teamcore
AI Powered Smart Retailing

Términos Generales del Servicio

Versión 1.1 · 26 de octubre de 2026

Los presentes Términos Generales del Servicio (los “Términos Generales”) regulan el acceso y uso de la plataforma de software ofrecida por la sociedad del grupo Teamcore que suscriba el respectivo Acuerdo de Servicios o SOW (el “Prestador”) bajo el modelo de software como servicio (SaaS), así como las condiciones generales aplicables a los servicios asociados prestados por el Prestador.

Pueden actuar como Prestador las siguientes sociedades del grupo Teamcore: Teamcore Solutions S.p.A., sociedad chilena, Rol Único Tributario 76.350.854-4; Grupo BIT S.A.S., sociedad colombiana, NIT 805.020.546-5; BI-PPR S.A. de C.V., sociedad mexicana, RFC BIP080219AN1; y las demás sociedades del grupo que se identifiquen como Prestador en el respectivo Acuerdo de Servicios o SOW.

Estos Términos Generales establecen las condiciones jurídicas aplicables de manera uniforme a todos los clientes que contraten los servicios del Prestador y forman parte integrante de cada acuerdo de servicios suscrito entre el Prestador y el cliente correspondiente (“Acuerdo de Servicios”), así como de cada Statement of Work (“SOW”) que suscriban, aun cuando este se suscriba antes que el Acuerdo de Servicios. En estos Términos Generales, dicho cliente se denomina el “Cliente”.

Los aspectos comerciales específicos de cada contratación, incluyendo el alcance del servicio, las condiciones económicas, los plazos de vigencia y los servicios adicionales que puedan acordarse, se establecerán en el Acuerdo de Servicios correspondiente y en sus anexos o, en su caso, en el SOW respectivo.

Los términos que se usen en mayúscula tendrán el significado a ellos asignados bien sea en estos Términos Generales, el Acuerdo de Servicios o el SOW.

Las referencias al “Contrato” se entienden hechas al conjunto formado por estos Términos Generales, el Acuerdo de Servicios, los SOW y sus respectivos anexos. En caso de discrepancia, el Acuerdo de Servicios prevalecerá sobre estos Términos Generales, y los SOW prevalecerán únicamente respecto del alcance técnico, el cronograma, los entregables y los criterios de aceptación y de éxito de los servicios en ellos descritos. Mientras no exista Acuerdo de Servicios suscrito, el SOW se regirá íntegramente por estos Términos Generales.

Cláusula I. Contraprestación y Forma de Pago.

El Cliente pagará al Prestador una contraprestación anual, anticipada, fija y no reembolsable equivalente al valor establecido en el Acuerdo de Servicios o, mientras este no se haya suscrito, en la propuesta comercial u orden de compra a la que remita el SOW más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado o cualquier otro impuesto, gravamen o deducción que fuera aplicable por la prestación de los servicios objeto de este Contrato (“IVA”), los cuales, en caso de ser aplicables, serán de cargo del Cliente, si aplica en la geografía de prestación del servicio (en lo sucesivo la “Contraprestación”).

Los Servicios se prestan bajo la modalidad de suscripción anual pagadera por periodos anticipados, independientemente del nivel de uso que el Cliente haga de la plataforma. La Contraprestación se devengará íntegramente desde el primer día de cada anualidad de vigencia.

La facturación y obligación de pago de la suscripción comenzará en la “Fecha de Inicio del Servicio”, que será la establecida en el Acuerdo de Servicios o, mientras este no se haya suscrito, la prevista en el SOW.

Los Servicios se prestan por periodos fijos y no reembolsables, y se devengan por periodos completos según la periodicidad contratada, independientemente de que el Cliente haga uso parcial o total de los mismos.

El pago de la Contraprestación no estará condicionado a la finalización de procesos de configuración, calibración, onboarding, integración, capacitación o cualquier otra actividad posterior a la Fecha de Inicio del Servicio. Los eventuales retrasos en la puesta en producción del servicio atribuibles al Cliente, incluyendo sin limitarse a la demora en la entrega de credenciales, información de cadenas, accesos a portales o cualquier otro insumo necesario para la implementación no suspenderán ni diferirán la obligación de pago. Las sumas adeudadas bajo el Contrato que no sean pagadas oportunamente devengarán intereses moratorios a la tasa máxima permitida por la ley aplicable.

La Contraprestación será reajustada cada año en enero independientemente de la fecha de inicio del Acuerdo de Servicios, en un nueve por ciento (9%).

