

## CONDICIONES GENERALES

### **1. Objeto.**

- 1.1. Las presentes condiciones generales establecen los términos que resultan aplicables a la contratación y uso, en modalidad Software-as-a-Service (SaaS), de la plataforma denominada comercialmente "Aira System" propiedad de DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS TÉCNICOS S.L. (en adelante, "AIRA") y constituyen, junto con las condiciones particulares que figuran en el formulario de contratación, un acuerdo legal vinculante entre AIRA y la empresa que ha decidido contratar un plan de suscripción (en adelante, el "Cliente").
- 1.2. La contratación y uso de la plataforma Aira System y de los servicios proporcionados por AIRA en conexión con la misma se encuentran regulados a todos los efectos por lo dispuesto en estas condiciones generales. La cumplimentación y aceptación del Formulario de Contratación conlleva la aceptación plena y sin reservas de las presentes condiciones generales por parte del Cliente, por lo que, al hacer clic en "acepto" durante el proceso de contratación online o al firmar en papel el Formulario de Contratación, según corresponda, el Cliente entiende y acepta que el plan de suscripción y el uso de la plataforma está sujeto a los términos previstos en estas condiciones generales.
- 1.3. La persona que acepta o firma el Formulario de Contratación en nombre del Cliente declara y garantiza bajo su exclusiva responsabilidad que es un representante legal, apoderado o empleado del Cliente que tiene la facultad y autoridad necesaria para actuar en nombre de y vincular al Cliente a las estipulaciones contenidas en estas condiciones generales.

### **2. Definiciones.**

- 2.1. Los siguientes términos en mayúscula tendrán el siguiente significado a efectos de las presentes condiciones generales:
  - "AIRA" hace referencia a la sociedad española DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS TÉCNICOS S.L., con domicilio social en c/ Bravo Murillo 377 - 7º A, 28020 Madrid, y con C.I.F. B-06765671, que es la empresa que ha desarrollado y comercializa la plataforma Aira System y quien presta los servicios asociados a la misma.
  - "Cliente" hace referencia a la empresa/persona jurídica vinculada al sector asegurador que ha cumplimentado y aceptado el Formulario de Contratación para utilizar la plataforma Aira System en modalidad SaaS bajo el respectivo plan de suscripción, como herramienta de soporte en la gestión interna de sus actividades empresariales.
  - "Plataforma" hace referencia a la plataforma web desarrollada por y propiedad de AIRA, conocida con el nombre comercial Aira System y orientada al sector asegurador (corredurías y compañías de seguros), que incorpora Inteligencia Artificial para la valoración e inspección de comercios, industrias, comunidades, hogares y autos, a través de un proceso de autoevaluación realizado directamente por el asegurado, cuyas funcionalidades y características principales pueden consultarse en [www.aira-system.com](http://www.aira-system.com) y que el Cliente declara conocer.
  - "Servicios Complementarios" se refiere a los servicios complementarios que AIRA proporciona al Cliente en conexión con la Plataforma como parte del plan de suscripción, tales como servicios de formación y on-boarding, mantenimiento de la Plataforma, atención al cliente y soporte ante incidencias. A efectos aclaratorios, se hace constar expresamente que AIRA es una empresa tecnológica que proporciona una plataforma tecnológica y unos servicios de mantenimiento y soporte asociados, y que en ningún caso es ni presta servicios propios de una compañía aseguradora o correduría de seguros.
  - "Evaluación" se refiere a los eventos (peticiones de información) generados en la Plataforma a instancia del Cliente al objeto de llevar a cabo una acción por un asegurado en su dispositivo móvil, como puede ser completar una evaluación de riesgos, una actualización de póliza o una ficha de pre-existencia, y que implican una conexión remota con la Plataforma.
  - "Usuarios" hace referencia a las personas físicas dependientes de o vinculadas al Cliente (esto es, los empleados y colaboradores a su cargo) que accedan a y utilicen la Plataforma por cuenta y bajo la responsabilidad del Cliente.

