

TÉRMINOS Y CONDICIONES SUPLEMENTARIAS DE SAAS

Estos términos y condiciones suplementarios ("**Suplemento**") son parte de un acuerdo para ciertos servicios SINCH ("**Acuerdo**") entre SINCH y el Cliente y se aplican únicamente a los servicios SINCH que hacen referencia a este Suplemento, incluido cualquier servicio SAAS ("**Servicio**") y no cualquier otro producto o servicio de SINCH.

Los términos en mayúscula se definen en el Glosario a continuación. Los términos en mayúscula no definidos en este Suplemento tendrán los significados que se les atribuyen en el GTC.

Términos Legales

1. Licencia

1.1. Además de la Sección 2.2 del GTC, SINCH otorga al Cliente una licencia personal, restringida, no exclusiva, no transferible y no asignable para usar el Servicio a través de sus Usuarios de Producto en código objeto y para poner el Producto a disposición de los Usuarios Finales, tanto de acuerdo con este Acuerdo como con la Documentación aplicable durante el Plazo del Acuerdo.

1.2. Con respecto a las Cuentas de Prueba y, si corresponde, al Cliente se le otorga un derecho limitado, revocable, no exclusivo e intransferible para usar el Servicio durante un período de prueba y sujeto al cumplimiento continuo por parte del Cliente de este Acuerdo, entendiéndose que los Clientes no se cobran tarifas durante el período de prueba. El alcance del derecho del Cliente a utilizar el Servicio será determinado por SINCH a su entera discreción y se limitará a las Características y Funcionalidades que SINCH pone a disposición en la Cuenta de Prueba del Producto. SINCH tendrá derecho en todo momento a cambiar el alcance de los derechos del Cliente.

2. Add Ons

2.1. Los detalles sobre las Características y Funcionalidades del Servicio se establecen en la Orden de Servicio. Si el Cliente desea hacer uso de Características y Funcionalidades adicionales y disponibles que no sean las acordadas entre el Cliente y SINCH, el Cliente podrá solicitar en cualquier momento la compra de Complementos para los cuales las Partes firmarán una nueva Orden de Servicio. Previa solicitud, SINCH informará al Cliente sobre qué Add Ons se encontraran disponibles y los costos aplicables.

2.3. SINCH en cualquier momento se reserva el derecho de cobrar retroactivamente cualquier monto correspondiente al uso de dichas Características y Funcionalidades adicionales en exceso de los montos o el volumen permitido bajo la Orden de Servicio. En tal caso, SINCH enviará una factura de corrección, la cual será pagadera de acuerdo con las disposiciones pertinentes previstas en el Acuerdo.

3. Activación y Servicios Profesionales

3.1. A menos que se soliciten Servicios Profesionales relacionados con la activación, instalación o configuración del Producto de conformidad con la Sección 3.2 a continuación, el Cliente será responsable de realizar los trabajos necesarios de activación, instalación, configuración o desarrollo de software para instalar una versión del Producto e integrar dicho Producto en los sistemas del Cliente. Para evitar dudas, dicha instalación o integración deberá realizarse de acuerdo con la Documentación o cualquier otra instrucción escrita proporcionada por SINCH.

3.2. El Cliente podrá solicitar a SINCH que realice ciertos Servicios Profesionales y SINCH podrá, a su entera discreción, aceptar proporcionar dichos Servicios Profesionales. En tal caso, las Partes firmarán una Declaración de Trabajo detallando el alcance de los Servicios Profesionales que se prestarán y las tarifas aplicables, que pueden ser por tiempo y material o por precio fijo según lo determinen las Partes. Cualquiera de dichos Servicios Profesionales se proporcionará de acuerdo con este Acuerdo, incluyendo expresamente la Declaración de Trabajo correspondiente.

3.3. Los Servicios Profesionales se entregarán "tal cual" y se considerarán aceptados por el Cliente una vez que SINCH los entregue.

4. Información de los Clientes

4.1. El Cliente reconoce que el Producto consta de ciertos algoritmos e inteligencia artificial y que para un funcionamiento adecuado y sin problemas del Producto, el Cliente es responsable de alimentar el Producto con suficientes Datos del Cliente. A excepción de los Datos del Cliente ingresados por los Usuarios Finales, los Datos del Cliente sólo podrán ser ingresados por los Usuarios del Producto y de acuerdo con las pautas proporcionadas en la Documentación.

