

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS SINCH ("GTC")

1. DEFINICIONES

Los términos en mayúscula se definen en el Glosario al final de este documento.

2. SUMINISTRO DE SERVICIO Y RESTRICCIONES

2.1 Prestación de Servicio.

Sujeto a los términos del Acuerdo, SINCH pondrá el Servicio a disposición del Cliente.

2.2 Concesión de Derechos.

SINCH otorga al Cliente un derecho no exclusivo e intransferible para usar el Servicio y la Documentación según lo permitido en el Acuerdo únicamente para las operaciones comerciales internas del Cliente.

2.3 Política de Uso Aceptable.

Con respecto al Servicio, el Cliente no deberá:

- (a) excepto en la medida en que dichos derechos no puedan ser válidamente renunciados por ley, desmontar, descompilar, realizar ingeniería inversa, copiar, traducir o realizar trabajos derivados,
- (b) comercializar, alquilar, vender, arrendar o utilizar para fines no civiles,
- (c) transmitir cualquier contenido o datos que sean ilícitos o infrinjan cualquier derecho de propiedad intelectual, o
- (d) eludir o poner en peligro su funcionamiento o seguridad.

2.4 Monitoreo.

SINCH puede, pero no tiene la obligación de, monitorear el uso del Servicio (solo en la medida permitida por la ley aplicable):

- (a) para cumplir con la ley, regulación u otra solicitud u orden gubernamental aplicable, incluida la divulgación de Datos del Cliente de acuerdo con dicha ley, regulación, solicitud u orden;
- (b) para verificar el cumplimiento del Acuerdo por parte del Cliente;
- (c) para proteger la integridad de sus sistemas y redes y los de sus proveedores;
- (d) según sea necesario para proporcionar y respaldar el Servicio; o
- (e) según lo apruebe o solicite el Cliente.

2.5 Cumplimiento.

El Cliente deberá proporcionar de inmediato cualquier información que SINCH pueda solicitar en relación con los Datos del Cliente o el uso del Servicio por parte del Cliente:

- (a) para determinar el cumplimiento del Acuerdo por parte del Cliente, y
- (b) en respuesta a cualquier solicitud realizada por cualquier organismo regulador o gubernamental, legal o estatutario.

2.6 Instrucciones Operativas.

El Cliente deberá cumplir y utilizar el Servicio de acuerdo con las pautas y políticas operativas que SINCH pueda proporcionar al Cliente cuando así se comunique o según lo establecido en el Acuerdo.

2.7 Suspensión del Servicio.

SINCH puede suspender el uso del Servicio:

- (a) en caso de resultar necesario para cumplir con la ley o regulación aplicable;
- (b) para realizar mantenimiento (ya sea planificado o de emergencia) o reparación de la Red SINCH;
- (c) en caso de que el uso represente una amenaza para la integridad o el funcionamiento continuo de la Red SINCH o cualquier parte de ella;
- (d) en caso de que el uso infrinja el Acuerdo o exponga a SINCH a responsabilidad legal;
- (e) a discreción exclusiva de SINCH, si no hacerlo causaría un daño material en los Servicios o la prestación de los mismos por parte de SINCH, siempre que SINCH limite la suspensión en el tiempo y alcance como sea razonablemente posible bajo las circunstancias; o
- (f) en caso de que si SINCH se vea impedida de proporcionar el Servicio debido a la terminación o alteración de la relación de SINCH con un tercero o la terminación o suspensión de cualquier licencia o autorización necesaria para proporcionar el Servicio.

SINCH notificará de inmediato (incluso mediante correo electrónico) al Cliente de la suspensión. SINCH reanudará el Servicio una vez que se haya solucionado la causa de la suspensión, siempre que la suspensión haya sido originada por las acciones o inacciones del Cliente, SINCH reanudará el Servicio una vez que el Cliente haya solucionado la causa de la suspensión y el Cliente deberá pagar la totalidad de los cargos de reconexión aplicable. o, si no se especifica ningún cargo, el Cliente reembolsará a SINCH todos los costos y gastos razonables incurridos por SINCH al reanudar el Servicio. Además, en todos los casos, SINCH podrá terminar el Acuerdo, por exclusiva culpa del Cliente, si el Cliente no subsana la causa de la suspensión dentro de los treinta (30) días calendario.

2.8 Servicios Web de Terceros.

El Servicio puede incluir integraciones con servicios web puestos a disposición por terceros (que no sean SINCH o sus Afiliadas) a los que se accede a través del Servicio y sujetos a términos y condiciones con esos terceros. Estos servicios web de terceros no forman parte del Servicio y el Acuerdo no se aplica a ellos.

2.9 Acceso Móvil al Servicio.

El Cliente puede acceder a ciertos servicios a través de aplicaciones móviles obtenidas de sitios web de terceros, como la tienda de aplicaciones de Android o Apple. El uso de aplicaciones móviles podrán regirse por los términos y condiciones presentados al descargar/acceder a la aplicación móvil y no por los términos del Acuerdo.

2.10 Anti-Fraude.

SINCH adopta medidas para identificar y prevenir el fraude y las prácticas ilegales durante el uso del Servicio, incluyendo, sin limitación, la verificación de los enlaces (*links*) insertados por el Cliente durante el uso del Servicio.

3. RESPONSABILIDADES DE SINCH

3.1 Aprovechamiento.

SINCH proporciona acceso al Servicio como se describe en el Acuerdo.

3.2 Soporte.

SINCH proporciona soporte para el Servicio como se indica en la Orden de Servicio.

3.3 Modificaciones.

- (a) Las Políticas de Servicio y SINCH pueden ser modificadas por SINCH. SINCH informará al Cliente de las modificaciones por correo electrónico, el portal de soporte, las notas de la versión, la Documentación o el Servicio. La información se enviará por correo electrónico si la modificación no es únicamente una mejora. Las modificaciones pueden incluir nuevas características opcionales para el Servicio, que el Cliente puede usar sujeto al Suplemento y la Documentación vigentes en ese momento.
- (b) Si el Cliente establece que una modificación de SINCH causa un impacto materialmente adverso en el uso del Servicio por parte del Cliente y no es razonablemente aceptable para el Cliente por razones comerciales legítimas, el Cliente podrá terminar su acceso al Servicio afectado mediante notificación por escrito a SINCH dentro de los treinta (30) días calendario de producida dicha modificación.

