

Términos y Condiciones Generales de Venta

Condiciones de aplicación

Estos términos y condiciones generales de venta regulan la relación contractual entre el Cliente y Odigo para la prestación de los servicios prestados por Odigo (en adelante "los Servicios"), independientemente de los términos y condiciones generales de compra del Cliente. En caso de cualquier contradicción entre las disposiciones de la orden de compra del cliente y los términos y condiciones generales de venta, prevalecerán los términos y condiciones generales de venta.

Definiciones:

Solicitud de servicio: se refiere en particular a una solicitud, por iniciativa del Cliente, para la activación de configuración, información o soporte. Estas solicitudes están disponibles en el catálogo de Odigo, disponible en el portal de clientes de Odigo.

Solicitud de Evolución: se refiere en particular a una solicitud, por iniciativa del Cliente, para modificar los Servicios sobre la Solución implementados dentro del marco del Contrato. Estas solicitudes están disponibles en el catálogo de Odigo, disponible en el portal de clientes de Odigo.

Documentación: significa cualquier documentación que describa la Solución y, cuando proceda, APIs, documentación para usuarios, guías de usuario, Prerrequisitos, procedimientos e instrucciones estándar, y documentación operativa, relacionada con la Solución, en particular accesible en la siguiente URL: [Portal de Atención al Cliente - Soporte](#) al Cliente, así como las restricciones técnicas relacionadas con la Plataforma y, si procede, la versión resultante de una Actualización proporcionada en virtud de este Acuerdo;

Propósito: se refiere al uso de la Solución con fines profesionales únicamente por parte del Cliente y, según sea necesario, de los Usuarios, conforme al Acuerdo;

Funcionalidad: se refiere a las funciones operativas puestas a disposición del Cliente como parte de la Solución suscrita;

Incidente: se refiere a cualquier evento que no forme parte de la operación estándar descrita en la Documentación y que cause, o pueda causar, una interrupción o reducción en la calidad de los servicios (excluyendo intervenciones/mantenimiento planificados y servicios en proceso de integración).

Plataforma(s): se refiere a las infraestructuras técnicas de hardware (especialmente servidores), conexiones con operadores de telecomunicaciones, sistemas y software en los que se basa la Solución.

Requisitos previos: Los requisitos previos son transmitidos o puestos a disposición por Odigo por escrito al Cliente.

Solución: se refiere a los productos/aplicaciones/módulos de software y, cuando corresponde, a las APIs – que constan de varias funcionalidades – puestas a disposición por Odigo y/o sus licenciantes bajo este Acuerdo. La solución incluye la documentación y actualizaciones proporcionadas en este Acuerdo.

Servicios: se refiere a la provisión de acceso a la Solución, incluyendo los servicios de alojamiento y externalización de la Plataforma, soporte y mantenimiento de la Solución tal como se describe en este Acuerdo y, cuando corresponda, los Servicios de Comunicaciones Electrónicas y/o cualquier servicio adicional.

Servicios de Comunicaciones Electrónicas: se refiere a los servicios proporcionados por el Proveedor de Servicios al Cliente relacionados con la asignación y/o alojamiento de un número de teléfono según se designa y detalla en su versión actual y actualizada, disponible a través de la siguiente dirección URL: <https://www.odigo.com/fr-fr/base-documentaire/>;

Actualización o Versión: se refiere a una versión mayor o menor posterior de la Solución y/o, modificando total o parcialmente la versión anterior de la Solución y/o, cuando corresponda, de la Documentación puesta a disposición del Cliente por el Proveedor de Servicios.

Usuario: se refiere a cualquier persona física o jurídica que acceda directa o indirectamente a la Solución con el fin de tramitar las solicitudes de los clientes del Cliente, en particular empleados, agentes del Cliente, agentes de terceros que actúen en nombre o en nombre del Cliente, bajo su responsabilidad y de quienes el Cliente es responsable de su cumplimiento de las disposiciones del Contrato;

Usuario concurrente: se refiere a un usuario que accede al servicio y ha iniciado sesión en un momento determinado. El número de usuarios concurrentes es el mayor número de usuarios concurrentes observado en la Solución durante el periodo de facturación,

independientemente del número total de cuentas de usuario creadas. Este número constituye la base para la facturación.

Duración

La duración de los servicios se describe en el Pedido.

Los pedidos de duración determinada se renovarán tácitamente por periodos anuales sucesivos, salvo que sea rescindido mediante comunicación expresa por escrito con acuse de recibo por parte de una de las Partes al menos tres (3) meses antes del final del periodo contractual correspondiente.

