

## Condiciones de Uso

para la Plataforma y Servicios de CA Customer Alliance GmbH  
(en adelante, las “**Condiciones de uso**”)

ESTAS CONDICIONES DE USO FORMARÁN PARTE INTEGRANTE Y SE APLICARÁN A LA PRESTACIÓN DE LA PLATAFORMA Y TODOS LOS SERVICIOS RELACIONADOS (EN ADELANTE, COLECTIVAMENTE, LOS “**SERVICIOS**”) ABARCADOS POR CADA ACUERDO INDIVIDUAL ENTRE CA CUSTOMER ALLIANCE GMBH, ULLSTEINSTRASSE 130, 12109 BERLÍN (“**CA**”) COMO CONTRATISTA Y LA EMPRESA DESIGNADA EN EL DOCUMENTO DE PEDIDO (“**CLIENTE**”) COMO PRINCIPAL CON RESPECTO A LOS SERVICIOS (EN ADELANTE, EL “**PEDIDO**”).

CUALQUIER ENTIDAD QUE DIRECTA O INDIRECTAMENTE CONTROLE, SEA CONTROLADA POR O ESTÉ BAJO CONTROL COMÚN CON EL CLIENTE – DONDE “**CONTROL**”, A LOS FINES DE ESTA DEFINICIÓN, SIGNIFICA LA PROPIEDAD O CONTROL DIRECTO O INDIRECTO DE MÁS DEL 50% DE LOS INTERESES DE VOTACIÓN DE LA ENTIDAD EN CUESTIÓN (EN ADELANTE, UNA “**AFILIADA DEL CLIENTE**”) – PUEDE SER AUTORIZADA A UTILIZAR LOS SERVICIOS DE ACUERDO CON EL PEDIDO ENTRE CA Y EL CLIENTE, AUNQUE NO HAYA FIRMADO SU PROPIO FORMULARIO DE PEDIDO CON CA, SOLO SI SE ESTABLECE EXPRESAMENTE EN EL PEDIDO ENTRE CA Y EL CLIENTE (ES DECIR, LA EMPRESA QUE FIRMA EL PEDIDO) Y SOLO MIENTRAS DICHA ENTIDAD SIGA SIENDO UNA AFILIADA DEL CLIENTE (EN ADELANTE, UNA “**AFILIADA AUTORIZADA**”). A LOS FINES DE ESTAS CONDICIONES DE USO ÚNICAMENTE, Y SALVO INDICACIÓN CONTRARIA, EL TÉRMINO “**CLIENTE**” INCLUIRÁ AL CLIENTE Y A LAS AFILIADAS AUTORIZADAS, SEGÚN CORRESPONDA.

EL CLIENTE Y CA TAMBIÉN SE DENOMINAN INDIVIDUALMENTE COMO UNA “**PARTE**” O COLECTIVAMENTE COMO LAS “**PARTES**” EN EL PRESENTE DOCUMENTO.

### 1. Obligaciones de desempeño de CA

(1) **Alcance de las funciones.** Los Servicios incluyen, en particular, la provisión de una plataforma de software (en adelante, la “**Plataforma**”) mediante la cual el Cliente puede recopilar, procesar, implementar y/o compartir comentarios de sus (potenciales) clientes, huéspedes, visitantes, etc. (en adelante, colectivamente los “**Clientes**”). CA no participa en la red de comunicación entre el Cliente y sus Clientes en cuanto al contenido de esta, sino que CA solo proporciona la Plataforma como un habilitador técnico de dicha red y comunicación. De acuerdo con lo estipulado en el Pedido, la Plataforma se puede usar exclusivamente como una aplicación web a través de los sitios web de CA designados en él. Todos los datos del Cliente y sus Clientes se almacenan en línea en la infraestructura de nube proporcionada por CA y, por lo tanto,

pueden utilizarse con diferentes dispositivos finales en cualquier momento y desde cualquier lugar con acceso suficiente a Internet. El alcance específico, tipo de provisión y funcionalidad de la Plataforma, los requisitos del sistema y el contenido y alcance de otros Servicios se especifican en detalle en el Pedido.

**(2) Provisión de la plataforma.** CA pondrá a disposición la Plataforma y toda la información requerida según el Pedido en la fecha de inicio designada en el Pedido (en adelante, la “**Fecha de Inicio**”). CA también: (a) sujeto a cualquier disponibilidad diferente especificada en el Pedido, proporcionará la Plataforma las 24 horas del día, los 365 días del año con al menos un 97% de disponibilidad media anual; y (b) proporcionará Servicios al Cliente según lo acordado. CA tomará medidas razonables para respaldar los datos del Cliente.