3.4 Eventos Excluidos.



Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario en el Acuerdo, SINCH no será responsable de ningún incumplimiento o demora en el cumplimiento de una obligación en virtud del Acuerdo si dicho incumplimiento o demora surge como resultado de o en conexión con la ocurrencia de un Evento Excluido.

3.5 Análisis.

SINCH o sus Afiliadas pueden utilizar información anónima relacionada con el uso del Servicio para preparar análisis. Los análisis no contienen información confidencial del Cliente. Los ejemplos de análisis incluyen: optimización de recursos y soporte; investigación y desarrollo; verificación de la seguridad y la integridad de los datos; y planificación de la demanda interna.

4. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE Y DATOS DEL CLIENTE

4.1 Obligaciones del Cliente.

El Cliente deberá:

- (a) Cumplir con todas las leyes y regulaciones que le sean aplicables en relación con los Datos del Cliente y el uso del Servicio por parte del Cliente, incluidas, entre otras, las leyes y regulaciones de control de exportaciones, leyes de sanciones económicas, comerciales y financieras, regulaciones, embargos, listas estatales restringidas o medidas administradas.
- (b) Continuar obteniendo todos los permisos, consentimientos, derechos, autorizaciones o certificaciones necesarios para su uso del Servicio, incluidos, entre otros, los Datos del Cliente transmitidos como parte de ese uso; y
- (c) Cumplir de inmediato con las instrucciones y/u órdenes que pueda emitir de vez en cuando una autoridad gubernamental o reguladora en relación con los Datos del Cliente o su uso del Servicio y cooperará plenamente con la solicitud de SINCH de asistencia para adaptar el Servicio a cualquier nuevos requisitos o determinaciones.

4.2 Datos del Cliente.

El Cliente es el único responsable de todos los Datos del Cliente. El Cliente: (i) otorga a Sinch (incluidas sus Afiliadas y subcontratistas) un derecho mundial no exclusivo para procesar los Datos del Cliente para proporcionar y respaldar los Servicios y (ii) reconoce que ni SINCH, sus Afiliadas ni sus respectivos proveedores ejercen ningún control sobre los Datos del Cliente y actúan como un conducto simple o pasivo en la transmisión y el manejo de los Datos del Cliente.

4.3 Datos Personales.

El Cliente recopilará y conservará todos los Datos Personales necesarios para utilizar el Servicio y todos los consentimientos necesarios asociados con dichos Datos personales, de conformidad con las Leyes de Protección de Datos Aplicables.

4.4 Cooperación

El Cliente deberá cooperar razonablemente con SINCH en el suministro y soporte de SINCH de un Servicio, incluido cualquier diagnóstico u otras actividades de mantenimiento o actualización.

4.5 Seguridad.

El Cliente mantendrá estándares de seguridad razonables para proteger la Red SINCH del acceso no autorizado, que incluye, entre otros, la protección de las contraseñas del Cliente para que no se divulguen o accedan a terceros. El Cliente deberá informar inmediatamente a SINCH si el Cliente tiene conocimiento de cualquier uso, mal uso o acceso no autorizado posible o real del Servicio.

4.6 Recuperación ante Desastres.

El Cliente es el único responsable de toda la recuperación ante desastres, la continuidad del negocio y los arreglos de respaldo con respecto a su propio equipo y todos sus Datos del Cliente.

4.7. Cuenta de Prueba. SINCH podrá poner a disposición del Cliente una cuenta con el fin de probar ciertos Servicios (con o sin una Orden de Servicio, a discreción de SINCH). Los términos del Acuerdo regirán el uso y acceso del Cliente a dicha cuenta de prueba y Servicios de prueba. El Cliente se asegurará de que la cuenta de prueba y los Servicios de prueba se utilicen únicamente con el fin de realizar pruebas y no con ningún propósito productivo, comercial o de

otro tipo. El Cliente deberá cumplir con las instrucciones o protocolos relevantes que SINCH notifique al Cliente en relación con la cuenta de prueba y los Servicios de prueba. El Cliente acepta que SINCH podrá retirar dicha cuenta de prueba y los Servicios de prueba en cualquier momento (con o sin notificación al Cliente).

5. TARIFAS E IMPUESTOS

5.1 Tarifas y Pago.

El Cliente pagará las tarifas indicadas en la Orden de Servicio. En caso de falta de pago, SINCH podrá, después de un aviso previo por escrito, suspender el uso del Servicio por parte del Cliente hasta que se realice el pago. El Cliente no podrá retener, reducir o compensar las tarifas adeudadas durante el Plazo. Para cualquier factura que el Cliente no pague antes de la fecha de vencimiento, a partir de ese momento se acumularán intereses sobre dicho monto impago a la tasa máxima permitida. Las tarifas pagaderas se calcularán por referencia a los datos grabados o registrados por SINCH y no por referencia a ningún dato grabado o registrado por el Cliente. Las facturas emitidas por SINCH serán definitivas, concluyentes y vinculantes para el Cliente. El Cliente podrá disputar una factura por escrito y de buena fe dentro de los treinta (30) días calendario a partir de la fecha de emisión de la factura, siempre que el Cliente haya abonado oportunamente cualquier parte no discutida de dicha factura. Ninguna omisión o demora por parte de SINCH en la facturación de las sumas impedirá que SINCH genere una factura en una fecha posterior ni eximirá al Cliente de la responsabilidad de pago del Cliente.

5.2 Impuestos.

A menos que se indique lo contrario en la Orden de Servicio, las tarifas y otros cargos establecidos bajo una Orden de Servicio no incluirán impuestos, incluidas las retenciones de impuestos, todos los cuales serán por cuenta del Cliente. El Cliente es responsable de todos los impuestos, incluidas las retenciones en la fuente, distintos de los impuestos sobre la renta y la nómina de SINCH. Si SINCH debe pagar impuestos (que no sean sus impuestos sobre la renta y la nómina), el Cliente reembolsará a SINCH esos montos e indemnizará a SINCH por cualquier impuesto y costos relacionados pagados o pagaderos por SINCH atribuibles a esos impuestos.