Parágrafo: Se entenderá que el Servicio se encuentra disponible y en prestación desde la puesta a disposición del acceso a la plataforma al Cliente, con independencia del grado de avance de la configuración, parametrización o carga de datos, actividades que corresponden a una etapa de implementación progresiva y no constituyen una condición de exigibilidad del pago ni un supuesto de indisponibilidad del Servicio.

Cualquier inconformidad del Cliente con la configuración o el funcionamiento del Software se tramitará exclusivamente a través de los mecanismos de soporte y subsanación previstos en las Cláusulas IV y VII del presente Contrato, y en ningún caso facultará al Cliente para retener, compensar o diferir el pago de la Contraprestación.

Cláusula II. Vigencia.

La duración del Servicio será de 24 (veinticuatro) meses contados desde la Fecha de Inicio del Servicio. Dicho plazo quedará prorrogado por periodos iguales, a menos que una de las Partes avise a la otra mediante notificación enviada por escrito a la otra Parte, con una anticipación mínima de 120 (ciento veinte) días corridos a la fecha de cada una de sus prórrogas, indicando su decisión de poner término al Contrato. Los servicios de configuración, implementación o piloto regulados en un SOW tendrán la duración prevista en el respectivo SOW.

La terminación anticipada aplicará por las siguientes causales: (i) si el Prestador comete fraude, entendido fraude como un acto de engaño o aprovechamiento del error en perjuicio del Cliente con el propósito de obtener un beneficio indebido, ya sea en dinero, bienes o cualquier otra ventaja económica; o (ii) si el Prestador se encuentra en insolvencia; cesa en el pago de cualquiera de sus obligaciones con algún acreedor o se inicie a su respecto un procedimiento de insolvencia.

Con excepción de los eventos indicados en esta misma cláusula, en la Cláusula III y del derecho de terminación al cierre de la fase de piloto que se prevea expresamente en el respectivo SOW, en caso de que el Cliente ponga término de forma anticipada y unilateral al presente Contrato, deberá pagar al Prestador, a título de multa convencional, una suma equivalente al monto total de las obligaciones económicas pendientes conforme al plazo originalmente pactado.

Dicho pago deberá realizarse dentro de los diez (10) días corridos siguientes a la fecha del término anticipado. La misma multa convencional se causará cuando el Prestador ponga término anticipado al Contrato por el no pago oportuno de una o más facturas por parte del Cliente, caso en el cual el Prestador podrá además suspender el Servicio, sin necesidad de declaración judicial y sin indemnización alguna para el Cliente.

Cláusula III. Terminación Anticipada por Falla Crítica Reiterada.

El Cliente podrá terminar anticipadamente el Contrato sin penalidad por terminación injustificada, única y exclusivamente cuando se acrediten de forma plena y concurrente todos los siguientes requisitos: (i) que dentro de un mismo período de treinta (30) días calendario ocurran al menos dos (2) eventos independientes de Criticidad Alta, que no hayan sido resueltos definitivamente dentro de los plazos de diagnóstico y solución establecidos en esta cláusula; (ii) que cada evento sea debidamente reportado conforme al procedimiento aquí establecido; y (iii) que los eventos no sean atribuibles a ninguna de las causas de exclusión previstas en esta cláusula. El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos extinguirá el derecho de terminación y dejará al Prestador a salvo de toda pretensión derivada de su ejercicio indebido.

Se entenderá como Criticidad Alta la interrupción total del Servicio, o la degradación severa que impida la ejecución completa de las Funciones Esenciales aplicables al servicio contratado, que afecte a más del ochenta por ciento (80%) de los usuarios activos y cuya duración real exceda las setenta y dos (72) horas continuas desde la notificación al Prestador. Para efectos de la presente cláusula, se entenderán como Funciones Esenciales las siguientes, según corresponda al servicio contratado:

a. Para servicios de ejecución en campo, cuando sea aplicable: (i) el acceso e ingreso a la aplicación; (ii) el registro de Check-in y Check-out; y (iii) la visualización y registro de tareas en campo. Quedan expresamente excluidos los errores visuales o estéticos, los dashboards y módulos de reportería incluyendo One Page, Sell-Out y Stock y cualquier funcionalidad que no detenga la operación principal en campo.

b. Para servicios de visualización y análisis de datos, cuando sea aplicable: la disponibilidad y funcionamiento de los paneles de información contratados, entendiéndose como Criticidad Alta únicamente cuando la afectación impida su ejecución completa.