**(3) Protección de los datos del cliente.** CA deberá, al proporcionar los Servicios, tomar las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel adecuado de seguridad de los datos e información. Estas medidas de seguridad incluyen, pero no se limitan a, medidas para prevenir la destrucción, pérdida o alteración, ya sea accidental o ilegal, o la divulgación no autorizada de, o el acceso a los datos del Cliente transmitidos, almacenados o procesados de otra manera utilizando la Plataforma.

**(4) Restricciones del sistema.** CA notificará al Cliente por escrito sobre cualquier trabajo que pueda llevar a una restricción o falla de la infraestructura en la nube y, por lo tanto, afectar el acceso del Cliente a la Plataforma, y, cuando sea posible, coordinará el inicio y el final esperado con el Cliente. Dependiendo de si la necesidad, inicio y final esperado de los trabajos requeridos son conocidos por CA de antemano, CA dará un aviso razonable al respecto por adelantado o tan pronto como sea posible al tomar conocimiento de las circunstancias y efectos adversos relevantes.

**(5) Subcontratistas.** Sin perjuicio de los derechos del Cliente según el Artículo 28(2) del RGPD o el acuerdo de procesamiento de datos celebrado entre las Partes (Sección 8(1)) con respecto a los subcontratistas, CA tiene derecho a subcontratar Servicios a terceros, a menos que dicha subcontratación sea irrazonable para el Cliente.

## **2. Derechos de uso y restricciones de uso**

**(1) Derechos de uso y restricciones de uso.** CA otorga al Cliente, sujeto a la disponibilidad regulada en el Pedido, el derecho no exclusivo, no transferible y a nivel mundial de usar la Plataforma en la medida descrita a continuación. Todos los derechos no otorgados expresamente al Cliente son reservados por CA o sus licenciadores. No obstante, las demás disposiciones de estas Condiciones de Uso, la Plataforma puede ser utilizada exclusivamente para los propios fines comerciales internos del Cliente. El uso de la Plataforma está sujeto a las restricciones de uso especificadas en el Pedido (si las hubiera), por ejemplo, con respecto al número de ubicaciones del Cliente autorizadas a ofrecer acceso a los Servicios a los Clientes. Los derechos específicos de uso con respecto a los componentes de software de código abierto no se

verán afectados, y CA se compromete a informar al Cliente sobre todas las licencias de software de código abierto relevantes.

**(2) Limitaciones.** El Cliente no debe, y se compromete a no: (a) licenciar, sublicenciar, vender, revender, transferir, asignar, distribuir o de otra manera explotar comercialmente o poner a disposición de cualquier tercero la Plataforma, excepto en los casos expresamente permitidos al Cliente bajo estas Condiciones de Uso o de otro modo por CA; (b) editar o crear trabajos derivados basados en la Plataforma o infringir los derechos de propiedad intelectual de CA en la Plataforma; (c) acceder a la Plataforma mediante ingeniería inversa u otros medios con el fin de: (i) crear un producto o servicio competitivo a la Plataforma; (ii) crear un producto utilizando ideas, características, funciones o gráficos similares de la Plataforma; o (iii) copiar ideas, características, funciones o gráficos de la Plataforma; (d) cargar o almacenar en la Plataforma cualquier material infractor, obsceno, amenazante, difamatorio o de otra manera ilegal o no autorizado; (e) cargar o almacenar en la Plataforma cualquier material que contenga virus, gusanos, caballos de Troya, spam u otros códigos, archivos, scripts, agentes o programas de computadora dañinos; (f) interferir o interrumpir la integridad o el rendimiento de la Plataforma, la infraestructura en la nube o los datos contenidos en ella, incluyendo pero no limitándose a ataques de fuerza bruta o ataques de denegación de servicio; (g) intentar obtener acceso no autorizado a la Plataforma o a la infraestructura en la nube en la que opera la Plataforma; o (h) utilizar la Plataforma en violación de cualquier ley aplicable, incluidas pero no limitadas a las leyes de protección de datos.