5.3 Compensación.

SINCH podrá, sin previo aviso al Cliente, compensar las sumas adeudadas por el Cliente en virtud de este Acuerdo y/o cualquier otro acuerdo con SINCH contra las sumas adeudadas por SINCH al Cliente, independientemente del lugar de pago de dichas obligaciones.

6. DURACIÓN Y TERMINACIÓN

6.1 Plazo.

El Plazo es el que se indica en la Orden de Servicio.

6.2 Terminación por Cualquiera de las Partes.

Una de las partes puede terminar el Acuerdo:

- (a) con treinta (30) días calendario de notificación por escrito del incumplimiento material de la otra parte, a menos que el incumplimiento se subsane durante ese período de treinta (30) días;
- (b) según lo permitido en las Secciones 3.3(b), 7.3(b) u 8.1(c) (con la terminación efectiva treinta (30) días calendario después de la recepción de la notificación en cada uno de estos casos); o
- (c) inmediatamente si la otra parte se disuelve o liquida o realiza una cesión en beneficio de los acreedores, o de cualquier otro modo infringe materialmente las Secciones 11 o 13.6.

6.3 Terminación por SINCH.

Además de los derechos de terminación establecidos en la Sección 6.2, SINCH también puede terminar el Acuerdo o cualquier Servicio en cualquier momento:

- (a) ante la terminación de una relación de operador de red, subcontratista externo, proveedor o portador interconectado con SINCH o sus Afiliadas o la interrupción del soporte para el equipo o un componente del servicio necesario para que SINCH brinde el Servicio;
- (b) sobre cualquier prohibición o limitación legal, regulatoria o gubernamental que afecte al Servicio;

- (c) tras la terminación o vencimiento de cualquier licencia o autorización necesaria para proporcionar el Servicio;
o
- (d) inmediatamente, sin perjuicio de las demás reglas establecidas en el Acuerdo y en la legislación aplicable, si se comprueba alguna práctica ilegal y/o uso fraudulento del Servicio.

6.4 Efecto de Vencimiento o Terminación.

A la fecha de vigencia de la expiración o terminación del Acuerdo:

- (a) Finalizará el derecho del Cliente a utilizar el Servicio y toda la Información confidencial de SINCH;
- (b) SINCH dejará de proporcionar el Servicio correspondiente;
- (c) La información confidencial de la parte divulgadora será devuelta o destruida según lo requiera la parte divulgadora;
- (d) El Cliente pagará sin demora a SINCH todos los montos pendientes adeudados en virtud del Acuerdo; y
- (e) La terminación o expiración del Acuerdo no afecta otros acuerdos entre las partes.

6.5 Supervivencia.

Las secciones 1, 2.4, 2.5, 5, 6.4, 6.5, 8, 9, 10, 11 y 13 seguirán vigentes después de la expiración o terminación del Acuerdo.

7. GARANTÍAS

7.1 Cumplimiento de la Ley.

Cada Parte garantiza su cumplimiento actual y continuo de todas las leyes y regulaciones que le sean aplicables en relación con (i) en el caso de SINCH, la operación del negocio de SINCH en lo que respecta al Servicio y (ii) en el caso del Cliente, el Datos del Cliente y uso de los Servicios.

7.2 Buenas Prácticas de la Industria.

SINCH garantiza que proporcionará el Servicio:

- (a) de conformidad sustancial con la Documentación; y
- (b) con el grado de habilidad y cuidado que razonablemente se espera de un proveedor global de servicios razonablemente capacitado y experimentado, sustancialmente similar a la naturaleza y complejidad del Servicio.

7.3 Recurso.

Los únicos y exclusivos recursos del Cliente y la responsabilidad total de SINCH por incumplimiento de la garantía en virtud de la Sección 7.2 serán:

- (a) la repetición del Servicio deficiente, y
- (b) en caso de que SINCH no repita el Servicio, el Cliente podrá terminar el Servicio afectado. Cualquier terminación deberá ocurrir dentro de los tres (3) meses posteriores a la falta de repetición de SINCH.

7.4 Exclusiones de Garantía.

Las garantías de la Sección 7.2 no se aplicarán si:

- (a) el Servicio no se utiliza de conformidad con el Acuerdo o la Documentación;
- (b) cualquier incumplimiento es causado por el Cliente o por cualquier producto o servicio no proporcionado por SINCH; o
- (c) el Servicio se proporcionó sin cargo.

7.5 Exclusión de Responsabilidad.

Salvo disposición expresa en el Acuerdo, ni SINCH ni sus subcontratistas otorgan ninguna representación o garantía, y SINCH y sus subcontratistas excluyen expresamente todas las representaciones, garantías, términos, condiciones o declaraciones, que podrían tener efecto entre las partes o ser implícitas o incorporadas en el presente Acuerdo o en cualquier contrato colateral, ya sea por la ley, costumbre o de otra manera, todos los cuales están excluidos en la



mayor medida permitida por la ley, incluyendo las condiciones implícitas, garantías u otros términos respecto de la comerciabilidad, idoneidad, originalidad o aptitud para un uso o propósito particular. Además, salvo que se disponga expresamente en este Acuerdo, ni SINCH ni sus subcontratistas realizan declaraciones, garantías, términos, condiciones o declaraciones de no infracción o resultados que se deriven del uso o la integración con cualquier producto o servicio proporcionado bajo el Acuerdo, o que la operación de cualquier producto o servicio será segura, ininterrumpida o libre de errores. El Cliente acepta que no se basa en la entrega de funcionalidades futuras, comentarios públicos o publicidad de SINCH o hojas de ruta de productos para celebrar el Acuerdo. El Cliente reconoce que (i) el Servicio no ha sido diseñado específicamente para cumplir con sus requisitos individuales y/o con cualquiera de los de su cliente o usuario final; y (ii) el Servicio no estará libre de errores, ininterrumpido, libre de acceso no autorizado (incluidos hackers informáticos o ataques de denegación de servicio). Salvo que se indique expresamente en este Acuerdo, el Servicio se proporciona "tal cual" y "según esté disponible".

