del presente documento.

ARTÍCULO 14 PROPIEDAD INTELECTUAL

14.1 Utilización de las marcas del Prestador de Servicios

El Cliente tiene derecho a utilizar las marcas y los signos distintivos del Prestador de Servicios para la promoción y la venta de sus Servicios/Productos. Ese derecho está limitado al periodo de vigencia de las presentes condiciones generales.

El Cliente no adquiere ningún derecho de propiedad ni de licencia, con independencia del fundamento o el contenido, sobre las marcas y los signos distintivos del Prestador de Servicios.

14.2 Utilización de las marcas y de otros signos distintivos del Cliente y de los Establecimientos

El Cliente autoriza al Prestador de Servicios a utilizar y publicar con fines comerciales y de promoción de las actividades del Cliente, de sus Establecimientos y del Prestador de Servicios y, en particular, en la ficha descriptiva que promociona cada Establecimiento en el sitio www.GarageScore.com:

- las marcas y otros signos distintivos del Cliente y del Establecimiento,
- las marcas y los signos distintivos de la Red, si el Establecimiento está afiliado a una Red.

El Cliente asegura al Prestador de Servicios que posee todas las autorizaciones de la Red a la que está afiliada el Establecimiento para difundir su marca y sus signos distintivos, así como para autorizar al Prestador de Servicios a utilizarlos en el marco aquí definido.

El Cliente se compromete a asumir todos los gastos ocasionados por acciones judiciales interpuestas por la Red contra el Prestador de Servicios por causas de utilización de marcas y signos distintivos.

14.3 Derechos sobre la Solución y el Servicio

El Prestador de Servicios es y seguirá siendo titular de todos los derechos sobre el Servicio y sobre la Solución, incluida la documentación y los diversos elementos que permiten hacer funcionar el Servicio y la Solución. El Prestador de Servicios también es y seguirá siendo titular de todos los derechos de propiedad sobre los elementos eventualmente puestos a disposición del Cliente por el Prestador de Servicios en el marco del Contrato.

En virtud del presente documento, y con la condición de que el Cliente haya procedido al pago íntegro de las sumas adeudadas al Prestador de Servicios, se concederá al Cliente, para toda la vigencia del Contrato, un derecho no exclusivo y personal para acceder a la Solución, exclusivamente para permitirle que se beneficie del Servicio, para sus propias necesidades.

El Cliente se compromete a no hacer ninguna otra utilización y, principalmente, se compromete a no reproducir ningún elemento del Servicio o de la Solución, por cualquier medio, de cualquier forma y en cualquier soporte.

Se prohíbe al Cliente ejercer cualesquiera derechos que no se le hayan concedido expresamente. Por consiguiente, el Cliente se compromete principalmente a no:

- reproducir la totalidad o parte del Servicio o de la Solución, de cualquier forma y en cualquier tipo de soporte;
- modificar el Servicio y la Solución, o intervenir en ellos, incluso con fines de corrección de las anomalías susceptibles de afectar al funcionamiento del enrutador, en la medida en que el derecho de corrección de dichas anomalías se reserva únicamente al Prestador de Servicios;
- modificar, alterar, desactivar o suprimir de cualquier forma los sistemas de protección, del tipo «clave», instalados en el Servicio y la Solución;
- utilizar el Servicio o la Solución para tratar los datos de un tercero o autorizar su tratamiento, o utilizarlos para prestar servicios por cuenta de terceros, incluidas las sociedades del grupo

al que pertenece el Cliente, de cualquier forma y, principalmente, en modo oficina, ASP o SAAS;

- distribuir, comercializar o poner a disposición, de cualquier forma, a título gratuito u oneroso, la totalidad o parte del Servicio o de la Solución.

14.4 Indemnización

El Prestador de Servicios protege al Cliente contra cualquier acción, reclamación, reivindicación u oposición (en lo sucesivo, la «acción») por parte de cualquier persona que invoque un derecho de propiedad industrial o intelectual a quien causara un perjuicio el acceso o la utilización del Servicio o de la Solución, con arreglo a las condiciones previstas en el presente documento, con la condición, sin embargo, de que:

- el Cliente advierta inmediatamente al Prestador de Servicios, por carta certificada con acuse de recibo o por cualquier otro modo equivalente, de la existencia de dicha acción por escrito y comunique al Prestador de Servicios el conjunto de la información que le permita defender sus intereses;
- el Prestador de Servicios controle la defensa y el conjunto de las negociaciones de una resolución o de un compromiso relativos a la acción. Si expresa dicho deseo, el Prestador de Servicios ejercerá por sí solo la dirección de la defensa y de cualquier negociación;
- el Cliente no realice ninguna admisión ni declaración de ningún tipo que pudiere perjudicar a la defensa del Prestador de Servicios.