- “Asegurado” hace referencia a las personas físicas o jurídicas que han contratado o se encuentran en proceso de contratación de una póliza de seguros con el Cliente.
- “Formulario de Contratación” hace referencia al formulario, electrónico o en papel, en el que constan las condiciones particulares aplicables al plan de suscripción contratado por el Cliente.
- “Contrato” hace referencia a estas condiciones generales, junto con las condiciones particulares que figuran en el Formulario de Contratación.
- “Plan de Suscripción” se refiere a los distintos planes de suscripción ofrecidos por AIRA en cada momento para el uso de la Plataforma en modalidad SaaS, cada uno de los cuales tiene unas funcionalidades, precios y limitaciones de uso según se detalla en <https://aira-system.com/precios-tarifas-aira-system/>
- “Periodo de Suscripción” se refiere al plazo de vigencia de la suscripción/licencia de uso contratada por el Cliente (anual, trimestral o mensual) para utilizar la Plataforma.
- “Cuota” se refiere a la cuota que el Cliente ha de abonar a AIRA para acceder a y utilizar la Plataforma, cuya cuantía y frecuencia de pago depende de la modalidad de licencia contratada (anual, trimestral o mensual).
- “Servicios Extra” se refiere a los servicios o funcionalidades que no se encuentran incluidos en la Cuota del respectivo Plan de Suscripción o que han de abonarse por separado una vez se ha superado su límite de uso en el respectivo Periodo de Suscripción según las características del Plan de Suscripción contratado.

2.2. Cualesquiera otros términos que se definan a lo largo de estas condiciones generales tendrán el significado que se le atribuya en el apartado correspondiente.

### **3. Licencia y servicios complementarios.**

3.1. Sujeto al pago de la Cuota y a los términos previstos en este Contrato, AIRA concede al Cliente una licencia no exclusiva, intransferible y no sub-licenciable para utilizar la Plataforma en su ámbito interno durante el Periodo de Suscripción, según las características del Plan de Suscripción contratado (en adelante, la “Licencia”).

3.2. La Licencia comprende el uso y disponibilidad de las funcionalidades y servicios correspondientes al Plan de Suscripción que el Cliente tenga contratado en cada momento y, por tanto, está sujeta a los límites de uso que correspondan a dicho Plan de Suscripción. La Plataforma solo puede ser utilizada por el número máximo de Usuarios correspondientes al respectivo Plan de Suscripción contratado, salvo que el Cliente incremente el número de Usuarios abonando el precio vigente por cada usuario adicional o adquiriendo un Plan de Suscripción superior.

3.3. El Plan de Suscripción incluye, dentro de la Cuota, los siguientes Servicios Complementarios por parte de AIRA:

- Formación/on-boarding: Este servicio incluye (i) la realización de una sesión de formación/on-boarding inicial, de forma remota y con una duración de 45 minutos y/o en su defecto (ii) la puesta a disposición de un vídeo explicativo, destinado a que los Usuarios designados por el Cliente se familiaricen con el uso de la Plataforma y sus funcionalidades. La fecha y hora de la sesión de formación se acordará con el Cliente.
- Mantenimiento y actualizaciones: Este servicio incluye el mantenimiento de la Plataforma por parte de AIRA, así como las actualizaciones y correcciones que AIRA pueda ir desarrollando periódicamente sobre la misma. El Cliente tendrá derecho a las actualizaciones y correcciones que se implementen en la Plataforma mientras mantenga activo su respectivo Plan de Suscripción.
- Asistencia y soporte: Este servicio incluye la asistencia y soporte para la resolución de dudas o incidencias que pudieran producirse en el uso o funcionamiento de la Plataforma. La asistencia se ofrecerá a través de los canales designados al efecto por AIRA en cada momento, por correo electrónico ([incidencias@aira-system.com](mailto:incidencias@aira-system.com)), vía teléfono y/o a través del *chatbot* disponible en el sitio web, en horario de 9:00 a 18:00 de lunes a jueves y de 9:00 a 14:00 los viernes.