4.2. El Cliente será el único responsable de la exactitud y corrección de los Datos del Cliente. SINCH no será responsable de los daños o la responsabilidad que resulten de los Datos del Cliente incorrectos ingresados en el Producto.

4.3. Todos los Datos del Cliente seguirán siendo propiedad del Cliente. Por la presente, el Cliente otorga a SINCH el derecho a utilizar dichos Datos del Cliente (incluido cualquier otro contenido e información proporcionada, transmitida o cargada a través del Servicio) para el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de este Acuerdo y para mejorar el funcionamiento y la prestación del Servicio. Después de la terminación o expiración del Acuerdo, si corresponde, SINCH puede retener fragmentos de texto sin formato limitados de los Datos del Cliente únicamente por razones técnicas relacionadas con el funcionamiento del Producto. Dichos fragmentos de texto se mantendrán en estricta confidencialidad y no se pondrán a disposición de terceros. Si dichos fragmentos de texto contuvieran Datos Personales del Cliente, SINCH anonimizará o pseudonimizará dichos fragmentos de texto en la mayor medida posible.

4.4. El Cliente garantiza a SINCH que los Datos del Cliente no infringirán los Derechos de Propiedad Intelectual u otros derechos legales de terceros, y no infringirán las disposiciones de ninguna ley, estatuto o reglamento, en ninguna jurisdicción y bajo cualquier ley aplicable.

4.5. El Cliente reconoce y acepta que será el único responsable de los Datos del Cliente que se distribuyan o accedan a través del Producto. SINCH en ningún caso será responsable de dichos Datos del Cliente. En particular, el Cliente declara y garantiza que no se distribuirán Datos del Cliente a través del Producto que de alguna manera, a la entera discreción de SINCH: (i) viole cualquier ley, estatuto, ordenanza o reglamentación aplicable, local, estatal, nacional, regional o internacional; (ii) sea ilegal, criminal, engañosa, fraudulenta o cualquier otra acción que sea ilegal, dañina, amenazante, abusiva, acosadora, delictiva, violenta, difamatoria, vulgar, obscena, invasiva de la privacidad de otros, odiosa racial, étnica o de cualquier otra forma objetable; (iii) afecte o refleje en forma adversa o negativamente el nombre, la reputación o la buena voluntad de SINCH.

4.6. El Cliente reconoce y acepta que cualquier violación por parte del Cliente de la disposición de esta Sección 4 le dará derecho a SINCH, a su sola discreción (i) de terminar inmediatamente (o alternativamente, a opción de SINCH, rechazar o suspender cualquier acceso y uso del Producto) por incumplimiento material, sin que se requieran formalidades y sin perjuicio de cualquier otro derecho o recurso disponible para SINCH de conformidad con este Acuerdo o bajo la ley aplicable; y/o (ii) eliminar o bloquear inmediatamente los Datos del Cliente correspondientes.

5. Alojamiento y Componentes de Terceros

5.1. El Cliente reconoce y acepta que para utilizar el Servicio, necesita hardware, redes, sistemas operativos y líneas de transmisión de datos adecuados con aplicaciones y entornos de comunicación adecuados.

5.2. El Cliente reconoce y acepta que para utilizar el Servicio, es posible que deba obtener, a expensas del Cliente, el derecho a utilizar cualquier software propiedad de terceros ya sea (i) comprando a SINCH el derecho a utilizar dicho software de terceros, siempre y en la medida en que SINCH tenga el derecho de licenciar dicho software de terceros al Cliente y ofrece dicha oportunidad al Cliente, o (ii) licenciar u obtener de los proveedores de dicho software de terceros el derecho a utilizar dicho software de terceros. Si el Cliente elige licenciar dicho software de terceros de SINCH, dicha licencia se ejecutará y se adjuntará a la Orden de Servicio. Cualquier software de terceros con licencia en virtud del mismo o incluido de otro modo en el Servicio se registrará exclusivamente por los términos del software de terceros aplicable, y (sin limitación) cualquier garantía, indemnización y mantenimiento y soporte proporcionados a continuación por SINCH con respecto al Servicio no se aplicará con respecto a dicho software de terceros (salvo que SINCH acuerde expresamente lo contrario por escrito).