El Prestador de Servicios asumirá (i) todos los daños y perjuicios a los que pudiere ser condenado el Cliente por una decisión judicial que tenga autoridad de cosa juzgada en cuanto al principal y en última instancia que tenga como base la demostración de una violación de un derecho exclusivamente imputable al Prestador de Servicios o (ii) todos los daños y perjuicios impuestos al Cliente por una transacción celebrada en el marco arriba indicado, con la condición de que el Prestador de Servicios sea el signatario de esta o haya dado su acuerdo por escrito sobre el importe de la indemnización asignada, así como sobre los términos de la transacción. El Prestador de Servicios no estará obligado a reembolsar los costes o los gastos en los que haya incurrido el Cliente sin el acuerdo previo y escrito del Prestador de Servicios.

Si una acción como la arriba descrita se interpone o parece a punto de interponerse, el Prestador de Servicios podrá, a su discreción, modificar o sustituir el Servicio o la Solución, o la parte del Servicio o la Solución. Si no es posible ninguna de dichas soluciones, el Prestador de Servicios podrá resolver de pleno derecho, sin necesidad de recurso a los tribunales, el Contrato siempre que reembolse al Cliente las sumas que este haya pagado por adelantado a cambio del Servicio o del entregable correspondiente y del cual no haya podido beneficiarse.

El Prestador de Servicios no asume ninguna responsabilidad y no tendrá ninguna obligación de indemnización por una acción por violación de un derecho de propiedad intelectual que se derive de o esté relacionado con, en su totalidad o en parte:

- una utilización del Servicio o de la Solución no conforme a las presentes condiciones o resultante del incumplimiento del Contrato por parte del Cliente o de un tercero;
- toda modificación y/u otra alteración de cualquier tipo que afecte al Servicio o a la Solución, en su totalidad o en parte, llevada a cabo por el Cliente y/o cualquier tercero. El Prestador de Servicios no asume responsabilidad alguna sobre los Datos;

- la integración en el Servicio de cualquier elemento y/o información facilitados al Prestador de Servicios o puestos a su disposición por el Cliente y/o utilizados por el Prestador de Servicios por autorización del Cliente;
- la utilización del Servicio para un uso no conforme a su destino y/o a su documentación o para un uso no autorizado por escrito por el Prestador de Servicios.

En cada uno de tales casos, el Cliente reembolsará al Prestador de Servicios los gastos, las pérdidas y los perjuicios de cualquier naturaleza derivados de una acción de un tercero contra el Prestador de Servicios.

Lo dispuesto en el presente documento no es aplicable a los productos, servicios y entregables de terceros, que son facilitados por el Prestador de Servicios, sin garantía alguna de ningún tipo, sin perjuicio, en su caso, de las garantías otorgadas por sus editores o proveedores.

Las disposiciones anteriores establecen, con arreglo a las condiciones y los límites previstos en el artículo «Responsabilidad», los límites de la responsabilidad del Prestador de Servicios frente al Cliente en materia de lesión de sus derechos de propiedad intelectual. Por consiguiente, el Prestador de Servicios no concede ninguna otra garantía aparte de la descrita en el presente artículo en materia de violación de derechos.

La garantía prevista en el presente apartado no se aplica al software con licencia libre u *open source* utilizado en el marco del Servicio.

El Cliente se compromete a (i) defender al Prestador de Servicios, sus dirigentes, sus administradores y sus empleados frente a cualquier reivindicación de un tercero que alegue que los Datos, o cualquier otro elemento aportado por el Cliente, violan los derechos de un tercero, (ii) reembolsar al Prestador de Servicios cualesquiera gastos o daños y perjuicios puestos de forma definitiva a cargo de este en virtud de una decisión judicial que haya cobrado carácter definitivo y (iii) pagar los daños y perjuicios en compensación del perjuicio sufrido a causa de la reivindicación del tercero.

