

TÉRMINOS Y CONDICIONES SUPLEMENTARIAS DE LOS CANALES SOCIALES

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 del canal social SINCH ("**Servicio**") y no a ningún otro producto o servicio 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 los Términos y Condiciones Generales de los Servicios SINCH ("**GTC**").

Parte A – Términos legales

A1. Servicios

A1.1. Requisitos de inclusión/exclusión voluntaria del usuario final. El Cliente enviará Mensajes solo a los Usuarios Finales que hayan dado su consentimiento o hayan "optado por recibir" ("opt-in") a sabiendas para recibir Mensajes y que hayan sido informados por el Cliente de su derecho a cancelar y que hayan recibido un proceso gratuito de fácil acceso para cancelar, recibir o "optar por no recibir" más Mensajes. Esta información de suscripción incluirá el MSISDN del usuario final, el ID de canal social y cualquier preferencia de canal de mensajes SINCH (en conjunto, "Información de Suscripción"), y cualquier otro detalle adicional si así lo requiere cualquier Proveedor de Servicios relevante. El Cliente acepta que SINCH enviará Mensajes a la aplicación de Mensajería del Cliente a través del Proveedor de la Plataforma de Redes Sociales en función de la Identificación del Canal Social del Usuario Final y la comunicación del Cliente a SINCH de dicha Información de Suscripción Voluntaria. El Cliente dejará de enviar Mensajes a un Usuario Final que haya optado por no recibir dichos Mensajes tan pronto como sea posible, pero en ningún caso después de las veinticuatro (24) horas posteriores a la recepción de la solicitud de exclusión voluntaria (o cualquier período de tiempo más corto si es necesario para dar cumplimiento con cualquier solicitud o requisito legal, reglamentario, gubernamental y/o del Proveedor de Servicios). A solicitud de Sinch, o la solicitud de un Proveedor de Servicios, el Cliente deberá proporcionar a Sinch prueba de todas y cada una de dichas suscripciones y exclusiones, y el tiempo de respuesta para interrumpir la transmisión de Mensajes después de la exclusión voluntaria, a la satisfacción razonable de SINCH.

A1.2. Prestación de Servicios al Cliente. El Cliente informará a los Usuarios Finales que el Cliente es la fuente y el proveedor de los Mensajes y proporcionará los datos de contacto adecuados a los Usuarios Finales. SINCH no tendrá obligaciones de soporte de ningún tipo con respecto a los Usuarios Finales y el Cliente no deberá de ninguna manera, directa o indirectamente, comunicar o transmitir a los Usuarios Finales nada en contrario. El Cliente será el único responsable de los actos, omisiones o infracciones de los Usuarios Finales con respecto al uso del Servicio, los Servicios al Cliente y los Mensajes, incluidos, entre otros, los Datos del Cliente. El Cliente deberá informar sin demora a SINCH si el Cliente tiene conocimiento de alguna violación de los términos de este párrafo.

A1.3. Restricciones. El Cliente no utilizará el Servicio ni permitirá que se utilice el Servicio:

- a) de una manera que viole cualquier ley, reglamento, pautas de la industria o código de práctica aplicable, o que viole, infrinja o se apropie indebidamente de los derechos de cualquier tercero;
- b) para transmitir cualquier Mensaje o cualquier material electrónico (incluidos virus u otras rutinas de programación de computadoras destructivas similares) que cause, o pueda causar, detrimento o daño o daño a la Red SINCH o cualquier sistema informático o equipo de telecomunicaciones o teléfonos móviles propiedad de SINCH o cualquier otra persona, o para facilitar la transmisión o el uso de cualquier código que permitiría a un tercero interferir o acceder a los Datos del Cliente;
- c) para enviar spam, "correo basura" o publicidad no solicitada o mensajes o material promocional, o para enviar o recibir o utilizar a sabiendas cualquier Mensaje o material que sea obsceno, ofensivo, abusivo, acosador, engañoso, fraudulento, poco ético, indecente, difamatorio, discriminatorio, amenazante, ilegal o amenazador; o

- d) para enviar cualquier Mensaje que sea de naturaleza urgente o sensible o que contenga información de emergencia..