**(3) Uso extendido.** Si el Cliente desea ampliar el uso de la Plataforma por parte de sus Afiliados Autorizados o de sí mismo (por ejemplo, con respecto a las ubicaciones del Cliente o los Afiliados Autorizados), puede solicitar dicha extensión en cualquier momento durante el período de vigencia. Si CA acepta esta solicitud, las Partes ejecutarán una enmienda al Pedido existente, y CA facturará al Cliente la diferencia entre el pago anticipado del Cliente por el Pedido original y las tarifas adicionales debidas por el uso ampliado (si las hubiera), que se cobrarán *prorratedas* por el período restante.

**(4) Modificaciones.** Sujeto a los derechos de uso del Cliente y las garantías de CA bajo estas Condiciones de Uso, y siempre que dichas modificaciones no sean irrazonables para el Cliente, CA se reserva el derecho, a su exclusiva discreción, de realizar modificaciones a la Plataforma y/o Servicios que CA considere necesarias o útiles además de los parches de seguridad regulares, correcciones de errores o actualizaciones menores, con el fin de: (a) mantener o mejorar (i) la calidad o funcionalidad de la Plataforma y/o Servicios, (ii) la competitividad o el mercado de la Plataforma y/o Servicios, o (iii) la rentabilidad y/o el rendimiento de la Plataforma y/o Servicios; o (b) cumplir con las leyes aplicables (colectivamente, las "**Modificaciones**"). CA notificará al Cliente a tiempo antes de implementar cualquier Modificación y proporcionará asistencia razonable en relación con dichas Modificaciones si esto es necesario para asegurar un uso razonable y continuo de la Plataforma y/o Servicios para el Cliente. Las Modificaciones no afectarán los derechos de uso otorgados al Cliente ni las restricciones de uso impuestas al Cliente bajo estas Condiciones de Uso.

**(5) Anonimización de datos.** El Cliente otorga a CA un derecho de uso no exclusivo por la duración del Pedido para anonimizar los datos del Cliente que se acumulen durante el uso de la Plataforma y utilizarlos como se describe a continuación. La anonimización en este contexto significa tanto la anonimización de datos personales como la anonimización de datos relacionados con la empresa con respecto al Cliente o los Afiliados del Cliente. CA puede utilizar los datos anonimizados de esta manera con el fin de proporcionar funciones de informes y comparativas dentro de la Plataforma, es decir, en particular para hacerlos accesibles a otros usuarios de la Plataforma. CA se asegurará de que se observe la base legal necesaria para este uso de datos. CA informará al Cliente con suficiente antelación sobre cualquier cambio o ampliación de los propósitos asociados con la anonimización de datos personales para permitir al Cliente adaptar los avisos de protección de datos si es necesario.

### **3. Cuenta del cliente y acceso a la plataforma**

**(1) Cuenta del cliente; Invitación de usuario.** PAntes de la Fecha de Inicio, CA establecerá y pondrá a disposición del Cliente una cuenta en línea a través de la cual el Cliente podrá acceder y gestionar la Plataforma (en adelante, la “**Cuenta**”). El Cliente podrá usar su Cuenta para otorgar permiso a sus propios directores, gerentes, empleados o consultores externos, o a los de sus Afiliados Autorizados (en adelante, colectivamente los “**Usuarios**”) para acceder a la Plataforma y hacer uso de los Servicios a su propia discreción, pero siempre debe observar las restricciones establecidas en el Pedido. Configurar un Usuario requiere la provisión de una dirección de correo electrónico válida. CA enviará un correo electrónico de invitación con un enlace de registro a la dirección de correo electrónico del Usuario proporcionada por el Cliente. CA no está obligada a verificar si la dirección de correo electrónico proporcionada por el Cliente es válida o si el propietario o cada usuario de esta dirección de correo electrónico está realmente autorizado para acceder a la Plataforma y a los datos del Cliente. El Cliente puede eliminar a usuarios individuales en cualquier momento y a su propia discreción para excluir a ciertos Usuarios de un mayor acceso a los datos del Cliente dentro de la Plataforma.

**(2) Responsabilidad por los usuarios.** El Cliente es responsable ante CA por todas las acciones de los Usuarios dentro del ámbito del uso de la Plataforma como si estos Usuarios fueran partes contratantes por sí mismos. Por lo tanto, el Cliente está obligado a notificar a los Usuarios sobre sus derechos de uso, incluidas todas las restricciones de uso, de acuerdo con estas Condiciones de uso. El Cliente hará esfuerzos razonables para prevenir el acceso o uso no autorizado de la Plataforma; y el Cliente utilizará la Plataforma solo de acuerdo con el Pedido, estas Condiciones de uso y las leyes y regulaciones gubernamentales aplicables. El Cliente deberá, y deberá exigir a todos los Usuarios, mantener los datos de acceso a la Plataforma en secreto frente a terceros no autorizados y mantenerlos seguros para que el acceso no autorizado por terceros no sea posible.