3.4. Se hace constar expresamente que los Servicios Extra no comprendidos dentro del Plan de Suscripción o cualquier servicio adicional no previsto en este Contrato que pudiera solicitar el Cliente (en particular, servicios de consultoría, integración o personalización de la Plataforma) no están incluidos

en el precio de la suscripción. Tales servicios, de ser requeridos, serían objeto de un presupuesto independiente y quedan sujetos al pago de las tarifas correspondientes.

#### **4. Duración y renovaciones.**

- 4.1. El Contrato tendrá una duración equivalente al Periodo de Suscripción que el Cliente haya contratado y se renovará automáticamente por el mismo periodo salvo que el Cliente decida cancelar la suscripción con, al menos, quince (15) días de antelación respecto a la fecha de comienzo del siguiente Periodo de Suscripción, mediante comunicación escrita a AIRA a través del siguiente e-mail: [soporte@aira-system.com]
- 4.2. Recibida la notificación de cancelación, AIRA anulará la suscripción y el acceso a la Plataforma quedará restringido el día en que finalice el Periodo de Suscripción en curso. La cancelación anticipada del Plan de Suscripción por parte del Cliente no conllevará el reembolso de la Cuota abonada respecto al Periodo de Suscripción en curso, ya que el Cliente tendrá disponible el servicio hasta que finalice dicho periodo.
- 4.3. En la fecha en que finalice el Periodo de Suscripción, el Cliente dejará de tener acceso a su cuenta y a las funcionalidades de la Plataforma. En todo caso, durante un periodo de diez (10) días desde la finalización del Periodo de Suscripción, AIRA permitirá al Cliente exportar la información y datos almacenados en la Plataforma, previa solicitud por escrito vía e-mail. En tal caso, AIRA comunicará al Cliente los procedimientos a seguir para la extracción o devolución de su información y facilitará el acceso a la misma en un formato de uso generalizado ejecutable con software estándar. Es responsabilidad exclusiva del Cliente solicitar a AIRA la exportación de su información en el referido plazo. Superado ese plazo sin que el Cliente solicite su exportación, AIRA no tendrá obligación de almacenar la información del Cliente y procederá a destruir toda la información almacenada en sus sistemas sin derecho del Cliente a reclamación o compensación alguna por tal motivo.

#### **5. Condiciones económicas.**

- 5.1. El acceso a y el uso de la Plataforma está sujeto al pago de la Cuota correspondiente al Plan de Suscripción que el Cliente tenga contratado. El pago de la Cuota debe efectuarse por anticipado mediante tarjeta de crédito o domiciliación bancaria, en el momento en que el Cliente contrate el respectivo Plan de Suscripción.
- 5.2. En caso de renovación del respectivo Plan de Suscripción, el pago de las siguientes Cuotas se efectuará dentro de los diez (10) primeros días del comienzo del siguiente Periodo de Suscripción, conforme al medio de pago utilizado por el Cliente para el pago de la primera Cuota. El Cliente autoriza a AIRA a cargar o adeudar en su tarjeta de crédito o cuenta bancaria, según corresponda, todas las cantidades devengadas a favor de AIRA en concepto de Cuota con la periodicidad correspondiente al tipo de licencia contratada (mensual, trimestral o anual), hasta que se produzca la cancelación del Plan de Suscripción.
- 5.3. El importe de la cuota mensual no incluye el IVA, que será repercutido al tipo vigente en el momento de su facturación. El Cliente acepta que AIRA expida las facturas en formato electrónico a la dirección de correo electrónico de contacto que el Cliente haya indicado al efecto en el Formulario de Contratación.
- 5.4. Los precios de las Cuotas quedan sujetos a potenciales descuentos o promociones que AIRA pueda conceder al Cliente durante el proceso de contratación. Tales potenciales descuentos se aplicarán durante el tiempo y en los términos que AIRA haya especificado en cada momento y, una vez finalizado el periodo de disfrute, dejarán automáticamente de aplicarse.
- 5.5. Durante la vigencia del Periodo de Suscripción, el Cliente podrá modificar el Plan de Suscripción a uno superior al que tuviera contratado, previa solicitud a AIRA y sujeto al pago de la diferencia de la Cuota correspondiente a dicho Plan de Suscripción superior.
- 5.6. En caso de que, durante el Periodo de Suscripción, se alcance el nivel máximo de usos correspondientes al Plan de Suscripción que tuviera contratado (por ejemplo, número de Evaluaciones máximas) o el Cliente quisiese ampliar determinados límites de uso (por ejemplo, añadir más usuarios), el Cliente podrá ampliar estos límites abonando las tarifas correspondientes al correspondiente servicio/funcionalidad que desea ampliar/adquirir. Las tarifas y precios correspondientes a los