8. RECLAMOS DE TERCEROS

8.1 Reclamos Presentadas Contra el Cliente.

- (a) SINCH defenderá al Cliente contra reclamos presentados contra el Cliente por cualquier tercero alegando que el uso del Servicio por parte del Cliente infringe o se apropia indebidamente de un reclamo de patente, derechos de autor o derecho de secreto comercial. SINCH indemnizará al Cliente contra todos los daños finalmente adjudicados contra el Cliente (o el monto de cualquier acuerdo que SINCH celebre) con respecto a estos reclamos.
- (b) Las obligaciones de SINCH bajo la Sección 8.1 no se aplicarán si el reclamo resulta de (i) el incumplimiento del Acuerdo por parte del Cliente; (ii) uso del Servicio junto con cualquier producto o servicio no proporcionado por SINCH, o (iii) uso del Servicio proporcionado sin cargo.
- (c) En el caso de que se haga o sea probable que se haga un reclamo descrito en la Sección 8.1(a), SINCH podrá (i) procurar al Cliente el derecho a continuar usando el Servicio bajo los términos del Acuerdo, o (ii) reemplazar o modificar el Servicio sin una disminución sustancial de la funcionalidad. Si estas opciones no estuvieran disponibles, SINCH o el Cliente pueden terminar el acceso del Cliente al Servicio afectado mediante notificación por escrito al otro.

8.2 Procedimiento de Reclamación de Terceros.

- (a) El Cliente notificará oportunamente a SINCH por escrito de cualquier reclamo.
- (b) SINCH tendrá derecho a controlar completamente la defensa (y SINCH tendrá la libertad de delegar dicha reclamación a su asegurador o indemnizador).
- (c) El Cliente cooperará plenamente en la defensa de dicha reclamación y no emprenderá ninguna acción que sea perjudicial para los derechos de SINCH.
- (d) El Cliente no emprenderá ninguna acción en respuesta a cualquier infracción o apropiación indebida, o presunta infracción o apropiación indebida que sea perjudicial para los derechos de SINCH.

8.3 Remedio Exclusivo.

Las disposiciones de la Sección 8 establecen la responsabilidad única, exclusiva y total de SINCH, sus Afiliadas y subcontratistas hacia el Cliente, y es el único recurso del Cliente con respecto a las reclamaciones de terceros y la infracción o apropiación indebida de los derechos de propiedad intelectual de terceros.

9. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

9.1 Responsabilidad Ilimitada.

Ninguna de las partes excluirá ni limitará su responsabilidad por los daños resultantes de:

- (a) Las obligaciones de SINCH bajo la Sección 8.1(a);
- (b) Las obligaciones del Cliente bajo cualquier indemnidad;
- (c) uso o divulgación no autorizados de Información Confidencial;
- (d) fraude o tergiversación fraudulenta;
- (e) muerte o lesiones corporales derivadas de culpa grave o dolo de cualquiera de las partes;
- (f) cualquier incumplimiento por parte del Cliente de pagar las tarifas adeudadas en virtud del Acuerdo; o
- (g) cualquier responsabilidad que no pueda ser excluida o limitada por la ley aplicable.

9.2 Límite de Responsabilidad.

Con sujeción a lo previsto en las secciones 9.1 y 9.3, bajo ninguna circunstancia e independientemente de la naturaleza de la reclamación, la responsabilidad máxima agregada de cualquiera de las partes (o de sus respectivos Afiliados o subcontratistas de SINCH) hacia la otra parte o sus Afiliadas o cualquier otra persona o entidad (cualquiera que sea su origen) bajo o en relación con este Acuerdo, incluyendo (pero sin limitarse a) la responsabilidad por incumplimiento de contrato, agravio (incluyendo pero sin limitarse a la negligencia), tergiversación (ya sea torticera o legal), incumplimiento de obligaciones legales, incumplimiento de garantías, reclamaciones de terceros por cualquier incumplimiento repudiable, material o de otro tipo (por pequeño que sea) del presente Acuerdo (sea o no intencional), por dolo o de otro modo, no excederá de 10.000 euros (convertido en moneda nacional, si necesario) por todos los eventos (o series de eventos relacionados) que surjan en cualquier periodo de doce (12) meses. Cualquier "periodo de doce (12) meses" comienza en la fecha de inicio del Periodo o en cualquiera de sus aniversarios anuales.

9.3 Exclusión de Daños.

Sujeto a la Sección 9.1:

- (a) Bajo ninguna circunstancia cualquiera de las partes (ni sus respectivas Afiliadas o subcontratistas de SINCH) será responsable ante la otra parte o sus Afiliadas o cualquier otra persona o entidad (ya sea que la otra parte haya sido informada o no de la posibilidad de tal pérdida o daño) por cualquiera de los siguientes tipos de pérdidas o daños que surjan en virtud o en relación con este Acuerdo (ya sea que surjan de responsabilidad por incumplimiento de contrato, agravio (incluyendo pero no limitado a negligencia), tergiversación (ya sea agravio o legal), incumplimiento del deber legal, incumplimiento de la garantía, reclamos de terceros por cualquier incumplimiento, material u otro incumplimiento (por menor que sea) de este Acuerdo (ya sea intencional o no), por dolo o de otro tipo):
 - a. (i) cualquier pérdida o inexactitud de datos, (ii) pérdida de beneficios, (iii) pérdida de negocio, (iv) pérdida resultante de la interrupción del negocio, (v) pérdida de contratos, (vi) pérdida de ingresos, (vii) lucro cesante, (viii) pérdida de ahorros anticipados, (ix) pérdida de fondo de comercio, (x) pérdida de reputación, (independientemente de si estos tipos de pérdida o daño enumerados en esta subcláusula (A) son directos, indirectos, especiales o consecuentes); o
 - b. cualquier pérdida o daño especial, incidental, consecuente o indirecto o por daños ejemplares o punitivos;
- (b) SINCH no será responsable de los daños causados por cualquier Servicio proporcionado sin cargo.

9.4 Asignación de Riesgos.

El Acuerdo asigna los riesgos entre SINCH y el Cliente. Las tarifas por el Servicio reflejan esa asignación de riesgo y limitaciones de responsabilidad.

10. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

10.1 Propiedad SINCH.

SINCH, sus Afiliadas o licenciantes poseen todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con el Servicio, la Documentación, las contribuciones de diseño, los conocimientos o procesos relacionados y cualquier trabajo derivado de los mismos. Todos los derechos no otorgados expresamente al Cliente están reservados a SINCH, sus Afiliadas y sus licenciantes.

10.2 Propiedad del Cliente.

El Cliente conserva todos los derechos relacionados con los Datos del Cliente entre el Cliente y SINCH.

10.3 No Afirmación de Derechos.

El Cliente se compromete, en nombre de sí mismo y de sus sucesores y cesionarios, a no hacer valer contra SINCH, sus Afiliadas o licenciantes, ningún derecho o reclamación de cualquier derecho en cualquier Servicio o Documentación.

11. CONFIDENCIALIDAD

11.1 Uso de Información Confidencial.

- (a) La parte receptora protegerá toda la Información confidencial de la parte divulgadora como estrictamente confidencial en la misma medida en que protege su propia Información Confidencial, y no menos que un estándar razonable de atención. La parte receptora no divulgará ninguna Información Confidencial de la parte divulgadora a ninguna persona que no sea su personal o representantes o aquellos de sus Afiliadas cuyo acceso sea necesario para permitirle ejercer sus derechos o cumplir con sus obligaciones en virtud del Acuerdo y que estén bajo las obligaciones de confidencialidad sustancialmente similar a las de la Sección 11. El Cliente no revelará el Acuerdo ni el precio a ningún tercero.
- (b) La Información Confidencial de cualquiera de las partes divulgada antes de la ejecución del Acuerdo estará sujeta a la Sección 11.
- (c) En el caso de procedimientos legales relacionados con la Información Confidencial, la parte receptora cooperará con la parte divulgadora y cumplirá con la ley aplicable (todo a expensas de la parte divulgadora) con respecto al manejo de la Información Confidencial.

11.2 Excepciones.

Las restricciones sobre el uso o la divulgación de Información Confidencial no se aplicarán a ninguna información confidencial que:

- (a) es desarrollada independientemente por la parte receptora sin referencia a la Información Confidencial de la parte reveladora;
- (b) está generalmente disponible para el público sin que la parte receptora incumpla el Acuerdo;
- (c) en el momento de la divulgación, la parte receptora sabía que estaba libre de restricciones de confidencialidad; o
- (d) la parte reveladora acepta por escrito que está libre de restricciones de confidencialidad.

11.3 Publicidad.

Ninguna de las partes utilizará el nombre de la otra en actividades publicitarias sin el consentimiento previo por escrito de la otra, excepto que el Cliente acepte que SINCH puede usar el nombre del Cliente en listas de clientes o llamadas trimestrales con sus inversores o, en ocasiones, de mutuo acuerdo con las partes, como parte de los esfuerzos de marketing de SINCH (incluidas llamadas e historias de referencia, testimonios de prensa, visitas al sitio). El Cliente acepta que SINCH puede compartir información sobre el Cliente con sus Afiliadas con fines comerciales y de marketing y que ha obtenido las autorizaciones adecuadas para compartir la información de contacto de los empleados del Cliente con SINCH.

12. PROTECCIÓN DE DATOS

12.1 Responsable del Tratamiento.

El Cliente reconoce que SINCH en determinadas situaciones actuará como:

- (a) un Responsable del Tratamiento independiente con respecto al procesamiento de Datos Personales que sea necesario para el funcionamiento de los Servicios, que incluirá el procesamiento de cualquier información procesada con el fin de transmitir una comunicación en una red de comunicaciones electrónicas, para la facturación o administración de los servicios (en la medida en que lo permita la Legislación de Protección de Datos), como, entre otros, datos de contacto y contrato del Cliente.
- (b) un Encargado del Tratamiento con respecto al Procesamiento de Datos Personales con el fin de proporcionar los servicios. Estas situaciones se identificarán en la Orden de Servicio y otros documentos pertenecientes a un Servicio específico.

12.2 Encargado del Tratamiento.

- (a) Cada Parte cumplirá con la Legislación de Protección de Datos Aplicable.
- (b) Siempre que SINCH procese Datos Personales en nombre del Cliente (de acuerdo con la Legislación de Protección de Datos), SINCH puede ser calificada como Encargado del Tratamiento y el Cliente debe ser calificado como Responsable del Tratamiento como se define en este Acuerdo (y más definido dentro de el Contrato de Protección de Datos aplicable al servicio, si es necesario).
- (c) Las partes acuerdan que el Contrato de Protección de Datos es aplicable al procesamiento de datos personales como se describe en el Acuerdo. Siempre que el Cliente sea el Responsable del Tratamiento y SINCH sea el Encargado del Tratamiento, el Cliente tiene la obligación de informar a Sinch, por escrito, sobre

la Legislación de Protección de Datos que se aplica al procesamiento de los Datos Personales de los cuales el Cliente es el Responsable del Tratamiento.

- (d) El Cliente garantiza, declara y se compromete a Sinch que el Cliente tiene y mantendrá todos los derechos, licencias y consentimientos necesarios para proporcionar a SINCH los Datos del Cliente para los fines descritos en esta sección. SINCH puede requerir que el Cliente proporcione pruebas de lo anterior, siempre que sea necesario y de acuerdo con los términos del Acuerdo.
- (e) El Cliente reconoce, permite y acepta que SINCH puede retener, almacenar, usar y divulgar Datos únicamente en el orden, y en la medida necesaria, para proporcionar y mejorar los Servicios y para satisfacer los requisitos legales, contables o reglamentarios aplicables. SINCH establecerá procesos para garantizar el cumplimiento de las leyes aplicables.
- (f) El Cliente reconoce, permite y acepta que SINCH puede procesar los datos de contacto y contrato del Cliente con el fin de gestionar y desarrollar la relación con el cliente y que esta información puede compartirse con las Afiliadas que forman parte del Grupo SINCH para los fines descritos.