A1.4. Uso Inapropiado. El Cliente no deberá: (a) eliminar ninguna identificación, patente, marca registrada, derechos de autor u otro aviso del Servicio o de cualquier parte del mismo; (b) acceder, usar o copiar cualquier parte del Servicio directa o indirectamente para desarrollar, promover o respaldar cualquier producto o servicio que sea competitivo con el Servicio o con cualquier parte del mismo; (c) divulgar o publicar estadísticas de rendimiento o capacidad sobre el Servicio o cualquier parte de él; (d) realizar pruebas comparativas sobre el Servicio o su suministro o cualquier parte de él; o (e) utilizar el Servicio en relación con cualquier actividad que pueda resultar en daños tangibles o intangibles a los bienes muebles, o la muerte o lesiones corporales graves.

A1.5. Uso Aceptable. El Cliente no accederá a ninguna información o datos proporcionados o controlados por ningún otro cliente de SINCH o sus proveedores y cumplirá, y no eludirá ni deshabilitará ninguna medida de seguridad implementada en el Servicio. El Cliente deberá informar inmediatamente a SINCH si un tercero hace o amenaza con cualquier reclamo o acción contra el Cliente, SINCH o cualquier otra parte relacionada con los Datos del Cliente, Servicio al Cliente o Mensajes.

A1.6. Fallas. El Cliente acepta corregir de inmediato cualquier falla y/o error en el software del Cliente que provoque el acceso incorrecto al Servicio, incluido, entre otros, el software que genera llamadas API incorrectas al Servicio.

A2. Cumplimiento

A2.1 Requisitos. Las disposiciones de las Secciones 2.5 y 4.1(c) de las GTC se aplicarán igualmente a las solicitudes, instrucciones y/u órdenes realizadas o emitidas por cualquier Proveedor de servicios.

A2.2 Responsabilidad. SINCH puede, a su entera discreción, requerir que el Cliente asuma la responsabilidad principal de cualquier solicitud o consulta realizada en virtud de la Sección A2.1 anterior relacionada con cualquier Servicio al Cliente, Mensaje(s) o Datos del Cliente o que surja del uso del Servicio por parte del Cliente o de un incumplimiento presunto o real del Acuerdo por parte del Cliente. El Cliente acepta, a su propio costo, la responsabilidad total de dicha solicitud o consulta, incluidos los gastos, multas, sanciones u otros costos análogos que puedan surgir, y en relación con dicha solicitud o consulta, proporcionar toda la información solicitada. a dicho regulador o Proveedor de Servicios (con copias a SINCH) de manera oportuna.

A2.3 Supervivencia. Las Secciones A1.1, A1.2, A1.3, A1.4, A1.5, A2.2, A2.3, A2.4, A2.6 y A2.7 seguirán vigentes después de la terminación o expiración del Acuerdo.

A2.4 Indemnización. El Cliente mantendrá indemne y, a elección de SINCH, defenderá a SINCH, sus Afiliadas y subcontratistas contra:

- (a) cualquier reclamo (incluidos, entre otros, reclamos, multas, sanciones o pérdidas) u otras responsabilidades presentadas contra SINCH, sus Afiliadas y subcontratistas por cualquier tercero (incluido, entre otros, cualquier otro cliente de SINCH, Proveedor de Servicios o autoridad gubernamental o reguladora) en relación con los Datos del Cliente, los Servicios al Cliente, los Mensajes o el uso del Servicio por parte del Cliente (incluido, entre otros, cualquier reclamo relacionado con la infracción o apropiación indebida de cualquier derecho de propiedad intelectual de un tercero o cualquier incumplimiento o violación de leyes o regulaciones, y cualquier incumplimiento de los Términos de la Plataforma de Redes Sociales); y
- (b) todos los daños y perjuicios finalmente adjudicados contra SINCH, sus Afiliadas y subcontratistas con respecto a estas reclamaciones.

A2.5 Suspensión. Además de sus derechos en virtud de lo GTC, SINCH podrá, sin responsabilidad alguna, bloquear o suprimir cualquier Dato de Cliente o Mensaje(s) que SINCH determine, a su sola discreción, que viola los términos del Acuerdo.