Servicios Extra se aplicarán en la Cuota o se deberán abonar por adelantado, según corresponda, según las tarifas vigentes de AIRA.

- 5.7. El acceso a la Plataforma está sujeto al pago de la Cuota correspondiente al Plan de Suscripción contratado y, en su caso, de las tarifas asociadas a los Servicios Extra, por lo que, en caso de impago o retraso en el pago por el Cliente, AIRA podrá suspender, sin necesidad de previo aviso, el acceso a la Plataforma a partir del día siguiente al día en que debió efectuarse el pago. El Cliente no podrá reclamar la restitución del acceso a la Plataforma hasta que acredite a satisfacción de AIRA el pago íntegro de las cantidades pendientes. En caso de que la situación de impago persista desde que AIRA requiera por escrito su pago al Cliente, AIRA quedará facultada a resolver el Contrato y cancelar definitivamente la suscripción.
- 5.8. AIRA podrá modificar las condiciones (incluido el precio) de los Planes de Suscripción en cualquier momento, previa comunicación al Cliente con quince (15) días de antelación. En todo caso, las eventuales modificaciones no tendrán efectos retroactivos y se aplicará únicamente a partir del comienzo del siguiente Periodo de Suscripción. En caso de que el Cliente no estuviera conforme con las nuevas condiciones, podrá cancelar su suscripción libremente antes del comienzo del siguiente Periodo de Suscripción, en los términos indicados en el apartado 4.1. En caso de que no cancele la suscripción y siga utilizando la Plataforma, las nuevas condiciones comunicadas se aplicarán automáticamente a partir del comienzo del siguiente Periodo de Suscripción.

## **6. Condiciones de uso y responsabilidades.**

- 6.1. El Cliente deberá hacer un uso diligente de la Plataforma con total sujeción a los términos previstos en este Contrato y conforme a las regulaciones legales que le resulten aplicables en el ejercicio de su actividad empresarial. El Cliente es el único responsable de obtener y mantener las licencias o autorizaciones administrativas que, en su caso, precise para el ejercicio de sus actividades.
- 6.2. El Cliente debe utilizar la Plataforma exclusivamente conforme a las especificaciones e instrucciones proporcionadas por AIRA y/o según se especifique en los manuales de uso y documentación técnica asociada. El Cliente es el exclusivo responsable de cómo parametrize o utilice las funcionalidades que ofrece la Plataforma, así como de los archivos, datos y demás contenidos que procese o almacene a través de la misma.
- 6.3. El acceso a y el uso de la Plataforma requiere conexión a Internet. Es responsabilidad del Cliente tener contratado y abonar a su cargo los servicios de conectividad necesarios para utilizar la Plataforma. Asimismo, la cumplimentación de las Evaluaciones requiere el uso de un dispositivo móvil (teléfono móvil o tablet) con conexión a internet por parte de los Asegurados, siendo responsabilidad del Cliente informar de ello a sus respectivos Asegurados.
- 6.4. El Cliente es el responsable de garantizar que solo los Usuarios accedan a la Plataforma y que las credenciales de acceso a la Plataforma no sean facilitadas a terceros. El Cliente es el exclusivo responsable del uso que los Usuarios o cualquier persona a su cargo realicen de la Plataforma.
- 6.5. Como titular y responsable del tratamiento de los datos personales de sus propios Asegurados, es responsabilidad exclusiva del Cliente obtener y tratar los datos personales de los mismos en cumplimiento de las obligaciones establecidas por la legislación vigente en materia de protección de datos personales.
- 6.6. AIRA en ningún caso y bajo ningún concepto será responsable frente al Cliente o frente a terceros de cualquier daño, pérdida, indemnización, sanción o perjuicio que derive de: (i) el incumplimiento por el Cliente y sus Usuarios de las obligaciones establecidas en este Contrato; (ii) el uso que el Cliente o los Usuarios a su cargo realicen de la Plataforma contraviniendo las especificaciones contenidas en la documentación técnica o manuales de uso o infringiendo los términos de este Contrato; (iii) el incumplimiento por el Cliente de las obligaciones legales que le fueran exigibles en el curso de su actividad empresarial; (iv) errores o negligencia que le sean exclusivamente imputables al Cliente, a los Usuarios o a cualquier tercero ajeno a AIRA; (v) las relaciones contractuales, comerciales o de otro tipo que el Cliente mantenga con sus Asegurados o con cualquier persona o empresa ajena a AIRA; o (vi) los contenidos, archivos o datos que el Cliente y los Usuarios a su cargo suban, almacenen o procesen a través de la Plataforma.