**(3) Suspensión.** CA puede, previa notificación al Cliente, suspender el acceso del Cliente o de cualquiera de sus Usuarios a la Plataforma si CA cree razonablemente que la instancia de la Plataforma del Cliente o las credenciales de un Usuario en particular están siendo utilizadas en violación de las Condiciones de uso y causarán a CA u otros un daño material inminente o

crearán un riesgo concreto de que dicho daño ocurra. En el caso extraordinario de que CA suspenda el acceso a la Plataforma de conformidad con la oración anterior, CA (a) hará esfuerzos comercialmente razonables para limitar la suspensión a la parte afectada de los Usuarios, (b) colaborará con el Cliente para resolver los problemas que causan dicha suspensión, y (c) proporcionará prontamente al Usuario suspendido nuevas credenciales de inicio de sesión para acceder a la Plataforma, en la medida en que sea razonable para CA a la luz de las circunstancias. El Cliente reconoce que CA no será responsable por suspender el acceso a la Plataforma en las circunstancias descritas en este documento.

#### 4. Otras obligaciones del cliente

**(1) Responsabilidad por los datos del cliente.** El Cliente es responsable de todos los datos que él o los Usuarios importen, suban o de otro modo creen y procesen en la Plataforma. En particular, es responsabilidad exclusiva del Cliente garantizar que los datos se recopilen y procesen de acuerdo con las leyes de protección de datos aplicables.

**(2) Cumplimiento de las leyes.** El Cliente es responsable de, y se compromete a cumplir con, todas las leyes, regulaciones y otros requisitos legales y regulatorios aplicables, independientemente de cómo se designen, relacionados con el uso y acceso a la Plataforma, incluyendo, sin limitación, las leyes y regulaciones aplicables sobre la (re)exportación de software, datos técnicos e información, o derivados de dicho software, o datos técnicos e información de otros países. El Cliente no permitirá que los Usuarios accedan o utilicen la Plataforma en ningún país bajo embargo o en violación de cualquier ley o regulación de control de exportaciones. En el contexto del uso de la Plataforma, el Cliente es además responsable de dirigirse a los Clientes exclusivamente de una manera que cumpla con la ley de competencia aplicable y preserve los derechos de privacidad de los Clientes involucrados.

**(3) Indemnización.** El Cliente indemnizará a CA contra todos los daños, pérdidas, responsabilidades y costos (incluyendo honorarios y costos legales) que surjan de: (a) cualquier reclamación de un tercero alegando que los datos del Cliente infringen sus derechos de propiedad intelectual, o (b) cualquier violación de leyes y/o regulaciones, incluidas, pero no limitadas a, las leyes de protección de datos o las leyes relacionadas con los controles de exportación o las leyes relacionadas con el envío de publicidad no solicitada, o (c) cualquier acceso no autorizado de terceros a la Plataforma. En tal caso, no obstante lo anterior, CA se reserva el derecho de bloquear el acceso del Cliente a la Plataforma si es necesario para proteger sus propios intereses legítimos o los de otros usuarios. Los derechos otorgados a CA bajo esta Sección 4(3) se aplicarán solo si el Cliente ha actuado al menos con negligencia. En el caso de una obligación de indemnización bajo esta Sección 4(3), CA deberá: (a) notificar al Cliente por escrito y sin demora de cualquier reclamación; (b) proporcionar al Cliente el control exclusivo de la defensa del Cliente y la resolución de la disputa; y (c) proporcionar al Cliente, a expensas del Cliente, toda la información disponible y asistencia razonable.

**(4) Contactos.** El Cliente designa una persona de contacto para los arreglos necesarios bajo un Pedido, tanto para asuntos comerciales como técnicos. El Cliente tiene derecho a cambiar las

personas de contacto en cualquier momento durante el plazo, previa notificación por escrito a CA.

## 5. Garantía y responsabilidad

**(1) Reporte de errores.** El Cliente deberá reportar a CA todos los defectos de la Plataforma o de los Servicios de CA. El Cliente asistirá a CA en su manejo de defectos y errores, por ejemplo, enviando casos de prueba y/o datos de prueba, proporcionando registros de errores, capturas de pantalla u otra información útil, que CA pueda solicitar al Cliente.