A2.6 Exclusión de Responsabilidad. El Cliente acepta que, con respecto a su suministro del Servicio, ni SINCH ni ningún proveedor de SINCH serán responsables ya sea por contrato, agravio o responsabilidad estricta con el Cliente o con cualquier Usuario Final o cualquier otro cliente del Cliente por (i) cualquier Mensaje eliminado o no entregado independientemente del motivo de la eliminación o no entrega, incluidos, entre otros, errores de procesamiento de

mensajes, errores de transmisión o fallas en la red de mensajería y/o en el servicio; o (ii) la exactitud de la información proporcionada a través del Servicio.

A2.7 Cumplimiento de los Términos y Condiciones del Proveedor de la Plataforma de Redes Sociales. El Cliente deberá cumplir plenamente en todo momento con todos los términos y condiciones impuestos y requeridos por un Proveedor de Plataforma de Redes Sociales con respecto al uso por parte del Cliente de dicha Plataforma de Redes Sociales del Proveedor de Plataforma de Redes Sociales ("**Términos de la Plataforma de Redes Sociales**") y dicho cumplimiento deberá en todo momento ser una condición de uso por parte del Cliente del Servicio. El Cliente es el único responsable de determinar los Términos de la Plataforma de Redes Sociales y garantizar el cumplimiento total del Cliente con los términos de la Plataforma de Redes Sociales. SINCH no tendrá ninguna obligación para con el Cliente o cualquier tercero con respecto a la determinación o el cumplimiento del Cliente de los Términos de la Plataforma de Redes Sociales. Solo con fines informativos, a continuación, se muestran las URL de las políticas de los Proveedores de Plataforma de Redes Sociales publicadas o actualizadas por dichos Proveedores de Plataforma de Redes Sociales. El Cliente reconoce y acepta que las siguientes URL y dichas políticas están sujetas a cambios en cualquier momento y de vez en cuando en función de las acciones específicas únicamente del Proveedor de Plataformas de Redes Sociales y que determinen la URL correcta y los Términos de la Plataforma de Redes Sociales, para un proveedor de Plataforma de Redes Sociales específico es obligación exclusiva del Cliente:

- Facebook: <https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/policy-overview/>
- Viber: <https://www.viber.com/terms/>
- WhatsApp: <https://www.whatsapp.com/legal/commerce-policy/>, <https://www.whatsapp.com/legal/business-terms/>. El uso de WhatsApp Business Solution por parte del Cliente también se registrará por el adjunto a Orden de Servicio correspondiente. En caso de conflicto entre los términos del Acuerdo y los términos de dicho Adjunto con respecto al tema del Anexo, regirán los términos del Anexo.

A partir de la Fecha de Entrada en Vigor de la Orden de Servicio, los Proveedores de Plataforma de Redes Sociales enumerados en la Orden de Servicio estarán disponibles para el uso del Cliente en relación con el Servicio, siempre que el Cliente reconozca y acepte que las Plataformas de Redes Sociales están disponibles para su uso en relación con el Servicio puede cambiar de vez en cuando y SINCH no garantiza al Cliente la disponibilidad de ninguna Plataforma de Redes Sociales. SINCH notificará de inmediato al Cliente por escrito (se permite el correo electrónico) de los cambios en la disponibilidad de una Plataforma de Redes Sociales enumerada en la Orden de Servicio del que SINCH tenga conocimiento. El Cliente notificará de inmediato a SINCH sobre cualquier cambio en el derecho del Cliente a utilizar una Plataforma de Redes Sociales específica de la que el Cliente tenga conocimiento o sobre cualquier incumplimiento por parte del Cliente de los Términos de la Plataforma de Redes Sociales. El Cliente además reconoce y acepta que un Proveedor de Plataforma de Redes Sociales puede en cualquier momento imponer a SINCH otros términos y condiciones con respecto a la disponibilidad y uso de la Plataforma de Redes Sociales del Proveedor de Plataforma de Redes Sociales ("**Otros Términos de SMP**") en relación con el Servicio y que, en tal caso, SINCH tendrá derecho a imponer al Cliente dichos Otros Términos de SMP en forma de un anexo por escrito al Acuerdo, vigente en la misma fecha en la que dichos Otros Términos de SMP sean efectivos para SINCH, y firmado de inmediato por el Cliente, pero en ningún caso después de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que SINCH comunica dicho anexo al Cliente, como condición para el uso posterior de dicha Plataforma de Redes Sociales por parte del Cliente. Si el Cliente no firma dicho anexo dentro del precitado período de tiempo, SINCH no tendrá la obligación de proporcionar, ni continuará proporcionando, el Servicio con respecto a dicha Plataforma de Redes Sociales y podrá, en cualquier momento, a su propia discreción, suspender o terminar el uso de dicha Plataforma de Redes Sociales por parte del Cliente.