5.3. SINCH alojará el Producto en los centros de datos de los Socios de Alojamiento de SINCH. El Cliente declara y garantiza que acepta los términos y condiciones aplicables de los Socios de Alojamiento que SINCH o el Socio de Alojamiento (según corresponda) pondrá a disposición del Cliente. El Cliente reconoce y acepta que los Socios de Alojamiento se reservan el derecho de cambiar unilateralmente dichos términos y condiciones (incluyendo el hiperenlace a dichos términos y condiciones).

5.4. SINCH no ofrece garantía directa, indirecta, explícita o implícita de ningún tipo para proporcionar disponibilidad ininterrumpida del Servicio, a menos que se indique en una Orden de Servicio.

5.5. El Cliente reconoce que los servicios de hospedaje y los Productos podrán no estar disponibles durante los períodos de mantenimiento planificado por SINCH o el Socio de Alojamiento. Si fuera razonablemente factible, cualquier mantenimiento planificado se realizará fuera de los Días Hábiles y SINCH lo informará al Cliente tan pronto como fuera razonablemente posible de cualquier mantenimiento planificado.

5.6. SINCH y el Socio de Alojamiento se reservan el derecho de realizar cualquier mantenimiento no planificado en cualquier momento si fuera necesario por razones de seguridad u otras razones que requieran un mantenimiento inmediato. SINCH o el Socio de Alojamiento no serán responsables de los daños que resulten de dicha falta de disponibilidad del Servicio.

6. Servicios de Mantenimiento

6.1. A partir de la Fecha de Vigencia y sujeto al pago oportuno de todas las tarifas aplicables, SINCH proporcionará Servicios de Mantenimiento de tercera línea en relación con el Producto en el entorno de producción del Cliente de acuerdo con las disposiciones que se establecen a continuación.

6.2. Si el Cliente encontrar un Incidente, el Cliente primero revisará y evaluará el Incidente. Si dicha evaluación mostrar que el Incidente no fuere un Incidente Fuera de Alcance, el Usuario del Producto podrá notificar a SINCH de dicho Incidente mediante el uso de un sistema de emisión de tickets basado en la web (como "Jira" y "Slack", según lo pone a disposición SINCH) y el Usuario del Producto deberá especificar los detalles del Incidente (en el formato proporcionado por SINCH). Al recibir un ticket, SINCH podrá, a su entera discreción, determinar si el Incidente es un Incidente Fuera de Alcance o no y la clasificación de SINCH será vinculante y final. SINCH se reserva el derecho de cobrar al Cliente los costos que se realicen con respecto a la investigación de la naturaleza de un Incidente sobre una base de tiempo y material.

6.3. Los Servicios de Mantenimiento para Incidentes Fuera de Alcance no están incluidos en las tarifas, sin embargo, los Usuarios del Producto tienen derecho a hacer cualquier pregunta con respecto al Servicio y SINCH responderá a cualquier solicitud del Usuario del Producto de buena fe, sin ningún compromiso vinculante.

6.4. Para los Incidentes que no sean un Incidente Fuera de Alcance, SINCH hará todo lo posible para resolver el Incidente de acuerdo con los objetivos de nivel de servicio establecidos como un apéndice adjunto a la Orden de Servicio. Para evitar dudas, SINCH podrá, a su exclusivo criterio, asignar un nivel de prioridad a cada Incidente.

6.5. Para los Incidentes de prioridad 1 y prioridad 2 (un "**Incidente Grave**"), el Cliente designará un (1) Usuario del Producto que actuará como único punto de contacto (SPOC) para SINCH.

6.6. Los Incidentes causados por uno de los siguientes no están incluidos en los Servicios de Mantenimiento, sin embargo, el Cliente puede solicitar a SINCH que preste Servicios Profesionales con respecto a dichos Incidentes por los cuales SINCH puede cobrar tarifas adicionales (no exhaustivas) (i) Incidentes Fuera de Alcance; (ii) abuso o mal uso del Producto; (iii) modificación o adición al Producto no realizada por o con el consentimiento de SINCH; (iv) instalación incorrecta de un arreglo por una parte diferente a SINCH; (v) configuración incorrecta no realizada por o con el consentimiento de SINCH; (vi) el uso de datos o estructuras de datos incorrectos; (vii) cualquier instalación que no sea una versión admitida; (viii) cualquier otro entorno que no sea el entorno de producción del Cliente.