En caso de no establecerse por las Partes ningún plazo de duración, cualquiera de las Partes podrá rescindir el Contrato en cualquier momento, notificándolo por escrito a la otra Parte con al menos 3 meses de antelación.

Descripción de los servicios

A. Activación

Se considera que los Servicios están activados y se facturan desde el momento de la transmisión al cliente del acceso al entorno, incluyendo la URL de inicio de sesión y la información de la cuenta de usuario.

Una vez realizada la activación, Odigo notifica al cliente por escrito su acceso y activa la facturación tal y como se describe en el apartado correspondiente del Pedido.

B. Descripción de la solución y servicios

La Solución se describe en la Documentación y está disponible para el Cliente en modo SaaS.

Los servicios incluyen los siguientes servicios operativos recurrentes: (i) Provisión de la externalización de la plataforma; (ii) Llevar, recopilar y recibir, procesar, calificar y distribuir interacciones según se detalla en el apéndice "Términos de Prestación de Servicios de Comunicación" en su versión actual y actualizada, disponible mediante la siguiente URL: <https://www.odigo.com/fr-fr/base-documentaire/>; (iii) la provisión, operación y mantenimiento del acceso de telecomunicaciones hacia y desde la Solución, dimensionándolos de modo que manejen los volúmenes de interacciones de los servicios, recordando que el cliente se compromete a cumplir con los límites de tamaño comunicados por Odigo; (iv) Cuando corresponda, completar llamadas a los centros de llamadas del cliente; (v) acceso al soporte de Odigo para informar de un Incidente, entendiéndose que el Cliente: a) garantiza que sus Usuarios reciban la formación necesaria para poder utilizar la Solución conforme al Acuerdo; b) se compromete a consultar la base de conocimiento de Odigo disponible en el portal del cliente antes de solicitar soporte para necesidades funcionales; c) está obligado a colaborar con Odigo en la resolución de incidentes relacionados con los Servicios. Salvo que se requiera suscripción adicional, el soporte de Odigo está disponible en francés e inglés, de 8:00 a 19:00 (hora de París), a través del portal de clientes (clients.odigo.com) o mediante una herramienta de venta de entradas puesta a disposición por el proveedor de servicios y por teléfono.

Se recuerda que Soporte no incluye la resolución de Incidentes resultantes de: (a) el uso de una versión de la Solución que no ha sido actualizada; (b) El uso de la Solución por parte del cliente no conforme al Acuerdo; (c) intervención no autorizada por parte del Cliente o de cualquier socio; (d) fallos originados en el equipo informático de los usuarios o en cualquiera de los hardware o software de estos últimos.

C. Actualización de la solución y evolución de los servicios

El Cliente reconoce y acepta que Odigo ofrece una Solución y Servicios estándar, compartidos y no personalizables en modo SaaS ("Software as a Service"). En este sentido, acepta beneficiarse automáticamente de las últimas versiones de la solución sin coste adicional.

Las Versiones se documentarán mediante notas de lanzamiento y serán notificadas al Cliente por Odigo.

La Solución está sujeta a un ciclo de vida definido en la Documentación. Por tanto, y en caso de que finalice el uso de una Versión, una función y/o un producto que constituya la Solución, se

enviará una notificación previa al Cliente. Los términos y condiciones asociados al final de la operación, y en particular el soporte, estarán disponibles para el cliente en el portal de <https://clients.odigo.com/> Odigo y se documentarán en las notas de la versión.

D. Mantenimiento de andenes

Excepto en caso de emergencia relacionada con la seguridad o riesgo de fallo del Servicio, cualquier intervención con el fin de mantener la Plataforma que requiera interrupción del servicio será planificada y el Cliente informado con antelación.

E. Niveles de servicio

Los niveles de servicio se aplican desde la activación de los servicios. La Solución Esencial está disponible el 99,90% del tiempo durante el horario laboral, es decir, de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. (hora de París), excepto en los casos de exclusiones que se indican a continuación:

- Suspensión de los servicios por parte de Odigo en cumplimiento del Contrato.
- Cualquier servicio pre-UAT (User Acceptance Test), instancias de staging, sandboxes
- Fallo causado por circunstancias fuera del control razonable de Odigo (por ejemplo, retraso en la conexión a internet del Cliente, un operador de telecomunicaciones al que Odigo está interconectado)
- Uso de los servicios por parte del cliente no conforme al acuerdo
- Cualquier configuración y/o alteración de los Servicios por parte del Cliente o de un tercero de la que Odigo no sea responsable ante el Cliente,
- El uso de cualquier recurso de Odigo —incluidas las APIs— que no cumpla con la Documentación de Odigo.
- La combinación, sin un acuerdo previo por escrito, de los Servicios con otros productos de hardware o software no autorizados por escrito por Odigo al Cliente
- Cualquier indisponibilidad del cliente para apoyar a Odigo en su intento de diagnosticar y resolver el incidente tendrá el efecto de congelar el tiempo de inactividad,
- Cualquier cambio en los recursos del cliente que pueda afectar negativamente a los Servicios (por ejemplo, componentes de la Plataforma)
- El tiempo que tarda en completar las actualizaciones programadas (parches, parches y actualizaciones importantes).