Parte B – Términos Comerciales

B1. Suministro del Servicio

B1.1. Otros Servicios Requeridos. Como se indica más adelante en la Orden de Servicio o en la Documentación, el Servicio puede requerir una conexión a través de una API separada y, en tales casos, no se podrá utilizar como un producto o servicio independiente. Para que el Cliente pueda usar el Servicio, el Cliente debe firmar por separado un acuerdo con SINCH para el derecho a usar los otros Servicios. A menos que y hasta que el Cliente haya celebrado un acuerdo con SINCH para obtener el derecho a utilizar otros Servicios, SINCH no tendrá la obligación de proporcionar el Servicio, y SINCH no será responsable de ninguna falla en hacerlo, y cualquier Mensaje que el Cliente envíe a la Red SINCH para su transmisión a través del Servicio puede ser bloqueado o eliminado por SINCH.

B1.2. Uso de terceros. El Cliente no subcontratará, sublicenciará, licenciará, venderá, arrendará, ni pondrá el Servicio a disposición de terceros.

B2. Responsabilidades del Cliente

B2.1. Acceso y Conectividad

- a) **Conexión de Red SINCH.** El Cliente es el único responsable, a su propio costo, de establecer y mantener su equipo, software, instalaciones y su conexión a la Red SINCH y esta obligación es una condición para el uso del Servicio por parte del Cliente.
- b) **Otras Condiciones para el USO del Servicio por Parte del Cliente.** Sujeto a la Sección A2.7, el Cliente deberá establecer de forma independiente su presencia física y funcional en cada Plataforma de Redes Sociales en cuanto a qué transmisión de Mensajes está disponible desde SINCH y en cuanto a qué Cliente desea utilizar el Servicio. Las acciones requeridas por el Cliente a este respecto incluyen, pero podrían no estar limitadas a, dependiendo de la naturaleza y los requisitos específicos de una Plataforma de Medios Sociales, (a) el establecimiento por parte del Cliente de una página de aterrizaje de medios sociales en la Plataforma de Medios Sociales; (b) la creación por parte del Cliente de una Aplicación de Mensajería del Cliente en la Plataforma de Medios Sociales; (c) el suministro por parte del Cliente a SINCH de las credenciales pertinentes y de la información de la interfaz técnica necesaria para permitir que SINCH establezca una vía de comunicación técnica con la Aplicación del Cliente, de modo que SINCH pueda poner a disposición del Cliente el Webhook de SINCH para la integración por parte del Cliente de dicho Webhook en la Aplicación de Mensajería del Cliente; y (d) la integración por parte del Cliente del Webhook en la Aplicación de Mensajería del Cliente, de modo que la Aplicación de Mensajería del Cliente pueda enviar Información de Inclusión Voluntaria a la Red SINCH a través de dicho Webhook. Sinch puede, a su discreción, ofrecer servicios de incorporación.
- c) **Tablero SINCH.** SINCH puede, a su entera discreción, proporcionar al Cliente acceso a una interfaz web mundial SINCH ("**Tablero Sinch**") cuyo acceso permitirá al Cliente obtener informes estadísticos que detallen la actividad del Servicio. El acceso al Tablero SINCH se proporciona al Cliente solo con fines informativos, y los datos y la información mostrados se proporcionan sin garantías de ningún tipo con respecto a la integridad o precisión. El Cliente acepta no utilizar ni confiar en dichos datos e información para contabilizar el dinero adeudado entre las partes o para fines de facturación.
- d) **Previsiones de Tráfico.** El Cliente deberá proporcionar a SINCH pronósticos oportunos y precisos de los volúmenes máximos de mensajes propuestos, incluidos los volúmenes en horas pico, mensuales y trimestrales. Si el tráfico de Mensajes real excede el ciento veinte por ciento (120%) del volumen pronosticado ("**Ráfaga**") SINCH puede, sin ninguna responsabilidad para con el Cliente, suspender inmediatamente el acceso y la operación del Servicio. Si el Cliente no envía dichos pronósticos, SINCH puede, a su entera discreción, determinar el volumen de Mensajes que constituye una Ráfaga.