6.7. Las disposiciones de esta Sección no se aplicarán a las Cuentas de Prueba.

7. Derechos de Propiedad Intelectual

7.1. Además de lo dispuesto en la Sección 10.1 del GTC, SINCH es y sigue siendo el propietario único y exclusivo de todos los Derechos de Propiedad Intelectual relacionados con el Producto y los Servicios (incluidas las nuevas versiones, actualizaciones, personalizaciones, mejoras o modificaciones realizadas en el Producto o en los Servicios). Excepto por la licencia limitada otorgada de conformidad con este Suplemento, no se otorgará ni transferirá al Cliente ningún otro derecho con respecto a los Derechos de Propiedad Intelectual de SINCH en relación con este Acuerdo. Nada en este Acuerdo transmitirá ningún título o derecho de propiedad o Derechos de Propiedad Intelectual en o sobre el Producto o Servicios al Cliente o cualquier tercero. El Cliente no adquirirá de ninguna manera ningún título, derechos de propiedad, derechos de autor, Derechos de Propiedad Intelectual u otros derechos de propiedad de cualquier naturaleza en el Producto o Servicios. El Cliente se compromete a no eliminar, suprimir o modificar de ninguna manera ninguna marca de propiedad, incluida cualquier marca registrada o aviso de derechos de autor, en el Producto o visible

durante su funcionamiento o en los medios. El Cliente incorporará o reproducirá dichas marcas de propiedad en cualquier copia de seguridad u otras copias permitidas.

7.2 La disposición de la Sección 7.1 anterior y la Sección 10.1 del GTC con respecto a los Derechos de Propiedad Intelectual en y relacionados con el Servicio se aplica igualmente a los Servicios Profesionales y cualquier nueva versión relacionada, actualizaciones, mejoras, personalizaciones, ampliaciones, modificaciones o perfeccionamientos realizados relacionados con los Servicios Profesionales.

7.3. El Cliente se compromete a no eliminar, suprimir o modificar de ninguna manera ninguna marca de propiedad, incluida cualquier marca registrada o aviso de derechos de autor, en el Servicio o visible durante su funcionamiento o en los medios. El Cliente incorporará o reproducirá dichas marcas de propiedad en cualquier copia de seguridad u otras copias permitidas.

8. Reclamos de Terceros

El Cliente indemnizará, defenderá y mantendrá a SINCH indemne de y contra cualquier daño, pérdida, costo y gasto (incluidos los honorarios razonables de abogados) sufrido o incurrido por SINCH (incluidas sus Afiliadas, agentes, contratistas, directores, empleados o representantes) que surjan de o en relación con los Datos del Cliente, incluida (sin limitación) la infracción del Cliente o de los Usuarios Finales de los Derechos de Propiedad Intelectual de un tercero o cualquier otro derecho de dicho tercero.

9. Terminación

La disposición de la Sección 6.3 del GTC se aplica igualmente en caso de que el Cliente infrinja o viole los términos y condiciones del Socio de Alojamiento o del software de terceros correspondiente.

10. Exclusión de Responsabilidad.

La exclusión de responsabilidad de la Sección 7.5 del GTC relacionada con el Servicio se aplica igualmente a los Servicios Profesionales.

11. Limitación de Responsabilidad

Además de la Sección 9.3 del GTC, SINCH no será responsable de ninguna manera, ni contractual ni extracontractualmente, por discontinuar una versión anterior del Producto o por daños causados por el uso indebido (o fuera del alcance) del Producto.

12. Supervivencia

Las disposiciones de este Suplemento que estén expresa o implícitamente destinadas a sobrevivir a la terminación, sobrevivirán a la expiración o terminación del Acuerdo.

Glosario

En este Suplemento, a menos que se especifique lo contrario, se aplicarán las siguientes definiciones:

- 1.1 **"Add-On"** significa una adición de cierta Característica o Funcionalidad que no está incluida en la Orden de Servicio aplicable. SINCH se reserva el derecho en todo momento de determinar qué Característica y Funcionalidad específicas puede ofrecer por separado. Si lo solicita, SINCH informará al Cliente de los Complementos disponibles.
- 1.2 **"Día Hábil"** significa un día hábil normal de SINCH de 8.30 a 17.30 de lunes a viernes, excluidos los días festivos pertinentes.
- 1.3 **"Datos del Cliente"** se refiere a todos los datos de propiedad del Cliente o en poder del Cliente que son ingresados o cargados por el Cliente, los Usuarios del Producto o los Usuarios Finales al usar el Producto y procesados o almacenados por SINCH como resultado del Cliente, el Usuarios del Producto o el Usuario Final que utiliza el Producto. Los Datos del Cliente también incluirán (i) datos de salida resultantes del procesamiento por parte del producto de los datos ingresados por el Cliente, el Usuario del Producto o el Usuario Final, y (ii) metadatos recopilados por SINCH relacionados con el uso de los resultados del Producto (como las tasas de clics o el número de veces que los Usuarios Finales hicieron clic en ciertos resultados). Para evitar dudas, los Datos del Cliente no incluyen los datos generados por el Producto o Servicio.
- 1.4 **"Fecha de Vigencia"** significa la fecha de vigencia establecida en la Orden de Servicio.