En todos los casos, la determinación de Criticidad Alta requerirá la concurrencia simultánea de los umbrales de afectación y duración establecidos en la presente cláusula. La categoría aplicable será la que corresponda a la naturaleza principal del servicio contratado conforme al Acuerdo de Servicios o SOW respectivo.

Cada evento deberá notificarse por escrito al Prestador dentro de las doce (12) horas calendario siguientes a su ocurrencia, indicando fecha y hora de inicio, descripción técnica del incidente, Funciones Esenciales afectadas, porcentaje de usuarios impactados, impacto operativo y evidencias verificables, capturas con marca temporal, logs, reportes de monitoreo u otros medios equivalentes. La notificación extemporánea o incompleta impedirá que el evento sea computado.

El Prestador dispondrá de veinticuatro (24) horas para pronunciarse sobre la ocurrencia de la falla. Si la reconoce, deberá entregar diagnóstico y plan de resolución definitiva dentro del plazo previsto en los SLA

aplicables, sin exceder de setenta y dos (72) horas contadas desde el reconocimiento de la falla. Si la controvierte, lo comunicará por escrito dentro del mismo plazo de veinticuatro (24) horas, indicando los fundamentos técnicos o contractuales de su posición.

La resolución definitiva del evento deberá completarse dentro del plazo previsto en los SLA aplicables, sin exceder de treinta (30) días hábiles contados desde el reconocimiento de la falla.

No obstante lo anterior, el Prestador se reserva la facultad de extender dicho plazo en casos excepcionales incluyendo, pero sin limitarse a, fallas de infraestructura de terceros, eventos de fuerza mayor o caso fortuito, o incidentes de alta complejidad técnica que requieran coordinación con proveedores externos, siempre que notifique al Cliente de tal circunstancia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del plazo ordinario, indicando la causa justificada y el nuevo término estimado de resolución.

No serán computables los eventos atribuibles, total o parcialmente, a: fuerza mayor o caso fortuito; fallas en infraestructura de terceros no gestionada por el Prestador; interrupciones causadas por plataformas de distribución de aplicaciones móviles; ataques externos; actos u omisiones del Cliente o sus usuarios; mantenimientos programados notificados con al menos cuarenta y ocho (48) horas de anticipación; o afectaciones a funcionalidades que no constituyan Funciones Esenciales.

El derecho de terminación deberá ejercerse mediante comunicación escrita dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la ocurrencia del segundo evento computable sin solución. Vencido ese plazo sin ejercerlo, los eventos perderán toda eficacia para sustentar una terminación futura. La terminación producirá efectos treinta (30) días calendario después de recibida la comunicación por el Prestador, período en el cual las Partes cooperarán para garantizar una transición ordenada del Servicio.

Cláusula IV. **Soporte y Help Desk.**

El Prestador proporcionará soporte virtual para el uso del Software y asistencia en caso de fallas en éste, el cual podrá realizarse a través de solicitudes on-line, a través del Help-Desk o a través de contacto vía e-mail designado para esta función. La prestación de dicho soporte, así como los tiempos de respuesta y niveles de disponibilidad, se regirán estrictamente por los Niveles de Servicio (SLA) establecidos en el Acuerdo de Servicios o, mientras este no se haya suscrito, en el SOW respectivo. Este tipo de soporte está diseñado exclusivamente para usuarios del sistema en el Cliente.

Las Partes dejan expresa constancia que el servicio de soporte no contempla la solución de problemas derivados del mal funcionamiento o fallas de los equipos del Cliente, hardware, conectividad, planes de datos u otros ajenos al Software.

Cláusula V. **Entregables y Propiedad Intelectual.**

Tal como se utiliza en el presente Contrato, el término “Entregables” significará de manera enunciativa más no limitativa reportes, minutas, documentos, plantillas, estudios, análisis, manuales, cronogramas, estrategias, modelos operativos, arquitectura técnica, software de diseño, programas de software, código fuente y código objeto, especificaciones, documentación, extractos o sumarios de los mismos, mejoras, desarrollos y otros productos de trabajo y materiales que sean originados y preparados para el Cliente por

el Prestador (ya sea independientemente o conjuntamente con el Cliente o terceros) durante el cumplimiento del presente Contrato.

Las Partes aceptan que el Prestador será propietario de los Entregables y sus anexos y tendrá todos los derechos sobre los Entregables para utilizar, copiar, modificar, y cualquier otro que convenga a sus intereses derivados de los Entregables.