En caso de que Odigo no alcance esta tasa de disponibilidad durante tres (3) meses consecutivos, Odigo concederá al cliente un crédito que podrá utilizarse en el catálogo de Solicitud de Servicio/Evolución equivalente al diez por ciento (10%) del importe mensual facturado durante el tercer mes de incumplimiento de la tasa de disponibilidad. Este número de créditos puede utilizarse durante el año natural en curso.

La tasa de disponibilidad se define como el porcentaje de tiempo durante un mes (excluyendo exclusiones) en el que la Solución está disponible. El porcentaje de disponibilidad se calcula de la siguiente manera:

$$\frac{[(\text{Actas del mes} - \text{Minutas de interrupción del servicio}) / \text{Actas del mes}] \times 100}{100}$$

Las actas del mes no incluyen las actas de exclusión.

Los minutos de interrupción del servicio se definen como los minutos durante el mes en que las interacciones con la Solución se interrumpieron completamente.

El cálculo de los minutos de exclusión es la consecuencia de los casos de exclusión descritos anteriormente.

Prueba gratuita

La prueba gratuita tendrá una duración de 10 días naturales y está destinada exclusivamente a fines de evaluación interna y no podrá utilizarse para operaciones comerciales intensivas, campañas masivas o reventa de servicios.

- Máximo de minutos incluidos: 100 minutos salientes incluidos en la prueba.
- Esta prohibido hacer llamadas internacionales, premium o especiales 80X, satélite, etc.
- Número máximo de usuarios/agentes: 2 agentes. 1 supervisor y 1 administrador.
- Límite de concurrencia: 2 llamadas simultáneas.

Si el Cliente se registra en el sitio web para una prueba gratuita, Odigo pondrá a disposición del Cliente el/Servicio(s) aplicable(s) a modo de prueba sin cargo hasta que ocurra lo primero entre (a) el final del período de prueba gratuita para el cual el Cliente se registró para usar el/los Servicio(s) aplicable(s), (b) la fecha de inicio de cualquier suscripción a Servicios Adquiridos ordenada por el Cliente para dicho(s) Servicio(s), o (c) la terminación por parte de Odigo a su entera discreción. Pueden aparecer términos y condiciones de prueba adicionales en la página web de registro de la prueba. Cualesquiera de dichos términos y condiciones adicionales se incorporan a este Acuerdo por referencia y son legalmente vinculantes.

Cualquier dato que el Cliente introduzca en los servicios y cualquier personalización realizada en los servicios por o para el Cliente, durante la prueba gratuita del Cliente se perderá permanentemente a menos que el Cliente compre una suscripción a los mismos servicios que los cubiertos por la prueba, compres servicios actualizados aplicables, o exporte dichos datos, antes del final del periodo de prueba, el Cliente no puede transferir datos introducidos o personalizaciones realizadas durante la prueba gratuita a un servicio que sería una versión inferior a la cubierta por la prueba. Por tanto, si el cliente compra un servicio que sería una versión inferior a la cubierta por la prueba, el Cliente debe exportar los datos del cliente antes del final del periodo de prueba o los datos del cliente se perderán permanentemente.

Sin perjuicio de lo dispuesto en estas Condiciones Generales, durante la prueba gratuita, los servicios se proporcionan "tal cual" sin ninguna garantía. Odigo no tendrá obligaciones de indemnización ni responsabilidad de ningún tipo con respecto a los servicios durante el periodo de prueba gratuita. Durante el periodo de prueba gratuito Odigo no garantiza al cliente que (a) el uso de los servicios por parte del Cliente durante el periodo de prueba gratuita cumplirá con los requisitos del cliente; (b) el uso de los servicios por parte del Cliente durante el periodo de prueba gratuita será ininterrumpido, oportuno, seguro o libre de errores; y (c) los datos de uso proporcionados durante el periodo de prueba gratuita serán precisos. El cliente será totalmente responsable bajo este Acuerdo ante Odigo y sus afiliados por cualquier daño derivado del uso de los servicios por parte del cliente durante el periodo de prueba gratuita y de cualquier incumplimiento por parte del Cliente de este Acuerdo y cualquiera de las obligaciones de indemnización.