13. DISPOSICIONES DIVERSAS

13.1 Divisibilidad.

Si alguna disposición del Acuerdo se considera inválida o inaplicable, la invalidez o inaplicabilidad no afectará a las demás disposiciones del Acuerdo.

13.2 Exclusión de Renuncia.

Una renuncia a cualquier incumplimiento del Acuerdo no se considera una renuncia a cualquier otro incumplimiento.

13.3 Firma Electrónica.

Las firmas electrónicas que cumplen con la ley aplicable se consideran firmas originales.

13.4 Asuntos Regulatorios.

La Información Confidencial de SINCH está sujeta a las leyes de control de exportaciones de varios países. El Cliente no enviará Información Confidencial de SINCH a ninguna agencia gubernamental para consideración de licencia u otra aprobación regulatoria, y no exportará Información Confidencial de SINCH a países, personas o entidades si está prohibido por las leyes de exportación.

13.5 Notificaciones.

Todas las notificaciones serán por escrito y se entregarán cuando se entreguen a la dirección indicada en una Orden de Servicio con copia al departamento legal de SINCH. Las notificaciones de SINCH relacionados con la operación o el soporte del Servicio, y según lo permitido en las GTC o en una Orden de Servicio (incluidos, entre otros, los que se encuentran en las Secciones 2.7 y 5.1 de estas GTC) pueden ser en forma de correo electrónico al representante o administrador autorizado del Cliente, considerándose que dicha notificación se ha entregado en el momento del envío desde el servidor de correo electrónico de SINCH.

13.6 Cesión.

Sin el consentimiento previo por escrito de SINCH, el Cliente no puede ceder ni transferir el Acuerdo (o cualquiera de sus derechos u obligaciones) a cualquier parte. SINCH puede ceder el Acuerdo a cualquiera de sus Afiliadas.

13.7 Subcontratación.

SINCH puede subcontratar partes del Servicio a terceros. SINCH es responsable de los incumplimientos del Acuerdo causados por sus subcontratistas. Nada impedirá que SINCH delegue el desempeño de cualquiera o todas sus obligaciones bajo este Acuerdo a cualquier Afiliada.

13.8 Relación de las Partes.

Las partes son contratistas independientes y el Acuerdo no crea asociación, franquicia, empresa conjunta, agencia, fiduciaria o relación laboral entre las partes.

13.9 Derechos de Terceros.

Salvo que se disponga específicamente en este Acuerdo, este Acuerdo no da lugar a que ningún tercero sea un tercero beneficiario de este Acuerdo o tenga derecho a cualquier derecho, incluido, entre otros, el derecho a hacer cumplir cualquier término de este Acuerdo. En virtud de este Acuerdo, cualquier responsabilidad, pérdida o daño incurrido o sufrido por un Afiliado de SINCH en relación con el suministro del Servicio o el uso por parte del Cliente de conformidad con este Acuerdo se considerará que constituye una responsabilidad, pérdida o daño incurrido o sufrido por SINCH.

13.10 Fuerza Mayor.

Cualquier retraso en el cumplimiento (que no sea el pago de los montos adeudados) causado por condiciones más allá del control razonable de la parte ejecutante no constituye un incumplimiento del Acuerdo. El tiempo de actuación se extenderá por un período igual a la duración de las condiciones que impidan la actuación.

13.11 Anticorrupción

Las Partes, además de actuar de acuerdo con este Acuerdo, también están obligadas a: (i) cumplir con toda la legislación anticorrupción y soborno aplicable y (ii) ni ella ni sus funcionarios, directores, empleados, agentes, afiliados, delegados o representantes pagarán, ofrecerán o prometerán pagar o autorizar el pago, directa o indirectamente, de cualquier dinero, regalo o cualquier otro tipo de favor a un funcionario o empleado de una organización o empresa privada, el gobierno o una agencia estatal, una agencia o empresa cuyo socio mayoritario sea un organismo estatal, una organización pública, un candidato a un cargo público o un partido político, un miembro de un partido político, cualquier persona que actúe en calidad oficial del gobierno y cualquier persona o entidad que actúe para o en beneficio de cualquiera de las partes mencionadas en este párrafo, con el fin de influir en cualquier acción o decisión, ya sea para obtener una ventaja comercial o para obtener o retener negocios, o para dirigir transacciones para cualquier persona. Las Partes acuerdan además mantener libros, registros y cuentas que, con un detalle razonable, reflejen de manera precisa y justa las transacciones realizadas y la disposición de los activos; y mantendrá, y proporcionará a la otra Parte previa solicitud, la información que sea razonablemente necesaria para verificar el cumplimiento de este párrafo.

13.12 Reglamentos de exportación

El Cliente reconoce que los productos entregados por SINCH en virtud de este Acuerdo pueden estar controlados bajo las leyes y regulaciones aplicables de control de exportación e importación o sanciones y el Cliente puede requerir una licencia de exportación o importación de una autoridad gubernamental para exportar, transferir o importar cualquier Hardware, Software o Documentación. El Cliente declara que no está en ninguna lista de sanciones, como la lista restrictiva de la UE o la lista del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de Nacionales Especialmente Designados y Personas Bloqueadas, y garantiza que solo usará los productos para uso civil y pacífico y no usará los productos para desarrollar o producir armas convencionales y / o armas nucleares, químicas, biológicas o misiles. Nada de lo dispuesto en este acuerdo se leerá en el supuesto de que exija a cualquiera de las Partes que participe directa o indirectamente en la exportación, reexportación, transferencia, uso de bienes, tecnología, software o servicios que estén prohibidos por las leyes de control de exportaciones o sanciones aplicables.

13.13 Ley aplicable.

Si este Acuerdo se celebra con Sinch Sweden AB, el Acuerdo se registrará e interpretará de acuerdo con las leyes de Suecia, sin referencia a sus conflictos de principios legales. Todas las disputas estarán sujetas a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de Estocolmo, Suecia.

Si este Acuerdo se celebra con Sinch UK Ltd. el Acuerdo se registrará e interpretará de acuerdo con las leyes de Inglaterra y Gales, sin referencia a sus conflictos de principios legales. Todas las disputas estarán sujetas a la jurisdicción exclusiva de los tribunales ubicados en Londres, Inglaterra.