Es obligación del Cliente proveer toda la información necesaria para el correcto funcionamiento de la plataforma, como asimismo cualquier otra información que El Prestador pudiese eventualmente solicitar. La no entrega de la totalidad de la información necesaria, o su falta de entrega en el plazo de antelación señalado, no hará responsable al Prestador en la falta o demora de la prestación de los servicios.

El Prestador tendrá plena libertad para utilizar sus conocimientos, habilidades y experiencia general y cualesquiera ideas, conceptos, conocimientos técnicos (know-how) y técnicas dentro del ámbito de su práctica de consultoría que es utilizada en el curso de la prestación de los Servicios sin utilizar información confidencial del Cliente.

Adicionalmente, el Prestador garantiza que:

a. Es propietario de los Derechos de Propiedad Intelectual y tiene la autoridad de usar, licenciar, sublicenciar, contratar, ceder, entre otros, los derechos de Propiedad Intelectual; y

b. La producción, entrega y uso de los Servicios objeto de este Contrato no constituye de cualquier manera un incumplimiento o violación o uso inapropiado del Derecho de Propiedad Intelectual.

Para efectos de esta cláusula y el presente Contrato, “Propiedad Intelectual” significa los derechos (incluyendo los de licenciar, sublicenciar, contratar, ceder, entre otros) de patentes, propiedad industrial e intelectual o materiales susceptibles de derechos de autor de cualquier tipo, derechos de diseño, modelos de utilidad u otros tipos de derechos de invención, copyrights, derechos de trazado, conocimientos técnicos y secretos industriales y comerciales, marcas registradas, nombres comerciales, nombres de marcas, marcas de servicios y cualquier otro derecho de propiedad no tangible, que incluyen las aplicaciones y los registros de cualquiera de los anteriores, en cualquier país, surgidos del derecho legislado o consuetudinario, perfeccionados o no, existentes o archivados, emitidos o adquiridos.

Las Partes dejan expresa constancia que el Software y todos los servicios objeto de este Contrato se desarrollan bajo el formato “SaaS” (software como un servicio según su acrónimo en inglés), a través de softwares de propiedad del Prestador, tales como SMART OSA, SMART RETAIL EXECUTION y otros, y de KPIs desarrollados también por el Prestador (en adelante, todos los mencionados softwares y KPIs en conjunto denominados como los “Productos Teamcore”, los que comprenden entre otros el Software). De esta manera, el Prestador conservará todos los derechos de propiedad intelectual, industrial o cualesquiera otros sobre los Productos Teamcore, los cuales no podrán ser objeto de ulterior modificación, copia, alteración, reproducción, adaptación o traducción por parte del Cliente, sus trabajadores o cualquier entidad relacionada a éste. A mayor abundamiento, la estructura, características, códigos, algoritmos, métodos de trabajo, sistemas de información, herramientas de desarrollo, know-how, metodologías, procesos, tecnologías, manuales de uso, textos y dibujos gráficos utilizados para la prestación de los servicios son propiedad del Prestador, y no pueden ser objeto de modificación, copia, alteración, reproducción, adaptación o traducción por parte de el Cliente o cualquier entidad relacionada a éste. En consecuencia, el acceso que se otorga al Cliente en relación con los Productos Teamcore se extiende

exclusivamente para el objeto de este Contrato, y en ningún caso implican la cesión de la titularidad de los mismos, ni la concesión de algún derecho de uso distinto de los previstos en este Contrato. Además, queda terminantemente prohibido cualquier uso de los Productos Teamcore que se realice sin la autorización expresa del Prestador, incluida su explotación, reproducción, difusión, transformación, distribución, transmisión por cualquier medio, posterior publicación, exhibición, comunicación pública o representación total o parcial, las cuales, de producirse, constituirán infracciones de los derechos de propiedad intelectual o industrial del Prestador. Finalmente, se deja constancia que cualquier modificación, mejora, nuevo desarrollo, complemento o adaptación a los Productos Teamcore que se genere como consecuencia de este Contrato será de propiedad exclusiva del Prestador, quien podrá obtener a su favor las patentes y o registros pertinentes si lo estimare necesario.

El Cliente reconoce que el uso de herramientas de inteligencia artificial generativa, modelos de aprendizaje automático u otras tecnologías similares para analizar, procesar o interactuar con los Productos Teamcore con fines distintos al uso operativo autorizado en este Contrato constituye una violación de los derechos de propiedad intelectual e industrial del Prestador. En consecuencia, el Cliente se obliga a implementar las medidas técnicas y organizativas razonables para prevenir dicho uso no autorizado por parte de sus empleados, colaboradores y terceros bajo su control. El incumplimiento de esta obligación generará responsabilidad directa del Cliente frente al Prestador, sin perjuicio de las acciones civiles y penales aplicables.