El Cliente se compromete a revisar la documentación del servicio aplicable durante el periodo de prueba para familiarizarse con las características y funciones de los servicios antes de realizar una compra.

Solicitudes de servicio y solicitudes de evolución por parte del cliente

La gestión de las Solicitudes de Servicio y las Solicitudes de Evolución son accesibles desde la plataforma puesta a disposición por Odigo para el Cliente (en adelante definida como "la Plataforma").

El cliente podrá acceder al catálogo de Odigo a través de la plataforma mediante:

- solicitudes de servicio y mediante la solicitud de créditos extra;
- Solicitudes de cambios según un precio mostrado en el momento del pedido;

(en adelante denominados conjuntamente "las Peticiones").

El coste de los créditos extra y el precio de la Solicitud de Evolución se especifican en la Plataforma y se generará una factura asociada tras el pedido. El pedido de créditos se tomará en la fecha de validación de la solicitud. La validación del pedido constituye la confirmación de la aceptación por parte del cliente de los créditos adquiridos y/o del precio asociado.

Los créditos extra son válidos hasta el 31 de diciembre del año en curso. Transcurrida dicha fecha, caducarán y el cliente ya no podrá utilizarlos.

El Cliente certifica que los Usuarios designados en la Plataforma están autorizados a vincular a su empresa en el contexto de los pedidos realizados en la Plataforma.

Se estiman los tiempos medios de procesamiento para el tipo de solicitud seleccionado que se muestra en la Plataforma.

Precio – Condiciones de pago

Precio y facturación: Los precios de los servicios son los establecidos en el Pedido. El precio será abonado por adelantado mediante tarjeta o transferencia bancaria en el momento de aceptación del pedido. Al mes siguiente se regularizarán los importes. Las facturas se emitirán en formato electrónico.

Revisión anual de precios: Los precios podrán ser actualizados con efectos a 1 de enero de cada año, de acuerdo con la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumo (IPC), publicado por el INE (Instituto Nacional de Estadística) o el organismo que los sustituya. La revisión se calculará conforme a la siguiente fórmula:
 $P = PO * (IPC \text{ final} / IPC \text{ inicial})$

P= Precio

PO= Precio anterior a la revisión

IPC final= último índice interanual publicado en la fecha de la revisión.

IPC inicial= mismo índice publicado en la fecha de la revisión anterior.

Odigo notificará al Cliente cualquier revisión de precios con un preaviso de un (1) mes.

Condiciones de pago: El pago de las facturas se realizará mediante transferencia bancaria en un plazo de 30 días naturales desde la fecha de emisión de la factura.

Consecuencias del retraso/impago: En caso de retraso en el pago, y sin perjuicio de cualquier otro derecho que corresponda a Odigo, se aplicarán las siguientes medidas:

- Intereses de demora: el impago devengará automáticamente, y sin necesidad de previo aviso, el interés de demora previsto en la Ley 3/2004 de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en operaciones comerciales.
- Costes de cobro: Adicionalmente, Odigo tendrá derecho a reclamar al cliente una cantidad fija de cuarenta (40) euros, en concepto de indemnización por los costes de cobro, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 3/2004.
- Suspensión del servicio: transcurridos 15 días desde el vencimiento de la factura sin que el pago se haya efectuado, Odigo, podrá suspender temporalmente el acceso a la solución y la prestación de los servicios hasta la completa satisfacción de la deuda.
- Resolución del contrato: el incumplimiento de la obligación de pago por un periodo superior a 30 días será considerado como un incumplimiento grave y facultará a Odigo para resolver el Contrato de conformidad con lo dispuesto en la cláusula “**Terminación**”.

Obligaciones de las Partes

Cada Parte se compromete a (i) garantizar que se asignen recursos materiales y humanos apropiados para el cumplimiento del Contrato, en particular para permitir la Activación en un plazo razonable; (ii) cumplir sus obligaciones contractuales conforme a las leyes y reglamentos aplicables a sus actividades. Por ello, el Proveedor de Servicios se compromete a garantizar que la Solución proporcionada cumpla con las leyes aplicables, excluyendo las leyes específicas de la actividad del Cliente, y a tomar, todas las medidas necesarias para ponerlos en conformidad en caso de que deje de serlo, total o parcialmente. Si los cambios en la ley y normativa aplicable generan un cose importante para el proveedor, éste podrá facturar al Cliente una parte de los gastos necesarios para adaptar la solución a la nueva normativa. El Proveedor se compromete a ofrecer los servicios con la debida diligencia y profesionalidad, siguiendo siempre las mejoras prácticas de su sector.