- 6.7. El Cliente mantendrá indemne a AIRA de cualquier daño, pérdida, coste, indemnización, sanción o perjuicio que le pudiera ser reclamada o impuesta a AIRA como consecuencia del incumplimiento por parte del Cliente y los Usuarios a su cargo de sus obligaciones bajo este Contrato.
- 6.8. En la medida en que las fotografías y archivos de vídeo que los Asegurados tomen a través de su dispositivo móvil para completar las Evaluaciones (en adelante, los "Contenidos de los Asegurados") quedarán almacenados en los sistemas de AIRA para que el Cliente pueda tenerlos accesibles para su visualización a través de la Plataforma, AIRA se reserva la facultad de eliminar, tan pronto tenga conocimiento de ello, cualquier Contenido de los Asegurados que sea contrario a la Ley, que infrinja derechos de propiedad intelectual o derechos personales de terceros, que sean fraudulentos, ilícitos, pornográficos o contrarios a la moral y el orden público, o que puedan generar cualquier tipo de riesgo o responsabilidad para AIRA, sin perjuicio de cualesquiera otras acciones que AIRA pueda o deba adoptar conforme a la legislación aplicable.

## **7. Propiedad intelectual e industrial.**

- 7.1. Todos los derechos de propiedad intelectual e industrial inherentes o asociados a la Plataforma – incluyendo, entre otros, su diseño, arquitectura, interfaces, código fuente, algoritmos, manuales de uso y documentación técnica, y las marcas y logotipos pertenecientes o relativos a AIRA –, así como los relativos a cualesquiera actualizaciones, evoluciones, adaptaciones o mejoras que AIRA implemente sobre la Plataforma, pertenecen y pertenecerán en todo momento a AIRA.
- 7.2. Nada de lo contenido en este Contrato atribuye al Cliente ningún derecho de propiedad intelectual sobre la Plataforma, ni conlleva la cesión o transmisión a favor del Cliente de ningún derecho de propiedad intelectual o industrial perteneciente a AIRA. El Cliente reconoce que, bajo este Contrato, no adquiere ningún derecho de propiedad intelectual respecto a la Plataforma, más allá de una licencia de uso sujeta al pago de la respectiva Cuota y en los términos especificados en este Contrato. Bajo la Licencia concedida al amparo de este Contrato, el Cliente únicamente queda autorizada a utilizar la Plataforma en su ámbito interno empresarial como herramienta de soporte a sus procesos operativos internos, sin ninguna facultad ni derecho de explotación comercial de la Plataforma.
- 7.3. Queda terminantemente prohibido: (i) ceder, sublicenciar, revender o transferir la Licencia a terceros y de cualquier modo explotar comercialmente la Plataforma; (ii) descifrar, descompilar o desmontar, o tratar de descifrar, descompilar o desmontar, la Plataforma total o parcialmente, ni realizar labores de ingeniería inversa o de cualquier otro modo tratar de averiguar los algoritmos, programaciones o códigos relativos a la Plataforma con el objetivo de copiar, reproducir o desarrollar u obtener una tecnología igual, análoga o similar; (iii) realizar o autorizar a terceros la realización de modificaciones, adaptaciones o versiones sucesivas o derivadas de la Plataforma; (iv) modificar, interferir o manipular la Plataforma, utilizar o tratar de acceder a funcionalidades o sistemas a los que no se le haya dado acceso o que sean de uso restringido, así como realizar cualquier acto que eluda o manipule las potenciales restricciones o