Las Partes aceptan que el incumplimiento de las obligaciones consignadas en los párrafos anteriores dará derecho a la parte afectada para ejercitar las acciones civiles o penales que le correspondan por violación a los derechos de propiedad intelectual e industrial de la otra parte.

Sin perjuicio de la propiedad del Prestador sobre los Productos Teamcore, las Partes acuerdan que cualquier invención, descubrimiento, mejora, código o proceso derivado de la ejecución de este Contrato que constituya una modificación, adaptación o desarrollo sobre la arquitectura, algoritmos o lógica del Software del Prestador, pertenecerá exclusivamente a este último, independientemente de si el Cliente participó en su conceptualización. El Prestador conservará la titularidad sobre los Entregables, otorgando al Cliente una licencia de uso no exclusiva y limitada a sus operaciones empresariales internas. El Cliente conservará en todo momento la propiedad exclusiva sobre sus propios datos brutos e información comercial, garantizando al Prestador el derecho a procesarlos de forma anonimizada para fines estadísticos y de mejora de modelos.

Parágrafo: El Cliente autoriza al Prestador a utilizar su nombre comercial, logotipo y/o marcas únicamente con fines de referencia, en presentaciones, propuestas comerciales, conferencias o materiales informativos dirigidos a potenciales clientes o terceros, con el propósito de indicar que el Cliente es o ha sido usuario de los servicios del Prestador. Dicho uso no implicará en ningún caso la divulgación de información confidencial del Cliente, ni se interpretará como cesión, licencia o transferencia de derechos de propiedad intelectual o sobre marcas, más allá de lo expresamente indicado en la presente cláusula. El Cliente podrá revocar esta autorización en cualquier momento mediante notificación escrita al Prestador.

Cláusula VI. Actualización, Modificación y Desactivación de Funcionalidades.

El Cliente reconoce y acepta que el Prestador podrá, a su entera discreción y sin incurrir en responsabilidad alguna, modificar, actualizar, mejorar, reemplazar o desactivar parcial o totalmente ciertas funcionalidades del Software cuando sea necesario por razones técnicas, de seguridad, de mejora del servicio, cumplimiento normativo o por obsolescencia tecnológica.

Asimismo, el Prestador podrá llevar a cabo la migración del Software a versiones más recientes en caso de que la versión utilizada por el Cliente sea declarada obsoleta o retirada. En tales casos, el Prestador se compromete a notificar al Cliente con una antelación razonable y, en la medida de lo posible, proporcionar alternativas o asistencia para facilitar la transición. El Cliente entiende y acepta que el uso continuado del Software tras la implementación de dichas modificaciones o migraciones constituirá su aceptación de las mismas.

Cláusula VII. Garantías.

El Prestador garantiza que los Servicios se prestarán al Cliente con diligencia y profesionalismo, conforme a los estándares de calidad generalmente aceptados en la industria del software como servicio, así como en cumplimiento de las leyes y normas aplicables y de las condiciones estipuladas en este Contrato y sus Anexos.

Todos los Servicios y Entregables que prepare el Prestador conforme al presente Contrato deberán ser aceptados por escrito por el Cliente, salvo que el SOW respectivo prevea un procedimiento de aceptación distinto, caso en el cual se aplicará este último. Si previo a la aceptación de cualquier Entregable, el Cliente tiene alguna inconformidad por no corresponder lo entregado a lo pactado o hubiera algún defecto en los Servicios o los Entregables, el Cliente deberá notificar al Prestador por escrito señalando la naturaleza de dicha inconformidad, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la recepción de los Servicios o los Entregables. El Prestador tendrá un plazo de 30 (treinta) días naturales, a partir de la notificación del Cliente, para subsanar dicha inconformidad o defecto tomando las medidas razonables que sean necesarias, sin cargo adicional para el Cliente. Si el Cliente no formula observaciones por escrito dentro del plazo indicado, los Servicios o Entregables se entenderán aceptados.

Cláusula VIII. Datos e Información.

Las Partes reconocen que la información procesada a través de la plataforma corresponde principalmente a datos comerciales del Cliente, tales como inventarios, niveles de stock, ventas y métricas derivadas (en adelante, los "Datos Comerciales"), los cuales no constituyen datos personales en los términos de la legislación aplicable.