- 1.5 "**Usuario Final**" significa cualquier individuo a quien el Cliente pondrá el Producto a disposición y que podrá utilizar el Producto como un usuario final, por ejemplo, el Usuario Final del Producto disponible en un canal como web, mensajería o teléfono.
- 1.6 "**Características o Funcionalidades**" hace referencia a las características o funcionalidades disponibles en el Producto que se incluyen en la Orden de Servicio aplicable, como (sin limitación) la cantidad de chatbots, la cantidad de bots de prueba, la cantidad de documentos, la cantidad de Usuarios del Producto, el volumen de mensajes, la comunicación canal a través del cual los Productos pueden ponerse a disposición de los Usuarios Finales y cualquier otra variable específica de una determinada Orden de Servicio. SINCH se reserva el derecho de agregar o eliminar características o funcionalidades en cualquier momento.
- 1.7 "**Socio de Alojamiento**" significa cualquier proveedor de servicios de alojamiento que SINCH pueda contratar en el futuro, tal como se notificará al Cliente periódicamente.
- 1.8 "**Incidente**" significa un mal funcionamiento del Producto.
- 1.9 "**Servicios de Mantenimiento**" son los servicios de mantenimiento y soporte relacionados con el Producto proporcionados por SINCH al Cliente como se describe en la Sección 6.
- 1.10 "**Incidente Fuera de Alcance**" significa un Incidente que no es causado por el Producto ni está relacionado con él, como (sin limitación) Incidentes debidos al mal funcionamiento de las interfaces, Incidentes causados por formatos de datos no compatibles e Incidentes causados por problemas en software de terceros.
- 1.11 "**Usuario del Producto**" significa una persona física en la organización del Cliente (empleados y contratistas) a quien el Cliente le otorga acceso al Producto con el propósito de (i) usar el Producto alimentándolo con contenido (como, sin limitación, Datos del Cliente) para utilizar el Producto y (ii) recibir Servicios de Mantenimiento. La cantidad de Usuarios del Producto está estrictamente limitada a la cantidad correspondiente al Plan de Suscripción aplicable según se identifica en la Orden de Servicio.
- 1.12 "**Producto**" significa el Producto tal como se identifica en la Orden de Servicio.
- 1.13 "**Servicios Profesionales**" significa servicios de desarrollo, implementación e integración (que incluyen, entre otros, personalizaciones), Servicios de Mantenimiento u otros servicios relacionados con el Producto que SINCH entregará al Cliente según se acuerde entre las Partes de tiempo en tiempo y según lo establecido en la Orden de Servicio y/o una Declaración de Trabajo.
- 1.14 "**Tiempo de Resolución**" significa el período que comienza al final del Tiempo de Respuesta y finaliza cuando SINCH ha proporcionado una resolución a un Incidente al Cliente.
- 1.15 "**Tiempo de Respuesta**" significa el período que comienza desde el momento en que SINCH ha investigado un Incidente y el Informe de Incidente proporcionado por el Cliente y termina cuando SINCH ha proporcionado un reconocimiento por escrito de que el Informe de Incidente ha sido recibido y comprendido.
- 1.16 "**Servicio**" significa la provisión de SINCH del Producto y la Documentación aplicable como se describe en la Orden de Servicio.
- 1.17 "**Declaración de Trabajo**" significa un documento escrito que las Partes pueden celebrar de vez en cuando describiendo los Servicios Profesionales que SINCH proporcionará en relación con el Servicio.
- 1.18 "**Cuenta de Prueba**" designa una cuenta con un alcance limitado de Características y Funcionalidades (puestas a disposición por SINCH a su sola discreción) a la cual un Cliente se suscribe gratuitamente, pero que sólo está disponible durante un plazo de prueba y sólo para un uso limitado del Servicio (según lo establecido en el Contrato).