El Proveedor de Servicios se compromete, en el marco de una obligación general de medios, a prestar los Servicios y, cuando proceda, los servicios adicionales, con las habilidades y cuidado necesarios, de acuerdo con las buenas prácticas en este ámbito.

El Cliente se compromete a (i) leer la Documentación y respetar su contenido (incluidos los Requisitos Previos); (ii) colaborar de buena fe y contribuir a la activación y operación de los Servicios con el Proveedor de Servicios conforme a los términos del Acuerdo (iii) para pagar el precio correspondiente dentro de los plazos requeridos.

Propiedad intelectual

Cada una de las Partes sigue siendo la propietaria de todos sus derechos de propiedad intelectual.

A cambio del pago íntegro del Precio y de las estrictas necesidades del cumplimiento del Acuerdo, es decir, el uso de la Solución conforme a su Propósito, el Proveedor de Servicios y sus licenciatarios incluidos, otorgan al Cliente un derecho personal (incluyendo cuando sea necesario para los Usuarios), no exclusivo, no cedible y no transferible, a utilizar la Solución y las Actualizaciones según sea necesario para la prestación de los Servicios, durante la vigencia del Contrato y para el territorio de España.

El Cliente declara y reconoce irrevocablemente que el uso de la Solución solo se realiza en línea a través de una o más de las redes de telecomunicaciones del Cliente y sin descuento en hardware, ni acceso directo y completo a la Solución, ya sea en versión compilada o de origen.

Esta licencia para usar la Solución incluye el derecho a reproducir y representar temporalmente y acceder a través de una o más de las redes de telecomunicaciones del Cliente, en modo SaaS, a la Solución en las estaciones de trabajo informáticas de los Usuarios para el uso de la Solución por parte del Cliente, así como la interconexión de todo o parte del sistema de información del Cliente, bajo los términos y limitaciones de este Acuerdo, en particular la Documentación, para el uso de la Solución.

En particular, el Cliente se abstiene expresamente, directa o indirectamente, incluyendo por cualquier tercero, por cualquier medio, de (o intentando), sin que esta lista sea exhaustiva, de copiar, reproducir, incluyendo hacer una copia de respaldo, modificar, corregir, adaptar, traducir, organizar, emitir, transferir, distribuir, descompilar, conceder un préstamo, un alquiler, una cesión o cualquier otro tipo de provisión por cualquier medio, incluyendo a través de Internet, distribuir o comercializar gratuitamente o por una tarifa, etc. total o parcialmente de la Solución y, en general, para modificarla de cualquier manera, incluidos los avisos de propiedad (derechos de autor).

Privacidad

Cada parte se compromete a mantener confidencial cualquier información, especialmente de carácter comercial, técnico, legal o financiero, transmitida por la otra parte durante la ejecución de la Orden.

Cada parte se compromete a comunicar la información confidencial transmitida en relación con la Orden únicamente a los miembros de su personal, un afiliado o un subcontratista, que necesiten conocerla para el cumplimiento de la Orden.

Las obligaciones previstas en este artículo continuarán para cada una de las dos partes durante dos (2) años tras el fin, por cualquier motivo, de la Orden.

Servicios adicionales

El Proveedor también puede ofrecer servicios adicionales, como servicios de consultoría, formación y/o cualquier otro servicio relacionado con la Solución. Estos servicios pueden ser realizados por el proveedor de servicios en base a un formulario de pedido o a solicitudes/cambios de servicio.

Seguridad

Odigo implementará medidas de seguridad comercialmente razonables respecto a los Servicios, incluyendo, sin limitaciones, medidas técnicas (por ejemplo, antivirus, cortafuegos y cifrado de datos en tránsito y en reposo), organizativas y físicas, para garantizar la seguridad de los Servicios y la confidencialidad de los datos que procesan. Los servidores donde se almacenan los datos relacionados con los Servicios cumplen con los estándares de seguridad vigentes. Están protegidos tanto contra ataques digitales como físicos. Estas medidas son evaluadas y supervisadas por terceros independientes y certificaciones de calidad y seguridad. El cliente puede acceder a las certificaciones actualmente obtenidas por Odigo a través de la siguiente dirección URL: <https://www.odigo.com/fr-fr/base-documentaire/>.