Para habilitar el acceso a la plataforma, el Prestador tratará los datos de identificación y contacto de los usuarios designados por el Cliente y, cuando el servicio contratado lo incluya, los datos de geolocalización asociados al registro de visitas en terreno (los “Datos de Usuarios”). El Prestador tratará los Datos de Usuarios por cuenta del Cliente, únicamente para prestar los servicios y conforme a sus instrucciones, con

medidas de seguridad razonables. El Cliente declara contar con la autorización de los titulares y con las demás condiciones exigidas por la normativa aplicable para entregar dichos datos al Prestador.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que, de manera incidental, cualquier conjunto de Datos Comerciales llegare a contener información distinta de los Datos de Usuarios que pudiera ser calificada como dato personal conforme a la normativa local aplicable, el Cliente será el único responsable de dicha situación, debiendo notificar de inmediato al Prestador para adoptar conjuntamente las medidas correctivas pertinentes.

El Prestador procesará y almacenará únicamente los Datos Comerciales históricos correspondientes a un periodo máximo de dos (2) años. Este plazo se computará hacia atrás desde la fecha de suscripción del Acuerdo de Servicios o desde la Fecha de Inicio del Servicio, lo que ocurra primero.

En el caso de que el Cliente requiera el procesamiento, migración o almacenamiento de Datos Comerciales que excedan dicho periodo de dos años, tal servicio estará sujeto a una tarifa adicional por volumen de procesamiento y almacenamiento histórico, la cual deberá ser pactada de mutuo acuerdo y por escrito entre las Partes mediante un anexo comercial o la actualización del Acuerdo de Servicios correspondiente.

Cláusula IX. Información Confidencial.

Durante la vigencia del presente Contrato, cada una de las Partes tendrá acceso a información de la otra (ya sea oral, escrita, en copias, de manera electrónica o cualquier otro medio conocido o por conocerse), de manera enunciativa más no limitativa, que se relacione con desarrollos, actividades de negocio, productos, servicios y conocimientos técnicos, pasados, presentes y futuros de la otra Parte, incluyendo además, información de operaciones, instalaciones, documentos u otro material relacionado o creado por la otra Parte o relacionado con el desarrollo y ejecución de este Contrato y cualquier otra que distinga la competitividad de cada una de las Partes (la "Información Confidencial"). Para propósitos de la presente cláusula el “Divulgador” será la parte que divulgue su información y el “Receptor” quien la reciba. En relación con lo anterior, lo siguiente aplicará:

i. La Información Confidencial del Divulgador podrá ser utilizada por el Receptor, única y exclusivamente en relación con el objeto del presente Contrato;

ii. Cada una de las Partes conviene en proteger la confidencialidad de la Información Confidencial de la otra, de la misma manera que protege su propia información confidencial de naturaleza similar, pero en ningún caso, ninguna de las Partes implementará menos que el cuidado razonable para proteger dicha Información Confidencial. El acceso a la Información Confidencial estará restringido a los empleados, consejeros, consultores (incluyendo de manera no limitativa, a sus asesores financieros, legales y contables), subsidiarias y afiliadas del Prestador y el Cliente, involucrados en la prestación de los Servicios objeto del presente Contrato y que tengan acceso a la Información Confidencial;

iii. La Información Confidencial no podrá usarse, reproducirse, venderse, transferirse, rentarse, divulgarse ni en ninguna otra forma ponerse a disposición de terceros, sin el consentimiento previo y por escrito del Divulgador.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente autoriza expresamente al Prestador a utilizar, procesar y analizar Información Confidencial con fines estadísticos, analíticos, de mejora continua o desarrollo de modelos agregados, siempre que dicha información sea utilizada de manera anonimizada, disociada y sin posibilidad de identificar directa o indirectamente al Cliente o a sus usuarios. Esta autorización no requerirá consentimiento adicional del Cliente ni se considerará una violación a la presente Cláusula;

iv. Toda la Información Confidencial puesta a disposición conforme al presente, incluyendo copias de la misma, será devuelta y destruida al momento en que ocurra lo primero de: (a) finalización de los Servicios (b) requerimiento del Divulgador, a menos que el Receptor se encuentre de alguna otra manera facultado conforme a la ley aplicable para retener dicha Información Confidencial, para lo cual deberá informar oportunamente al Divulgador y mantenerla confidencial en términos de la presente cláusula.