**(2) Garantía.** CA garantiza que la solución SaaS tendrá la calidad acordada cuando se utilice según lo previsto. Si se hace evidente una restricción funcional, CA, a su propia discreción, la eliminará o volverá a poner a disposición la Plataforma. Si el remedio falla, el Cliente puede, a su discreción, reducir la remuneración o, en caso de restricciones funcionales significativas, rescindir el Pedido en cuestión. El remedio se considerará fallido solo si y cuando el Cliente haya dado a CA oportunidades razonables, en términos de número y alcance, para efectuar el rendimiento posterior y el Cliente no pueda razonablemente esperar aceptar más intentos de remediar una restricción funcional. Al evaluar la razonabilidad de los intentos adicionales de eliminación, se considerará en particular si CA ya ha proporcionado o configurado una solución alternativa que elimine o al menos limite sustancialmente los efectos de la restricción funcional.

**(3) Defectos de título.** CA garantiza además que el uso de la Plataforma no infringe ningún derecho de terceros. En caso de infracción de la propiedad intelectual de terceros por la solución SaaS proporcionada bajo un Pedido de la cual CA sea responsable, CA puede, a su propia discreción, adquirir a su propio costo un derecho de uso para el beneficio del Cliente que sea suficiente para el uso acordado en el Pedido correspondiente, o modificar o proporcionar una nueva Plataforma sin efecto, o solo un efecto razonable para el Cliente, sobre sus funciones de tal manera que no se infrinja más la propiedad intelectual de terceros.

**(4) Reclamaciones de terceros.** Si el Cliente se entera de que un tercero reclama que la provisión y/o uso de la Plataforma infringe los derechos de propiedad intelectual de este o cualquier otro tercero, el Cliente lo notificará a CA sin demora. En tal caso, CA asumirá la defensa legal a su propio costo e intentará llegar a un acuerdo. El Cliente apoyará a CA en esto de manera apropiada y razonable. Las reclamaciones de garantía del Cliente basadas en defectos de título permanecen sin afectar.

**(5) Limitación de la garantía.** El Cliente reconoce que CA no puede controlar la transmisión de datos a través de instalaciones de comunicación, en particular Internet. Dicho esto, las Partes acuerdan que CA no está obligada a proporcionar una garantía en la medida en que una limitación de rendimiento se deba a errores en el equipo de comunicación. Además, el Cliente no tendrá reclamaciones de garantía si el uso de la Plataforma se ve afectado por una operación incorrecta por parte del Cliente o sus Usuarios. Conforme a la oración anterior, las reclamaciones de garantía están excluidas en particular en el caso de afectaciones causadas por el uso de la

Plataforma bajo condiciones de uso que no correspondan al entorno de hardware y software especificado por CA.

**(6) Plazo de prescripción.** Las reclamaciones de garantía u otra responsabilidad del Cliente prescribirán dentro de los doce (12) meses, excepto en casos de actos intencionales o gravemente negligentes, lesiones a la vida, la integridad física o la salud, incumplimiento de una garantía, ocultación fraudulenta de un defecto y en casos de la Ley de Responsabilidad del Producto ("*Produkthaftungsgesetz*").

**(7) Responsabilidad Ilimitada.** La responsabilidad de CA, ya sea resultante de un defecto de los Servicios o de cualquier otro acto u omisión, es ilimitada en casos de conducta intencional o gravemente negligente, lesiones a la vida, la integridad física o la salud, incumplimiento de una garantía, ocultación fraudulenta de un defecto y en casos bajo la Ley de Responsabilidad del Producto ("*Produkthaftungsgesetz*").

**(8) Limitación de la responsabilidad.** Para acciones negligentes de otro modo, ya sea resultante de un defecto de los Servicios o de cualquier otro acto u omisión, la responsabilidad de CA está limitada al daño típicamente previsible, y CA solo es responsable por el incumplimiento de tales obligaciones cuyo cumplimiento, teniendo en cuenta los intereses mutuos de las Partes, es esencial para el cumplimiento del contrato y en cuyo cumplimiento el Cliente puede confiar. La responsabilidad de CA está excluida de otro modo.

**(9) Aplicabilidad a otras personas.** Las disposiciones anteriores también se aplican en favor de los representantes legales, empleados y agentes indirectos de CA.