Si este Acuerdo se celebra con Sinch America Inc. el Acuerdo se registrará e interpretará de acuerdo con las leyes del estado de Georgia, EE. UU., sin referencia a sus conflictos de principios legales. Todas las disputas estarán sujetas a la jurisdicción exclusiva de los tribunales ubicados en Georgia, EE. UU.

Si este Acuerdo se celebra con Sinch Communications Canada Inc. el Acuerdo se registrará e interpretará de acuerdo con las leyes provinciales de Quebec y las leyes federales de Canadá según corresponda en el mismo, sin referencia a sus conflictos de principios legales. Todas las disputas estarán sujetas a la jurisdicción exclusiva de los tribunales provinciales y federales en el distrito judicial de Montreal, Quebec.



Si este Acuerdo se celebra con Sinch Singapore Pte Ltd. su Acuerdo y cualquier asunto relacionado con este Acuerdo se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes de Singapur, sin referencia a sus conflictos de principios legales. Todas las disputas estarán sujetas a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de Singapur. Una persona que no sea parte de este Acuerdo no tiene derecho en virtud de la Ley de Contratos (Derechos de Terceros), Capítulo 53B de Singapur, a hacer cumplir cualquier término de este Acuerdo.

Si este Acuerdo se celebra con Sinch Australia Pty Ltd. el Acuerdo y cualquier reclamación relacionada con su objeto se regirán e interpretarán bajo las leyes de Nueva Gales del Sur, sin referencia a sus conflictos de principios legales. Todas las disputas estarán sujetas a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de Nueva Gales del Sur.

Si este Acuerdo se firma con Sinch Brasil S.A. o TWW do Brasil S.A. el Acuerdo se regirá e interpretará de acuerdo con las leyes de la República Federativa de Brasil. Todas las disputas estarán sujetas a la jurisdicción exclusiva del Distrito Central ubicado en São Paulo, Estado de São Paulo.

Si el presente Acuerdo se suscribe con Nedimix S.A., el Acuerdo se regirá por la legislación vigente en la República Oriental del Uruguay durante su ejecución. Si surgiere alguna diferencia, disputa o controversia entre cualesquiera de las Partes por razón o con ocasión del Acuerdo, la diferencia, disputa o controversia correspondiente será sometida a la jurisdicción ordinaria.

Si el presente Acuerdo se suscribe con Cyclelogic Peru S.A.C., el Acuerdo el Acuerdo se regirá por la legislación vigente en la República del Perú durante su ejecución. Si surgiere alguna diferencia, disputa o controversia entre cualesquiera de las Partes por razón o con ocasión del Acuerdo, la diferencia, disputa o controversia correspondiente será sometida a los Juzgados y Tribunales del Distrito Judicial de Lima Cercado, renunciando las Partes a la jurisdicción de sus domicilios.

Si el presente Acuerdo se suscribe con Cyclelogic de Mexico de S. de R.L., el presente Acuerdo se rige por las leyes mexicanas aplicables en la Ciudad de México y las Partes se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes en la Ciudad de México, para resolver cualquier duda o controversia que surja del presente Acuerdo, con exclusión de cualquier otro, por más privilegiado que sea.

Si el presente Acuerdo se suscribe con Cyclelogic Ecuador S.A., el Acuerdo se regirá por la legislación vigente en la República del Ecuador durante su ejecución. Si surgiere alguna diferencia, disputa o controversia entre cualesquiera de las Partes por razón o con ocasión del Acuerdo, la diferencia, disputa o controversia correspondiente será sometida a la jurisdicción competente.

Si el presente Acuerdo se suscribe con Cyclelogic Colombia S.A.S., el Acuerdo se regirá por las leyes de la República de Colombia. Si surgiere alguna diferencia, disputa o controversia entre cualesquiera de las Partes por razón o con ocasión del Acuerdo, la diferencia, disputa o controversia correspondiente será sometida a la jurisdicción ordinaria.

Si el presente Acuerdo se suscribe con Cyclelogic Chile Comunicaciones S.P.A., el presente Acuerdo se regirá en todas sus partes por las leyes de la República de Chile. Toda diferencia, desavenencia, conflicto, cuestión o dificultad que surgiera entre las Partes con ocasión de la validez, nulidad, resolución, interpretación, extensión, aplicación, cumplimiento o incumplimiento del presente Acuerdo, o bien, por cualquiera otra causa que diga relación directa o indirectamente con el mismo, y respecto de cualquiera otra materia que las Partes plantearan al respecto se intentará resolverlas de común acuerdo. En el caso que las Partes no logren un acuerdo al respecto, circunstancia que no será necesaria acreditar ante terceros, la materia en cuestión será sometida al conocimiento y resolución de los Tribunales ordinarios de Justicia de la ciudad y departamento de Santiago.

Si el presente Acuerdo se suscribe con Cyclelogic Argentina S.R.L., el Acuerdo se regirá por la legislación vigente en la República Argentina durante su ejecución. Si surgiere alguna diferencia, disputa o controversia entre cualesquiera de las Partes por razón o con ocasión del Acuerdo, la diferencia, disputa o controversia correspondiente será sometida a la jurisdicción de los Tribunales Nacionales Ordinarios con asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con renuncia a cualquier prórroga de jurisdicción.

La Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías y la Ley de Transacciones de Información Uniforme por Computadora (cuando se promulguen) no se aplicarán al Acuerdo. Cualquiera de las partes debe iniciar una causa de acción para cualquier reclamo relacionado con el Acuerdo y su objeto dentro de un (1) año a partir de la fecha en que la parte supo, o debería haber sabido después de una investigación razonable, de los hechos que dieron lugar a las reclamaciones). Sin embargo, SINCH puede iniciar procedimientos de ejecución y hacer cumplir las obligaciones de pago contra el Cliente en cualquier jurisdicción.