ARTÍCULO 15 **CONDICIONES FINANCIERAS**

15.1 **Precio**

La suscripción al Servicio incluye la facturación de las partidas siguientes:

- un importe a tanto alzado mensual por Establecimiento, en función de los Servicios y las opciones que haya suscrito el Cliente;
- un precio a tanto alzado fijado por el Cliente Final encuestable, para cada Prestación, con independencia de que este decida dejar una Opinión de Cliente o no.
- Un precio a tanto alzado por Usuario activo.

Se informa al Cliente de que la suscripción al Servicio incluye a 3 Usuarios que tengan los perfiles siguientes: Director de Establecimiento, Director o Responsable Comercial Operativo, Director o Responsable Posventa Operativo. Cualquier otro Usuario será facturado al precio a tanto alzado definido en el Acuerdo de Colaboración.

Las tarifas correspondientes a las partidas arriba señaladas se indican en el Acuerdo de Colaboración.

Las sumas pagadas por el Cliente no son reembolsables. Principalmente, no pueden reembolsarse alegando que el Cliente no ha entregado a tiempo sus bases de datos de Clientes Finales.

Los precios se indican en euros e impuestos no incluidos. El Cliente debe pagar todos los impuestos, derechos y tasas de cualquier tipo, así como cualesquiera gastos similares que pudieren adeudarse. El IVA aplicable es el IVA en vigor en el momento del hecho generador.

A falta del pedido correspondiente, el suministro de prestaciones realizadas a petición del Cliente que hayan sido necesarias a causa del Cliente es facturado por el Prestador de Servicios al Cliente sobre la base del tipo de IVA del Prestador de Servicios en vigor el día de la intervención.

Los precios arriba indicados no incluyen el coste de las telecomunicaciones y del acceso a Internet que permiten la utilización del Servicio, que son a cargo del Cliente.

15.2 Modalidades de facturación y de pago

La factura se emite únicamente por vía electrónica y su importe se carga mensualmente en la fecha de aniversario del contrato. La factura presenta el importe que debe pagarse correspondiente al mes de suscripción siguiente, así como el importe de los consumos del mes anterior.

Las sumas adeudadas en virtud del presente documento deben pagarse contra recepción, mediante cargo bancario.

En el momento de la suscripción del Servicio, el Cliente cumplimenta una autorización de domiciliación SEPA y se compromete a informar al Prestador de Servicios de cualquier cambio de los datos bancarios lo antes posible.

La domiciliación se carga por adelantado, al principio de cada periodo de facturación mensual.

Para cualquier otra forma de pago, se informa al cliente de que se le cobrará un suplemento de gastos de gestión. El importe de los gastos de gestión es actualmente de 12 euros por factura. Esta cantidad puede ser revalorizada.

15.3 Revisión de los precios

Se informa al Cliente de que, habida cuenta de los diversos incrementos de costes, el Prestador de Servicios podrá revisar sus condiciones tarifarias cada año con un incremento automático de los precios del 3 % con independencia de cualquier aumento tarifario general.

15.4 Retraso de pago

En caso de devolución del recibo domiciliado, el Prestador de Servicios vuelve a presentar la solicitud de domiciliación en un plazo de 7 días. El Cliente dispone entonces de la posibilidad de proponer una fecha para realizar la nueva domiciliación.

En caso de incidencia en el pago, se informa al Cliente de que el Prestador de Servicios puede proceder a un corte del acceso al Servicio sin preaviso.

Se advierte al Cliente de que el conjunto de los gastos inherentes a la incidencia en el pago son a su cargo.

Cualquier retraso en el pago dará lugar, asimismo, al pago por parte del Cliente de intereses de demora calculados sobre la base de un tipo igual al tipo de interés aplicado por el Banco Central Europeo a su operación de refinanciación más reciente más 10 puntos porcentuales, calculados y acumulados a partir del primer día de retraso.

Para cualquier suma impagada en el momento de su vencimiento, el Prestador de Servicios tendrá derecho a cobrar una cantidad fija de 40 euros, que se añadirá en todo caso y sin necesidad de petición expresa a la deuda principal, según lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 3/2004, 29 de septiembre de lucha contra la morosidad. Además, el el Prestador de Servicios tendrá derecho a reclamar al deudor una indemnización por todos los costes de cobro debidamente acreditados que haya sufrido a causa de la mora de éste y que superen la cantidad anteriormente mencionada. .