Es responsabilidad del cliente (i) proteger todas las estaciones de trabajo de sus usuarios implementando todas las medidas de seguridad comercialmente razonables. El Cliente es el único responsable de la protección de todos los nombres de usuario y contraseñas; (ii) garantizar la seguridad, protección y respaldo adecuado, así como su compatibilidad con la Solución, de su propio sistema de información. El cliente debe asegurarse de que los

Servicios no estén sujetos a ningún posible uso ilícito o fraudulento. El cliente debe notificar inmediatamente a Odigo si se entera o tiene alguna razón para creer que los Servicios se están utilizando fraudulentamente o sin autorización del Usuario o de un tercero. No notificar a Odigo puede resultar en la interrupción o terminación de los Servicios y en costes adicionales derivados de dicho uso.

Responsabilidad

En la máxima medida permitida por la ley, ninguna de las partes será responsable de daños como pérdida de beneficios, aumento de gastos generales, pérdida de contratos, fondo de comercio o ahorros previstos, y más generalmente por cualquier daño o pérdida indirecta o incidental relacionada con este Acuerdo.

El proveedor de servicios no será responsable de:

- Retrasos, fallos o cualquier otro daño causado por (i) la transferencia de datos a través de redes e infraestructuras de comunicación, incluida Internet, en particular desde el sistema de información del Cliente y (ii) el equipo de telecomunicaciones utilizado por el Cliente. Por ello, el Cliente declara y reconoce que los Servicios pueden estar sujetos a restricciones, retrasos u otras dificultades inherentes al uso de este tipo de sistemas de comunicación;
- En caso de suspensión total o parcial de los Servicios (en particular por parte del Proveedor de Servicios) causada por la naturaleza ilícita de todos o parciales los Datos del Cliente, en aplicación de la Ley, en particular de las disposiciones de la Ley nº 2004-575 de 21 de junio de 2004 para la confianza en la economía digital, en vista del estatus de Odigo como intermediario técnico;
- Cuando corresponde, las consecuencias asociadas al diseño y gestión de la Solución llevadas a cabo de forma independiente por el Cliente.

El Cliente representa y reconoce que la provisión de la Solución y los Servicios se proporcionan al Cliente de acuerdo con los elementos materiales de la Documentación.

En lo que respecta a los Servicios de Comunicaciones Electrónicas, el Proveedor de Servicios no puede ser considerado responsable por averías, fallos o errores que afecten a elementos de las redes pertenecientes a otros operadores (o partes interesadas) y que conforman la red de comunicaciones electrónicas, con la excepción de la red de acceso proporcionada por Odigo en su calidad de operador de comunicaciones electrónicas.

La responsabilidad de Odigo está limitada, por todas las causas, daños directos y demandantes combinados durante toda la duración del Contrato (incluida la renovación), al importe de las sumas pagadas por el Cliente a Odigo bajo el Contrato durante los seis (6) meses previos al evento que dio lugar al daño.

Se acuerda expresamente entre las Partes que solo podrán asumir su respectiva responsabilidad durante un periodo de uno (1) año a partir del día en que la Parte implicada conocía o debería haber conocido los hechos que le permitan interponer la acción de responsabilidad.

Garantía

La Solución se proporciona conforme a su Documentación y a lo pactado en este Contrato. El Cliente reconoce y acepta que su decisión y compromiso de celebrar este Acuerdo no han sido considerados respecto a la provisión de ninguna funcionalidad o funcionalidad futura, ni a ninguna comunicación pública o promocional del Proveedor de Servicios.

El Proveedor de Servicios renuncia a cualquier garantía de que el uso de la Solución y/o los Servicios será ininterrumpido o sin errores. Salvo lo que disponga este Acuerdo, y en la medida permitida por la ley, los servicios se prestan "tal cual" sin ninguna garantía, ni expresa ni implícita.

Terminación

En caso de un incumplimiento grave por parte de una de las Partes de alguna de sus obligaciones previstas en virtud de este artículo que no haya sido remediado en un plazo de treinta (30) días hábiles desde la recepción de la carta certificada con acuse de recibo notificando la(s) falta(s) en cuestión, la otra Parte podrá alegar la terminación del contrato mediante carta certificada con acuse de recibo, sujeto a cualquier daño al que pueda tener derecho, sin perjuicio de los pagos por los servicios realizados en la fecha de finalización efectiva.

Subcontratación

Odigo podrá subcontratar total o parcialmente los Servicios.

Odigo permanecerá como única responsable ante el Cliente por la ejecución de todos los Servicios y/o Servicios.

Protección de los datos personales

Como parte de su relación contractual, las Partes se comprometen a cumplir con las normativas vigentes aplicables al tratamiento de datos personales y, en particular, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 (en adelante, el "RGPD").

Las Partes acuerdan que el cumplimiento de estos Términos y Condiciones implica el tratamiento de datos personales en el sentido del RGPD.