## **6. Remuneración; Términos de pago; Compensación**

**(1) Remuneración; Ajuste de la remuneración.** La remuneración de CA, incluidos todos los costos adicionales y cualquier descuento concedido, será determinada por las Partes en cada caso en el Pedido para los Servicios acordados en el mismo. A menos que se especifique lo contrario en un Pedido, CA puede ajustar las tarifas anualmente. Los ajustes están permitidos en particular para reflejar cambios en los costos de salarios y sueldos y en servicios de TI adquiridos. Un ajuste a las tarifas será efectivo a partir de la fecha especificada por CA, efectiva para el próximo período de renovación del Pedido, pero no antes de un mes después de la recepción por parte del Cliente de un aviso del ajuste de la tarifa. Si CA, dentro de un solo año, aumenta las tarifas en más del 5%, el Cliente tiene derecho a rescindir el Pedido correspondiente con efecto desde la fecha efectiva del ajuste. La rescisión debe hacerse por escrito sin demora, pero no más tarde de 14 días después de la recepción de la notificación del ajuste de la remuneración.

**(2) Intervalo de facturación; Período de pago.** A menos que se acuerde expresamente lo contrario en el Pedido, se acuerda una remuneración anual con pago anticipado anual. El período de pago para todas las facturas de CA es de 14 días a partir de la recepción de la factura en la dirección de factura (electrónica) designada por el Cliente al concluir el contrato.

**(3) Impuestos y tasas.** Todas las remuneraciones indicadas en un Pedido son montos netos en euros y deben ser pagadas por el Cliente más cualquier impuesto aplicable. Los gastos bancarios, de transferencia u otros incurridos por el pago serán asumidos por el Cliente.

**(4) Compensación.** El Cliente solo podrá compensar las reclamaciones de remuneración de CA con reclamaciones que hayan sido res *judicata* o reconocidas por CA. Esto no se aplica si las reclamaciones de compensación del Cliente se basan en los costos de reparación de defectos o costos adicionales de finalización.

## 7. Plazo y Terminación

**(1) Plazo.** Un Pedido será vinculante tras su debida firma por ambas Partes (en adelante, la "**Fecha de Cierre**"). El Pedido determina el plazo inicial del acuerdo (en adelante, el "**Plazo Inicial**"), que comenzará en la Fecha de Inicio. El Pedido se renovará automáticamente por períodos de un año (en adelante, cada uno, un "**Plazo de Renovación**") a menos que cualquiera de las Partes lo rescinda por escrito con diez (10) días de antelación al final del Plazo Inicial o del respectivo Plazo de Renovación.

**(2) Terminación extraordinaria.** Cada Parte tendrá derecho a una terminación extraordinaria si ya no se puede esperar razonablemente que continúe la relación contractual. La terminación extraordinaria se declarará por escrito a la otra Parte respectiva. Existe una razón para la terminación extraordinaria en particular en casos en los que la Parte que rescinde haya notificado previamente a la otra Parte al menos en forma de texto de un incumplimiento material del contrato y este incumplimiento no haya sido subsanado por la otra Parte dentro de los 30 días.

**(3) Consecuencias de la terminación.** Tras la efectividad de cualquier terminación, (a) todos los derechos para usar la Plataforma terminarán; (b) el Cliente dejará de usar la Plataforma; y (c) CA proporcionará al Cliente un archivo de todos los datos del Cliente en un formato especialmente acordado a petición del Cliente.

## 8. Otras disposiciones

**(1) Procesamiento de pedidos.** Al proporcionar los Servicios, es necesario que CA procese datos personales como encargado del tratamiento para el Cliente como responsable del tratamiento. En tales casos, las Partes celebrarán los acuerdos de procesamiento de datos apropiados de acuerdo con la legislación aplicable.

**(2) Lugar de cumplimiento.** El lugar de cumplimiento de todos los Servicios es la sede registrada de CA, a menos que la naturaleza del asunto requiera que la prestación se realice en otro lugar.

**(3) Ley aplicable.** Estas Condiciones de uso se regirán por las leyes de la República Federal de Alemania, con la excepción de aquellas disposiciones del derecho alemán que prevean la



aplicabilidad de un estatuto diferente. Las disposiciones de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías (CISG) no se aplicarán.

**(4) Jurisdicción.** Para todas las disputas que surjan de o en relación con estas Condiciones de uso o un Pedido, los tribunales en Berlín, Alemania, tendrán jurisdicción exclusiva. Las disposiciones legales imperativas, en particular en cuanto a la jurisdicción exclusiva, permanecerán inalteradas.