En caso de impago de una factura a su vencimiento y tras el requerimiento de pago enviado por correo electrónico y que no esté seguido inmediatamente por el pago, el Prestador de Servicios se reserva el derecho a suspender el acceso al Servicio, así como las prestaciones de mantenimiento dispensadas, en su caso, hasta el pago completo de la factura objeto del retraso en el pago.

Esa posibilidad de suspender el cumplimiento de sus obligaciones y, principalmente, el acceso al Servicio, será sin perjuicio del pago de los daños y perjuicios a los que el Prestador de Servicios pudiere aspirar y de la posibilidad para el Prestador de Servicios de resolver las presentes condiciones.

La reanudación del Servicio tras la suspensión con arreglo a las condiciones arriba indicadas conlleva la facturación por parte del Prestador de Servicios de una indemnización correspondiente al 10 % (diez por ciento) del importe anual del Servicio.

ARTÍCULO 16 RESPONSABILIDAD

El Cliente asume, principalmente, las responsabilidades relativas a la adecuación de la elección del Servicio y de la Solución a sus necesidades reales, la puesta en marcha de la explotación de su sistema informático, la cualificación y la competencia de su personal.

El Prestador de Servicios no será considerado responsable de la calidad de la conexión a Internet del Cliente. Con motivo de la transmisión por medios de telecomunicación o por cualesquiera otros medios, no se podrá exigir responsabilidad alguna al Prestador de Servicios en caso de alteración de la información o de los datos durante la transmisión.

Únicamente podrán exigirse responsabilidades al Prestador de Servicios en caso de incumplimiento por su parte, demostrado por el Cliente, de sus obligaciones contractuales en relación con la ejecución del Contrato. El Prestador de Servicios solo será responsable de los daños resultantes de incumplimientos que le sean directa y exclusivamente imputables.

En ese sentido, se recuerda que los Datos y, en general, el contenido integrado, transmitido o tratado a través del Servicio por el Cliente, son responsabilidad exclusiva del Cliente.

Las Partes acuerdan que la responsabilidad total que se pueda exigir al Prestador de Servicios en virtud del Contrato, por el conjunto de los hechos generadores y de todos los daños y durante toda la vigencia del Contrato, será, como máximo, de un importe igual al cien por ciento (100 %) del importe

pagado por el Contrato al Prestador de Servicios durante el año anterior al hecho generador que constituya el origen del daño principal.

El Prestador de Servicios no incurrirá en responsabilidad alguna a causa de daños indirectos. Asimismo, el Prestador de Servicios no será considerado en ningún caso responsable de ninguna pérdida de producción, de mercado, de volumen de negocio, de beneficio previsto o de clientela, perjuicio causado a terceros ajenos al Contrato, interrupción de un servicio prestado por una persona o un bien, o perjuicio a la imagen o a la reputación del Cliente. Los perjuicios correspondientes no serán indemnizables por el Prestador de Servicios, ni siquiera en el caso de que haya sido informado de la posibilidad de que se produjeran tales daños.

Las Partes reconocen que el Prestador de Servicios, en el marco del cumplimiento de sus obligaciones contractuales, no asumirá ni estará expuesto a los riesgos asociados a la actividad del Cliente. En consecuencia, el Cliente indemnizará al Prestador de Servicios en caso de acción o reclamación de terceros, dirigida contra el Prestador de Servicios y vinculada a la actividad del Cliente, incluso en caso de acción derivada de la utilización del Servicio o de la Solución.

La presente cláusula es aplicable con independencia del fundamento jurídico de la demanda, incluso si esta se fundamenta en una negligencia, una declaración errónea o un incumplimiento contractual.

El Cliente no podrá presentar ninguna reclamación contra el Prestador de Servicios cuando haya transcurrido más de un año desde la fecha en la que se hubieran descubierto o hubieran debido descubrirse los hechos constitutivos de la reclamación.

El Cliente es garante de la renuncia a interponer recurso de sus aseguradores contra el Prestador de Servicios o los aseguradores de este más allá de los límites y en relación con las exclusiones que se prevén más arriba.

Asimismo, el Cliente se compromete a hacer todo lo posible por minimizar el perjuicio sufrido.

Las disposiciones del presente artículo sobreviven a la expiración y a la resolución del Contrato por cualquier motivo.