Por ello, las Partes se comprometen a tratar los datos personales conforme al Anexo – Protección de los Datos Personales, en su versión actual y actualizada, disponible a través de la siguiente dirección URL: <https://www.odigo.com/fr-fr/base-documentaire/>.

La lista de subencargados que pueden estar involucrados en los Servicios, en su versión actual y actualizada, está disponible en la siguiente URL: <https://www.odigo.com/fr-fr/base-documentaire/>.

El Anexo - Descripción del tratamiento de Datos Personales a continuación describe las instrucciones del Responsable de Tratamiento de Datos que el Responsable de Tratamiento se compromete a cumplir y, en particular, el propósito, la duración del tratamiento, así como las categorías de actividades de tratamiento, los tipos de Datos Personales y las categorías de Sujetos de Datos.

Inteligencia artificial

Las palabras mayúsculas utilizadas en este artículo tienen el significado de las definidas en el Reglamento (UE) 2024/1689 (en adelante denominado "Ley AI") o en estos Términos y Condiciones Generales de Venta.

Entradas: significa cualquier dato, información, contenido, archivo, texto, imagen u otro material proporcionado por el Cliente como parte de la Oferta Esencial para su procesamiento o análisis por parte del Sistema de IA. Esto incluye datos introducidos manualmente, importados, transmitidos vía API o generados por el cliente en relación con el uso de la Oferta Esencial.

Resultados: se refiere a todos los resultados, respuestas, análisis, informes y contenido generados como parte de la Oferta Esencial por el Sistema de IA en respuesta a las Entradas proporcionadas por el Cliente, incluyendo cualquier texto, imágenes, código u otra información.

Identificación de las Partes: En el contexto de la Oferta Esencial, Odigo actúa como distribuidor del sistema de IA y el cliente como desplegador, en el sentido de la Ley de IA.

Calificación del Sistema y Modelo de IA : Odigo comercializa un Sistema de IA que incluye uno o más modelos LLM desarrollados y/o proporcionados por uno o más proveedores externos (en adelante denominados "Proveedor(es) de Terceros").

Obligaciones específicas de las Partes relacionadas con el Sistema de IA

Las obligaciones de Odigo como proveedor de sistemas de IA

Odigo garantiza que, según su conocimiento, en la fecha de firma de la Orden de Compra, el Sistema de IA cumple con los requisitos aplicables respecto a su clasificación bajo la Ley de IA.

En caso de cambios regulatorios o recalificación del Sistema que requiera adaptaciones, las Partes acuerdan discutir de buena fe los términos y condiciones para el cumplimiento.

Si Odigo tiene motivos para considerar que un sistema de IA que ha puesto en el mercado no cumple, entonces:

- suspenderá inmediatamente su disponibilidad;
- implementar las acciones correctivas necesarias, incluyendo la retirada, retirada o cumplimiento del Sistema;

Odigo se abstendrá de realizar cambios sustanciales en el Sistema de IA que puedan alterar su conformidad, propósito o rendimiento.

Obligaciones del cliente en su calidad de desplegador

El Cliente se compromete a:

- Utilizar el Sistema de IA conforme a la documentación proporcionada y a las leyes aplicables, incluyendo

- protección de datos, no discriminación, transparencia y derechos fundamentales;
- No utilizar el Sistema de IA para casos de uso clasificados como de alto riesgo según el apartado 6 de la Ley de IA;
- Garantizar una supervisión humana adecuada del uso del sistema;
- Informar a Odigo sin demora de cualquier fallo o riesgo identificado;
- No intentar extraer ni reproducir el funcionamiento interno del Sistema de IA para entrenar otro Sistema de IA o desarrollar una oferta competidora;
- No explotar los Outputs para entrenar o mejorar ningún otro sistema de inteligencia artificial;

Como parte de la Oferta Esencial, por instrucción del Cliente, el Sistema de IA que interactuará directamente con el Usuario entrenará su modelo sobre la base proporcionada por el Cliente. En este sentido, garantiza la legalidad, calidad y relevancia de los datos a la luz del propósito perseguido.

Cuando el Cliente proporciona o verifica los datos de entrada, garantiza que son relevantes, representativos y libres de sesgos evidentes respecto al propósito del Sistema.

El Cliente-Desplegador se compromete a garantizar que el uso del Sistema de IA y/o sus Modelos de IA cumpla con las obligaciones aplicables a su función, e a informar al Distribuidor de cualquier cambio de uso que pueda reclasificar la categoría o rol de riesgo (en particular modificaciones sustanciales, cambio de destino, reetiquetado).

El Cliente Deployer se compromete, según el caso, a informar a los usuarios de que el contenido es generado o manipulado por IA.