v. No será considerada información confidencial la información que:

   a. al momento de su revelación, ya se encontraba en el dominio público;

   b. se hiciera pública luego de su revelación, sin que mediara violación del presente Contrato;

   c. sea desarrollada de manera independiente por la Parte Receptora, en la medida que pueda acreditarlo mediante prueba escrita; o

   d. sea revelada a la Parte Receptora por terceras partes no sujetas a la obligación de confidencialidad.

vi. Si cualquiera de las Partes recibe una notificación o algún requerimiento procesal, ya sea administrativo o judicial válidamente emitido, solicitando Información Confidencial de la otra Parte, deberá proporcionar aviso por escrito a la otra Parte, al momento de recepción de dicho requerimiento para que dicha Parte pueda hacer valer sus derechos, salvo que se encuentre legalmente impedida para dar dicho aviso. La Parte que debe divulgar la Información Confidencial deberá tener una opinión por escrito de su abogado interno respecto al alcance de la información a revelarse y proporcionar una copia de la información divulgada a la otra Parte.

Adicionalmente, las Partes convienen en mantener la confidencialidad de toda la información relativa a este Contrato y a no divulgarla a terceros, sin el previo consentimiento por escrito de la otra Parte, comprometiéndose a sólo revelarla a quienes tengan absoluta necesidad de conocerla y que única y exclusivamente esté relacionada al objeto del presente Contrato. Cualquier reporte, estado, resultado o publicación de cualquiera de las Partes en relación con este Contrato o las negociaciones aquí contempladas, deberá ser revisada y aprobada por las Partes. La obligación de confidencialidad objeto de la presente cláusula permanecerá vigente durante el término del presente Contrato y por 3 (tres) años más una vez concluida la vigencia del mismo.

Cláusula X. Relaciones Laborales.

El Prestador fijará todas y cada una de las tareas y actividades tendientes a la prestación de los Servicios, y supervisará en todo momento a sus trabajadores, dichos trabajadores o personal se encontrarán en todo momento bajo la subordinación, dependencia, dirección y supervisión exclusiva del Prestador. Las Partes acuerdan que todos los recursos humanos involucrados en la prestación de los Servicios serán trabajadores bajo la dependencia y subordinación exclusiva del Prestador, mismos que en ningún momento y bajo ninguna circunstancia serán puestos a disposición del Cliente. El Cliente no podrá emitir instrucciones directas a los empleados del Prestador ni participar o injerir de ninguna manera en el desarrollo de la relación laboral de los mismos.

Queda expresamente convenido que el Prestador será en todo tiempo el único y exclusivo empleador y por lo tanto único responsable de las obligaciones laborales y de seguridad social que se tengan respecto de su personal.

Cláusula XI. Antilavado de Dinero y Prácticas Anticorrupción.

Las Partes cumplen con las disposiciones legales aplicables en materia de antilavado de dinero y disposiciones relacionadas, y no han participado en operación alguna de lavado de dinero u operaciones similares, ni se ha iniciado investigación alguna en su contra en el pasado, respecto de cualquier incumplimiento de dichas disposiciones.

Las Partes reconocen que, para la celebración del presente Contrato y dentro de su vigencia, podrán consultar cualquier lista, pasada, presente o futura, que emitan autoridades nacionales, así como organismos internacionales o autoridades de otros países, que se reconozcan como oficialmente emitidas en términos de los instrumentos internacionales de los que sea parte el país de constitución del Prestador (las “Listas Restrictivas”), incluyendo sin limitar, aquellas emitidas por la Oficina de Control de Bienes Extranjeros (Office of Foreign Asset Control) del Departamento del Tesoro de Estados Unidos de América. Sin perjuicio de cualquier acción requerida o permitida por la ley o por la autoridad competente, en caso de que una de las Partes o cualquiera de sus subsidiarias o afiliadas sea incluida en una Lista Restrictiva, la otra Parte quedará facultada para suspender el cumplimiento de sus obligaciones, incluidos los pagos o la prestación de los Servicios, dar por terminado el presente Contrato de forma inmediata y tomar cualquier otra medida lícita para proteger sus intereses, sin necesidad de aviso o notificación a la Parte incluida y sin responsabilidad alguna a su cargo, y sin necesidad de declaración judicial alguna. Si la Parte incluida es el Cliente, lo anterior no afectará el derecho del Prestador a cobrar los servicios prestados hasta la fecha de terminación y la multa convencional prevista en la Cláusula II, en la medida permitida por la ley aplicable. La Parte incluida indemnizará a la otra por las multas, sanciones, costos y daños directos debidamente acreditados que se deriven de su inclusión o la de cualquiera de sus subsidiarias o afiliadas en cualquier Lista Restrictiva.