13.14 Acuerdo Completo.

El Acuerdo constituye la declaración completa y exclusiva del acuerdo entre SINCH y el Cliente relativo al objeto del Acuerdo y sustituye todos los acuerdos, arreglos y entendimientos anteriores entre las partes relativos a dicho objeto. Cada una de las partes reconoce que al celebrar el Acuerdo no se ha basado en ninguna representación, discusión, contrato colateral u otra garantía, excepto las establecidas expresamente en el Acuerdo. Cada parte renuncia a todos los derechos y recursos que, a excepción de esta sección, podrían estar disponibles para ella con respecto a dicha representación, discusión, contrato de garantía u otra garantía. Excepto en los casos permitidos en la Sección 3.3, este Acuerdo solo puede modificarse por escrito y firmado por ambas partes. El Acuerdo prevalecerá sobre cualquier término y condición adicional, conflictivo o inconsistente que pueda aparecer en cualquier orden de proporcionada por una parte a la otra, y cualquier término y condición adicional en cualquier orden de servicios no tendrá fuerza y efecto, a pesar de la aceptación o ejecución de dicha orden de servicios por la parte no proveedora.

Glosario

- 1.1. **"Afiliada"** significa SINCH o cualquier entidad legal en la que el Cliente o SINCH, directa o indirectamente, posea más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones o derechos de voto de la entidad. Cualquier entidad legal será considerada una Afiliada siempre que se mantenga ese interés.
- 1.2. **"Acuerdo"** significa un formulario de pedido y los documentos incorporados en una Orden de Servicio.
- 1.3. **"Información Confidencial"** significa
 - (a) con respecto al Cliente: (i) requisitos comerciales y de marketing del Cliente, (ii) planes de implementación del Cliente y/o (iii) información financiera del Cliente, y
 - (b) con respecto a SINCH: (i) el Servicio, la Documentación y los análisis bajo la Sección 3.5, y (ii) la información sobre la investigación y el desarrollo de SINCH, las ofertas de productos, los precios y la disponibilidad.
 - (c) La Información Confidencial de SINCH o del Cliente también incluye información que la parte divulgadora protege contra la divulgación irrestricta a otros que (i) la parte divulgadora o sus representantes designan como confidencial en el momento de la divulgación, o (ii) razonablemente se debe entender que es confidencial dada la naturaleza de la información y las circunstancias que rodean su divulgación.
 - (d) La Información Confidencial no incluye Datos del Cliente que estarán sujetos a las obligaciones de SINCH en la Sección 4.3 de las GTC.
- 1.4. **"Datos del Cliente"** significa cualquier contenido, mensaje, datos y/o información que el Cliente entrega o carga a la Red SINCH o a un Servicio o proporciona a través de un Servicio. Los Datos del Cliente y sus derivados no incluirán la Información Confidencial de SINCH ni ningún dato de uso que surja o genere SINCH en el suministro del Servicio.
- 1.5. **"Responsable del Tratamiento"** o **"Controlador de Datos"** significado que se le otorga en el GDPR.
- 1.6. **"Encargado del Tratamiento"** o **"Procesador de Datos"** significado que se le otorga en el GDPR.
- 1.7. El **"Contrato de Protección de Datos"** es el Contrato de Protección de Datos ("**DPA**") aplicable a los Servicios, y cuya versión más reciente se puede encontrar en <https://latam.sinch.com/wp-content/uploads/2021/12/MSA-GLOBAL-Data-Protection-Agreement-LatAm-ES.pdf>.
- 1.8. **"Legislación de Protección de Datos"** hace referencia a las leyes pertinentes y otras normativas aplicables a la recopilación, el uso, el almacenamiento, la divulgación o el procesamiento de datos personales (como, entre otros, el Reglamento General de Protección de Datos o el "**GDPR**"). y como se define con más detalle en el Contrato de Protección de Datos.
- 1.9. **"Documentación"** significa la documentación técnica y funcional de SINCH vigente en ese momento, así como cualquier descripción de servicio y descripción de roles y responsabilidades, si corresponde, para el Servicio que se pone a disposición del Cliente con el Servicio.
- 1.10. **"Evento(s) Excluido(s)"** significa cualquiera de los siguientes: (i) una falla en, o cualquier otro problema asociado con, sistemas no operados o administrados por SINCH; (iii) cualquier incumplimiento del Acuerdo por parte del Cliente o un tercero bajo el control directo del Cliente o cualquier tercero proveedor del Cliente; (iv) cualquier acto del Cliente que interfiera o impida el suministro y soporte del Servicio; (v) cualquier suspensión del Servicio de acuerdo con los términos del Acuerdo; o (vi) cualquier otra circunstancia causada por eventos por los cuales SINCH no es responsable de acuerdo con los términos del Acuerdo.
- 1.11. **"Reglamento General de Protección de Datos"** o **"GDPR"** el Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo, en su forma enmendada, complementada y/o variada de vez en cuando.
- 1.12. **"Indemnización"** significa cualquier sección dentro de una Orden de Servicio, Suplemento o GTC identificado como una indemnización, ya sea por su redacción o su título.
- 1.13. **"Orden de Servicio"** significa el documento de pedido de un Servicio que hace referencia a las GTC.

- 1.14. **"Datos Personales"** son informaciones sobre una persona que se definen como "datos personales" o "información personal" según el Contrato de Protección de Datos y, si es necesario, se definen con más detalle en la Legislación de Protección de Datos aplicable, como, entre otros GDPR
- 1.15. **"Servicio"** significa cualquier servicio o servicios distintos que SINCH proporciona de conformidad con una Orden de Servicio, incluido cualquier soporte asociado con dicho servicio o servicios.
- 1.16. **"Políticas SINCH"** significa las pautas operativas y las políticas aplicadas por SINCH para proporcionar y respaldar el Servicio tal como se incorporan en una Orden de Servicio.
- 1.17. **"Red SINCH"** significa las redes digitales (inalámbricas o de otro tipo), servidor(es), hardware, software y/o cualquier otro equipo que SINCH utiliza, a su sola discreción, en relación con el suministro del Servicio y si es propiedad de SINCH o cualquier proveedor de servicios subcontratado e incluyendo cualquier acceso a la extranet proporcionado por SINCH en relación con el suministro del Servicio.
- 1.18. **"Complemento"** significa los Términos y Condiciones Complementarios que se aplican al Servicio y que están incorporados en una Orden de Servicio.
- 1.19. **"Término"** significa el término identificado en la Orden de Servicio correspondiente, incluidas todas las renovaciones.