El Cliente-Desplegador se compromete a cooperar con el Proveedor para cualquier actualización o diligencia necesaria para garantizar el cumplimiento continuado de la Ley de IA (auditoría, solicitud de información, enmiendas) y a reportar cualquier incidente o uso que pueda desencadenar una notificación o obligación de retirada. El cliente conserva los registros generados por el sistema, en la medida en que estén bajo su control, durante un mínimo de seis (6) meses o el periodo más largo que requiera la ley aplicable, y los pone a disposición del distribuidor a petición.

Referencia y comunicación

Se entiende que, al firmar el Contrato, cada Parte podrá comunicarse sobre la firma y colaboración, y utilizar el nombre y logotipo de la otra Parte como referencia comercial, especificando que, en caso de que este nombre y/o logotipo no se utilice adecuadamente, la Parte implicada podrá - en cualquier momento, sujeto a un preaviso de treinta (30) días, notificado a la otra Parte, rescindir la licencia concedida en virtud de esta sección.

Las Partes acuerdan que, a partir de la fecha de puesta en marcha de la Solución, podrán difundir públicamente uno o más comunicados de prensa producidos conjuntamente y bajo los términos que hayan definido.

Evolución del contrato

Odigo se reserva el derecho de modificar estos términos y condiciones generales, en particular por razones técnicas o regulatorias, para mejorar la calidad del servicio.

Cualquier cambio será notificado al cliente por escrito con al menos treinta (30) días de antelación antes de su entrada en vigor. Durante este periodo, el Cliente podrá rechazar las modificaciones y rescindir el contrato de forma gratuita, mediante simple notificación por escrito.

El uso continuado del servicio por parte del Cliente tras la entrada en vigor de los nuevos términos y condiciones constituirá su aceptación.

Derecho aplicable – Resolución de conflictos

El presente Contrato está sujeto a ley española.

Para todos aquellos litigios, discrepancias, cuestiones o reclamaciones resultantes de la ejecución o interpretación del presente Contrato y sus anexos, ambas Partes con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten expresamente a la ley española y a los juzgados y tribunales de Madrid Capital.

ANEXO – DESCRIPCIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. Finalidad del tratamiento

La finalidad del tratamiento realizado por Odigo en nombre del Cliente es la ejecución de las actividades necesarias para la prestación de los servicios contratados.

2. Duración del tratamiento

La duración del tratamiento realizado por Odigo en nombre de los clientes es la duración del Contrato.

3. Tipo de tratamiento

Acceso – Acceso a datos personales
 Modificación – Modificación de datos personales
 Supresión – Eliminación segura de datos personales
 Pruebas – Uso de datos personales para pruebas
 Alojamiento – Almacenamiento de datos personales dentro del entorno Odigo
 Conciliación – Procesamiento de la conciliación en datos personales (Análisis, etc.)
 Cifrado – Cifrado de datos personales

4. Categorías de interesados

[Debe ser completado por el Cliente si procede]

- Clientes del Responsable de Tratamiento de Datos (usuarios de los servicios del Cliente)
- Empleados del Responsable de Datos (Usuarios de la Solución y los Servicios)
- Colaboradores/proveedores externos del Responsable de Tratamiento de Datos (temporales, autónomos, etc.)
- Otros: especificar:

5. Categorías de datos personales recopilados

[Debe ser completado por el Cliente si procede]

- Estado civil e identidad (Nombre, apellidos, dirección o número de teléfono, Dirección de correo electrónico, Identificadores de cuenta en las plataformas...)
- Vida profesional
- Número de pedido o referencia del cliente
- Conexión (dirección IP, registros, metadatos de mensajes, etc.)
- Datos de correspondencia (correos electrónicos, mensajes de texto), Contenido de los mensajes intercambiados a través de la Andenes...)
- Grabaciones de llamadas
- Cualquier dato personal contenido en los conjuntos de datos de configuración proporcionados por el Cliente para fines de configurar los Servicios
- Cualquier dato personal contenido en transcripciones escritas de conversaciones

Otros: especificar:

6. Plazo de conservación de los datos

El Cliente, como responsable del tratamiento de los datos debe definir el periodo de conservación de los Datos Personales. Por ello, el Cliente se compromete, en la fecha de firma del Pedido o a más tardar antes de la Fecha de Activación, a determinar y comunicar por escrito a Odigo el plazo que desea fijar. Odigo, dadas sus limitaciones regulatorias, mantiene registros de conexión durante 12 meses. Odigo no realiza funciones de archivo de datos. Una vez expiren los plazos definidos, serán suprimidos de forma segura.

Periodo de conservación establecido por el Cliente: [Debe ser completado por el Cliente si procede]