Asimismo, a la fecha las Partes no incurren ni incurrirán durante la vigencia del presente Contrato, en ninguna práctica de soborno, extorsión o corrupción, como son pagar, entregar, ofrecer, autorizar o prometer dinero o cualquier objeto de valor, ya sea directa o indirectamente a través de interpósita persona, con funcionarios de gobierno, autoridades gubernamentales, clientes, proveedores, instituciones financieras u otros, a fin de influir cualquier decisión u obtener o mantener cualquier beneficio para su

negocio, en violación de cualquier ley, decreto, reglamento, o cualquier otra disposición que le sea aplicable.

Las Partes acuerdan que en caso de que resulte falsa cualquiera de las declaraciones de esta cláusula, o si alguna de las Partes es incluida en alguna Lista Restrictiva o alguno de sus proveedores o vendedores es incluido en ésta, o ha incumplido con su obligación de informar tal situación a la otra Parte, la otra Parte tendrá la facultad de rescindir el Contrato de manera inmediata, sin incurrir en multa, sanción o penalidad alguna derivada de dicha terminación, mediante simple aviso por escrito a la otra Parte.

Cláusula XII. Limitación de Responsabilidad.

Sin perjuicio de las garantías establecidas en la Cláusula VII, la responsabilidad total y agregada del Prestador ante el Cliente, sus afiliados o cualquier tercero, por cualquier reclamo, daño, pérdida o gasto derivado de o relacionado con la prestación de los servicios, ya sea por vía contractual, extracontractual o de cualquier otra naturaleza, estará limitada en todo caso y de forma absoluta a una suma que no excederá el monto total efectivamente pagado por el Cliente al Prestador bajo el Contrato, incluidas la suscripción anual (SaaS Fees) y las tarifas de los SOW, durante los doce (12) meses inmediatamente anteriores a la fecha en que se produjo el evento que dio origen a la reclamación. El Prestador no será responsable en ningún caso por daños indirectos, incidentales, consecuenciales, punitivos o especiales, ni por lucro cesante, pérdida de ingresos, interrupción de negocios, pérdida de ahorros previstos, pérdida de datos o de oportunidades comerciales, incluso si se le hubiera advertido sobre la posibilidad de tales daños.

Asimismo, el Prestador quedará exento de toda responsabilidad por demoras o fallas en la prestación de los servicios cuando estas se deriven de la falta de entrega oportuna de información por parte del Cliente, el incumplimiento de los requerimientos técnicos mínimos de conectividad y hardware, o el mal funcionamiento de servicios de terceros ajenos al control del Prestador.

Cláusula XIII. Modificaciones.

El Prestador se reserva el derecho de actualizar o modificar los componentes técnicos del Servicio y sus anexos operativos para reflejar mejoras tecnológicas o cambios regulatorios. Las modificaciones a estos Términos Generales se publicarán como una nueva versión, identificada con su número y fecha, y aplicarán a los Acuerdos de Servicios y SOW que se suscriban a partir de su publicación. Los Acuerdos de Servicios y SOW vigentes continuarán rigiéndose por la versión a la que hagan referencia, salvo acuerdo escrito de las Partes.

Cláusula XIV. Integridad y División.

Si cualquier término o condición de este Contrato es declarado nulo, ilegal o inválido, dicha disposición o término se considerará sin efecto. No obstante, lo anterior, las demás disposiciones permanecerán con pleno vigor y fuerza legales, y este Contrato se interpretará como si las disposiciones declaradas nulas o inválidas no hubiesen sido incluidas.

Cláusula XV. Ley Aplicable y Jurisdicción.

Cualquier controversia derivada de este Contrato, su interpretación, ejecución o terminación, que no pueda resolverse por negociación directa entre las Partes dentro de los treinta (30) días corridos contados desde la notificación del conflicto, será resuelta según se indica en el Acuerdo de Servicios.

En ausencia de Acuerdo de Servicios vigente, o si este nada dispone, el Contrato se regirá por la ley del país de constitución del Prestador que haya suscrito el SOW o el Acuerdo de Servicios, y cualquier controversia será sometida a los jueces competentes del domicilio de dicho Prestador.

Cláusula XVI. Notificaciones.

Las notificaciones y avisos previstos en el Contrato se harán por escrito a las direcciones y correos electrónicos indicados en el Acuerdo de Servicios o, mientras este no se haya suscrito, a los correos de los responsables indicados en el SOW. Las comunicaciones por correo electrónico se entenderán recibidas el día hábil siguiente a su envío.