ARTÍCULO 17 CONSECUENCIAS DE LA FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

En caso de no reconducción o de resolución anticipada del Contrato, con independencia de la causa o del origen, el Cliente liquidará al Prestador de Servicios el precio del Servicio prestado por el Prestador de Servicios si este no ha sido pagado íntegramente.

En cualquier caso, las sumas pagadas al Prestador de Servicios quedan en poder de este.

Sin embargo, en caso de resolución por incumplimiento comprobado y demostrado del Prestador de Servicios de sus obligaciones, que le sea imputable, el Cliente tendrá derecho a solicitar un reembolso parcial del importe del Servicio, a prorrata del tiempo restante hasta la finalización del periodo contractual en curso.

El Cliente deberá interrumpir, como muy tarde en la fecha de terminación efectiva del Contrato, toda utilización del Servicio y de la Solución, así como cualquier utilización de los datos y los elementos resultantes del servicio o de la utilización de la Solución, incluidas las Opiniones de Clientes, sin perjuicio de las disposiciones anteriores.

A partir de la fecha de terminación efectiva del Contrato o en caso de impago de las facturas del Prestador de Servicios, se advierte al Cliente de que:

- El Prestador de Servicios retirará cada Ficha de Establecimiento;
- Toda Opinión de Cliente o todo Índice Global GarageScore publicados en uno de los soportes de un Colaborador de Difusión se retirarán de la publicación;
- Se cortarán el acceso al Back Office y las alertas de correo electrónico;
- Se desactivará el conjunto de los Servicios.

ARTÍCULO 18 **INFORMÁTICA Y LIBERTADES**

18.1 **Cuestiones generales**

Las Partes se comprometen a respetar todas las disposiciones legislativas y reglamentarias en vigor y sus obligaciones respectivas derivadas de ellas en relación con la protección de Datos Personales y, principalmente, lo dispuesto en la Ley Orgánica de 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de datos personales y garantía de los derechos y el Reglamento Europeo 2016/679, de 27 de abril de 2016, de protección de datos, cuando este sea aplicable.

Cada Parte se compromete, en particular, a realizar, bajo su propia responsabilidad, las declaraciones o solicitudes que le incumban, así como a proceder a informar a las personas de conformidad con la reglamentación aplicable.

El Prestador de Servicios declara que ha designado un delegado de protección de datos, al que se puede contactar a través de su correo electrónico dpo@garagescore.com.

En cuanto al tratamiento de los Datos Personales de los Clientes Finales, las Partes se remiten al artículo 5.2 del presente Contrato.

18.2 **Tratamiento de los datos de los Usuarios y de los colaboradores del Cliente recogidos para las necesidades del Contrato**

El Prestador de Servicios recuerda que es responsable de los tratamientos de Datos Personales del Cliente y sus colaboradores.

Los Datos Personales recogidos de los Usuarios o recogidos del Cliente relativos a los colaboradores del Establecimiento, con independencia de que sean directamente Usuarios o no del Servicio, son indispensables para dichos tratamientos y están destinados a los Servicios en cuestión prestados por el Prestador de Servicios y, en su caso, a sus subcontratistas y cocontratantes, para las necesidades del cumplimiento del Contrato.

Los Datos Personales necesarios para la buena utilización del Servicio son los siguientes:

- Tratamiento
- Apellido(s)
- Nombre
- Correo electrónico
- Teléfono móvil y fijo

Asimismo, se advierte al Cliente de que debe informar a sus colaboradores y, principalmente, a los Usuarios designados, sobre la utilización de los Datos Personales que va a realizarse en el marco del Servicio. Principalmente, el Cliente se encargará de informar (por cualquier posible medio, como apéndice al contrato, carta interna, etc.) a sus colaboradores que estén en contacto con el Cliente Final de que, con fines de coordinación de la actividad del Establecimiento y en aras del interés legítimo de este, pueden presentarse análisis por colaborador al Back Office. El colaborador en cuestión dispone de un derecho de acceso, de rectificación, de cancelación y de oposición al tratamiento de sus Datos Personales.

Algunos de dichos datos serán transmitidos al Prestador de Servicios durante la conexión del Usuario al Servicio.

El Prestador de Servicios conserva dichos datos durante toda la vigencia del Contrato.