B2.2. Mensajes Comerciales. El Cliente no utilizará el Servicio para fines de mensajería móvil a móvil, par a par. El Cliente utilizará el Servicio únicamente para promover o facilitar, directa o indirectamente, los bienes, servicios o la imagen del Cliente que realiza una actividad comercial.

B2.3. Integraciones SINCH Webhook y Integración. Sujeto al cumplimiento total del Cliente con la Sección B2.1 anterior, SINCH proporcionará al Cliente Webhook a través de una URL proporcionada por SINCH al Cliente con el fin de que el Cliente integre dicho Webhook en la Aplicación de Mensajería del Cliente en la Plataforma de Redes Sociales. Webhook, así integrado, se utilizará con el propósito de que el Cliente transmita la Información de Inclusión Voluntaria a la Red SINCH y para cualquier otra transmisión entre la Aplicación de Mensajería del Cliente y la Red SINCH que pueda estar disponible de conformidad con, y de acuerdo con, la Documentación. SINCH proporcionará al Cliente una guía de incorporación para ayudar al Cliente con la integración del Webhook en la Aplicación de Mensajería del Cliente y otros requisitos de configuración relacionados con la transmisión entre la Aplicación de Mensajería del Cliente y la Red SINCH a través del Webhook de acuerdo con la Documentación.

B2.4. Tarifa. El Cliente será totalmente responsable de las tarifas impuestas por cualesquiera Proveedores de Plataforma de Redes Sociales con respecto al uso del Cliente de dicha Plataforma de Redes Sociales del Proveedores de Plataforma de Redes Sociales. En el caso de que cualquier Proveedor de Plataforma de Redes Sociales imponga tarifas a SINCH con respecto al uso de dicha Plataforma de Redes Sociales por parte del Cliente, SINCH tendrá derecho a cobrarle al Cliente, y el Cliente deberá pagar el monto de dicha tarifa (incluidas las tarifas adicionales), que será facturado por SINCH al Cliente.

Glosario

- 1.1 "**Aplicación de Mensajería del Cliente**" significa una aplicación de mensajería creada o establecida por el Cliente en una Plataforma de Redes Sociales con el fin de comunicarse con los Usuarios Finales que son miembros de esa Plataforma de Redes Sociales.
- 1.2 "**Servicio al Cliente**" significa un programa o iniciativa de marketing, publicidad, promoción o información, u otro proyecto, realizado por el Cliente que utiliza el Servicio.
- 1.3 "**Usuario Final**" significa una persona o entidad que es un usuario y/o destinatario de un Servicio al Cliente.
- 1.4 "**Mensaje**" significa un mensaje digital multimedia que contiene Datos del Cliente en un formulario para su entrega a través del Protocolo de Internet (IP) u otra tecnología, protocolos o estándares utilizados para transmitir contenido digital o información complementada por el Cliente a la Red SINCH para su transmisión como una notificación personalizada o notificación masiva.
- 1.5 "**Proveedor de Servicios**" significa cualquier entidad, incluidos, entre otros, los proveedores de SINCH y/o los proveedores de servicios de Internet que se utilizan directa o indirectamente en el suministro del Servicio, que incluirá, entre otros, los Proveedores de Plataforma de Redes Sociales.
- 1.6 "**Plataforma de Redes Sociales**" significa una plataforma de redes sociales de terceros en la que el Cliente tiene permitido y puede crear una aplicación de mensajería de redes sociales con el fin de enviar y recibir Mensajes hacia y desde Usuarios Finales en dicha plataforma.
- 1.7 "**Proveedores de Plataforma de Redes Sociales**" hace referencia a un proveedor externo de una plataforma de redes sociales (por ejemplo, Facebook). Para los propósitos de este Suplemento, un Proveedor de Plataforma de Redes Sociales también será un Proveedor de Servicios.
- 1.8 "**ID de Canal Social**" significa la forma particular de identificación asignada por una Plataforma de Redes Sociales a un Usuario Final que designa a dicho Usuario final con respecto al acceso, presencia y uso de dicha Plataforma de Redes Sociales.
- 1.9 "**Webhook**" significa el webhook proporcionado por SINCH al Cliente e integrado por el Cliente en la Aplicación de mensajes del Cliente en relación con el Servicio SINCH.