**(5) Fuerza mayor.** Ninguna de las Partes será responsable ante la otra por cualquier retraso en el cumplimiento o por su incapacidad para cumplir en absoluto si dicho retraso o incapacidad para cumplir ocurre debido a incendio, desastre natural, orden gubernamental, disturbios, conmoción civil, huelga, cierre patronal o cualquier otro evento fuera del control de dicha Parte y sobre cuya continuidad o eliminación dicha Parte no tiene control (en adelante, un “**Evento de Fuerza Mayor**”), ya sea que dicho Evento de Fuerza Mayor ocurra en dicha Parte o en cualquiera de sus subcontratistas.

**(6) Cesión.** Una Parte no debe ceder el Pedido ni sus derechos u obligaciones derivados del mismo, ya sea por ley o de otra manera, sin el consentimiento previo por escrito de la otra Parte, que no deberá ser denegado sin razón. No obstante lo anterior, cualquiera de las Partes puede ceder un Pedido en su totalidad sin el consentimiento de la otra Parte en relación con una fusión, adquisición, reorganización corporativa o venta de todos o sustancialmente todos sus activos en los que no esté involucrado un competidor de la otra Parte. En el caso de una cesión según se define en la oración anterior, la Parte cedente deberá notificar por escrito la cesión a la otra Parte. El único recurso de una Parte por una cesión supuestamente en violación de esta Sección 8(6) será la terminación por causa justificada. Sujeto a lo anterior, el acuerdo de cesión será vinculante y redundará en beneficio de las Partes, sus respectivos sucesores y cesionarios permitidos. Cualquier cesión en violación de esta Sección 8(6) se considerará nula ab initio. La Sección 354a del Código de Comercio Alemán (“*Handelsgesetzbuch, HGB*”) permanecerá inalterada.

**(7) Renuncia.** La falta de cualquiera de las Partes para hacer cumplir cualquier derecho o disposición del Pedido no constituirá una renuncia a dicho derecho o disposición a menos que la renuncia sea expresamente declarada por dicha Parte.

**(8) Forma escrita.** Cualquier enmienda o complemento a estas Condiciones de uso y cualquier declaración y notificación legalmente relevante por parte del Cliente con respecto al contrato (por ejemplo, establecimiento de plazos, notificación de defectos, retiro o reducción) solo serán efectivos si se realizan por escrito, es decir, en forma escrita o de texto (por ejemplo, carta, correo electrónico).

**(9) Exclusión de términos y condiciones generales; Otros términos contractuales.** Los términos y condiciones generales del Cliente no se aplican. Esto también se aplica si CA no objeta expresamente la inclusión de los términos y condiciones generales del Cliente o presta servicios para el Cliente sin reservas conociendo los términos y condiciones generales del Cliente. Si,

además del acuerdo escrito de un Pedido, las directrices organizativas internas del Cliente requieren que el Cliente también genere su propio Pedido, el Cliente deberá asegurarse de que el contenido del Pedido no difiera de las disposiciones de estas Condiciones de uso o de un Pedido, sin perjuicio de la oración anterior.

**(10) Enmienda de estas condiciones de uso.** CA se reserva el derecho de enmendar y ajustar estas Condiciones de uso con efecto para el futuro, en particular debido a cambios en la situación legal, fallos del tribunal supremo o condiciones del mercado. El Cliente puede solicitar la versión actual de las Condiciones de uso a CA o acceder a ella en <https://www.customer-alliance.com/es/condiciones-de-uso/>. El Cliente será notificado de los cambios por correo electrónico a más tardar un mes antes de la fecha prevista de entrada en vigor de la nueva versión de las Condiciones de uso. Si el Cliente no objeta la validez de las nuevas Condiciones de uso dentro de un mes de recibir esta notificación, las nuevas Condiciones de uso se considerarán aceptadas. CA informará al Cliente sobre la importancia del plazo de un mes y el derecho a objetar, así como las consecuencias legales del silencio, de una forma adecuada. Este mecanismo de enmienda no se aplica a las enmiendas a las obligaciones contractuales principales de las Partes.

**(11) Separabilidad.** Si alguna disposición de estas Condiciones de uso es o se vuelve nula o anulable o inválida por cualquier motivo, el resto del contrato permanecerá en vigor.