En aplicación de las disposiciones legales relativas a la protección de datos personales, el personal del Cliente afectado por las presentes condiciones y, en particular, los Usuarios, disponen de un derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición por motivos legítimos en relación con el conjunto de los Datos Personales que les atañen. Tales derechos se pueden ejercer por correo postal o por correo electrónico enviado a moderation@garagescore.com, acompañado por una copia de un documento de identidad de la persona afectada.

ARTÍCULO 19 **NO CAPTACIÓN**

El cliente se compromete, durante toda la vigencia del Contrato y durante un plazo de un año posterior a la terminación del Contrato, a no contratar ni hacer contratar, directa o indirectamente, a un interviniente del Prestador de Servicios (ya sea empleado, colaborador, consultor o subcontratista).

En el caso de que el Cliente no respete dicha obligación, se compromete a abonar al Prestador de Servicios una indemnización igual al salario bruto que el personal en cuestión hubiera percibido durante los doce (12) meses anteriores a su salida.

ARTÍCULO 20 **FUERZA MAYOR**

Ninguna de las Partes será considerada responsable frente a la otra en caso de incumplimiento o retraso en el cumplimiento de una obligación prevista por el Contrato, tras un suceso de fuerza mayor habitualmente reconocido por la jurisprudencia de los Juzgados y Tribunales Españoles.

De manera expresa, se consideran principalmente casos de fuerza mayor, sin que esta lista sea exhaustiva, las huelgas totales o parciales, internas o externas a las empresas, los cierres patronales, las revueltas, las guerras o los atentados, las epidemias, las epizootias de gripe aviar, el bloqueo de los medios de transporte o de aprovisionamiento, los incendios, las restricciones gubernamentales o legales, las averías o los bloqueos globales de alcance nacional o internacional de las telecomunicaciones, las catástrofes naturales y las inundaciones de gran alcance.

La Parte afectada por un caso de fuerza mayor debe advertir de tal circunstancia a la otra Parte lo antes posible por cualquier medio a su disposición.

El caso de fuerza mayor suspende las obligaciones impuestas a las Partes durante todo su periodo de existencia. Sin embargo, si el caso de fuerza mayor tuviera una duración superior a treinta (30) días naturales consecutivos, el Contrato podría ser resuelto de pleno derecho por una de las Partes, quince (15) días después del envío de una carta certificada con acuse de recibo.

ARTÍCULO 21 CONFIDENCIALIDAD

Cada una de las Partes se compromete a no divulgar a ningún tercero, sin el acuerdo escrito y previo de la otra Parte, la información confidencial de la otra Parte durante toda la vigencia del Contrato y durante cinco (5) años a partir de la expiración o de la resolución del Contrato por cualquier causa. Las Partes declaran y garantizan que harán que dicha obligación sea respetada por su personal y por los posibles subcontratistas implicados en el cumplimiento del Contrato.

Por «Información Confidencial», las Partes entienden la información identificada como tal mediante la colocación de una mención «confidencial», así como aquella que sea confidencial para una Parte habida cuenta de su naturaleza y, principalmente, aquella que esté relacionada con sus actividades, sus finanzas, las tecnologías que utiliza, sus secretos comerciales, el precio que aplica, sus métodos, *know-how*, procedimientos, productos, documentos, materiales, software y herramientas.

No tendrá la consideración de Información Confidencial la información:

- que sea o pase a ser de dominio público sin que ello sea imputable a la Parte receptora;
- que fuera conocida por la Parte receptora previamente a su divulgación, con la condición de que: (i) la Parte receptora lo demuestre mediante documentos apropiados; (ii) no se haya obtenido directa o indirectamente de la otra Parte; (iii) ni la Parte receptora ni ningún tercero hayan violado una obligación de confidencialidad o hayan cometido otra falta;
- que sea comunicada a la Parte receptora por un tercero sin violación de una obligación de confidencialidad y sin haber cometido ningún otro incumplimiento;
- que sea desarrollada de manera independiente por la Parte receptora sin utilizar Información Confidencial de la otra Parte;
- cuya divulgación sea requerida en virtud de una ley, de un reglamento o de una decisión de un tribunal.

Cada una de las Partes adoptará todas las precauciones razonables para proteger la Información Confidencial de la otra Parte, adoptando por lo menos el mismo nivel de precauciones que utiliza para garantizar la confidencialidad de su propia Información Confidencial.

ARTÍCULO 22 SUBCONTRATACIÓN

El Prestador de Servicios se reserva el derecho a subcontratar la totalidad o una parte de las prestaciones a un tercero y el Cliente así lo autoriza siempre que se le comunique previamente y por escrito.

En ese sentido, el Prestador de Servicios podrá comunicar a subcontratistas el conjunto de la información y los elementos necesarios, incluidos los Datos Personales de los Clientes Finales, en el caso de que dicha transmisión sea necesaria en el marco del funcionamiento de los Servicios.

No obstante lo anterior, el Prestador de Servicios es y seguirá siendo responsable del buen cumplimiento de sus obligaciones por parte de los subcontratistas.

ARTÍCULO 23 **CUESTIONES GENERALES**

Las relaciones establecidas entre las Partes por el Contrato son las de contratantes independientes, y las Partes no pretenden establecer ninguna otra relación entre ellas.

Cada Parte declara que es titular de una póliza de seguro de responsabilidad civil profesional suscrita con una compañía de reconocida solvencia, y se compromete a mantener dicha póliza de seguro en vigor durante toda la vigencia del Contrato.

El Contrato se celebra en consideración de la persona del Cliente. Únicamente podrá ser cedido o transmitido por este último, de cualquier forma, en cualquier marco y a cualquier persona, con el acuerdo expreso, previo y escrito del Prestador de Servicios.

El Prestador de Servicios está autorizado a ceder el Contrato, en concreto, en el marco de operaciones de reestructuración.

Si una disposición del Contrato se considera nula o no aplicable, todas las demás disposiciones seguirán en vigor en la medida en que eso no tenga como efecto vaciar al Contrato de su sustancia.

.

Los títulos de los artículos que constan en el Contrato son puramente indicativos y no condicionarán, en ningún caso, su sentido ni su interpretación.

El hecho de que una de las Partes no alegue o tarde en alegar la aplicación de una cláusula del Contrato no podrá interpretarse como una renuncia a alegar dicha cláusula en el futuro.

Todas las obligaciones impuestas por el presente documento que, por su naturaleza, no caduquen en el momento de su terminación, seguirán siendo aplicables hasta su completo cumplimiento.

El Prestador de Servicios podrá utilizar el nombre, las marcas, el logo y los datos de contacto del Cliente, así como una descripción general de los suministros y las prestaciones objeto del Contrato, en sus presentaciones, listas de clientes, estudios de casos y otros soportes promocionales o de marketing, incluso, por ejemplo, en sus comunicados de prensa, folletos, informes y estados, correos y soportes electrónicos.

ARTÍCULO 24 **LITIGIOS**

Todo litigio relacionado con la interpretación o el cumplimiento del Contrato deberá ser objeto de un intento de resolución amistosa.

En el caso de que el litigio entre las Partes no pueda ser resuelto por sus interlocutores habituales, cada Parte podrá solicitar por escrito que se celebre una reunión en el plazo de diez (10) días posterior a la convocatoria. Si el litigio no puede resolverse de manera satisfactoria para ambas Partes en un plazo de veinte (20) días posterior a la fecha de esa reunión o tras la convocatoria en ausencia de reunión, se someterá a las direcciones generales respectivas de las Partes, que tendrán plena autoridad para resolver dicho litigio.

En el caso de que las direcciones generales no se reúnan o de que no se alcance una resolución amistosa en el plazo de quince (15) días posterior a la fecha de convocatoria de los representantes de las direcciones generales, cada una de las Partes será libre para aplicar las disposiciones de resolución previstas en el Contrato y/o de acudir a los tribunales competentes.

No obstante lo anterior, las Partes acuerdan que un litigio relativo a un incumplimiento en materia de derechos de propiedad intelectual se someterá al procedimiento definido más arriba.

ARTÍCULO 25 LEY APLICABLE Y TRIBUNALES COMPETENTES

El Contrato se rige por el derecho español.

Previo intento de resolución amistosa, todo litigio relacionado con la interpretación o el cumplimiento del Contrato se someterá a la jurisdicción exclusiva del **tribunal competente de Madrid**, con independencia de que haya varios demandados o se produzca una demanda contra terceros, con independencia del tipo de procedimiento o de acción, incluso en los casos de procedimientos de urgencia, de medidas provisionales o a instancia de parte.