medidas de seguridad o control instalados en la Plataforma; (v) intentar sondear, investigar, analizar, explorar o probar la vulnerabilidad de la Plataforma o de los sistemas informáticos de AIRA, o tratar de desarmar, descifrar o desactivar cualquier medida o sistema de seguridad, control o autenticación relacionada con la Plataforma o con los sistemas o tecnologías sobre los que opera; (vi) alojar o almacenar en los sistemas de la Plataforma o a través de la Plataforma archivos, datos o contenidos que sean contrarios a la Ley, que infrinjan derechos de terceros o que sean fraudulentos, ilícitos, pornográficos o contrarios a la moral y el orden público; y (vii) dañar o generar una amenaza de daño a los sistemas de AIRA, manipular o intentar manipular el acceso a los mismos de cualquier manera, o poseer programas o herramientas dedicadas al hacking o asalto de sistemas informáticos.
- 7.4. AIRA queda facultada a revocar la Licencia concedida y restringir de forma inmediata al acceso a la Plataforma tan pronto tenga constancia de que el Cliente o cualquier Usuario a su cargo incumple las restricciones establecidas en este Contrato, sin perjuicio de cualesquiera otras acciones legales que pueda emprender para reclamar los daños y perjuicios sufridos.

## **8. Terminación.**

- 8.1. El presente Contrato podrá quedar terminado en los siguientes supuestos:

- Por decisión del Cliente: (i) en caso de que decida cancelar su suscripción mediante notificación a AIRA en los términos y con la antelación prevista en la cláusula 4.1.; (ii) en caso de que el Cliente no estuviera conforme con las nuevas condiciones comunicadas por AIRA y notifique a AIRA su voluntad de cancelar la suscripción en los términos establecidos en la cláusula 5.6.; y (iii) en caso de que AIRA incumpla de forma grave o reiterada sus obligaciones bajo este Contrato y no subsane el incumplimiento en el plazo de treinta (30) días desde que fuera requerido a ellos por el Cliente.
- Por decisión de AIRA: (i) en caso de que el Cliente no haga frente a sus obligaciones de pago según lo establecido en este Contrato; (ii) en caso de incumplimiento por el Cliente y/o los Usuarios a su cargo de las obligaciones contempladas este Contrato, especialmente por realizar cualquier uso no autorizado de la Plataforma infringiendo las condiciones establecidas en este Contrato; y (iii) mediante notificación escrita al Cliente con quince (15) días de antelación respecto a la fecha en que finalice el Periodo de Suscripción en curso.

8.2. A la terminación del Contrato, el Plan de Suscripción que el Cliente tuviera contratado quedará anulado y el acceso a la Plataforma quedará restringido. Desde la fecha de terminación, el Cliente dispondrá de un plazo de diez (10) días para solicitar la recuperación/exportación de los datos almacenados en la Plataforma. Para ello, el Cliente deberá cursar una solicitud a AIRA dentro del referido plazo. Recibida la solicitud, AIRA indicará el procedimiento a seguir para la recuperación/exportación de la información en un formato de uso generalizado ejecutable con software estándar. Si el Cliente no solicita la recuperación/exportación en el plazo indicado, AIRA no tendrá obligación de almacenar en sus sistemas la información del Cliente y procederá a destruirla sin derecho del Cliente a reclamación o compensación alguna por tal motivo.

8.3. La terminación del Contrato no afectará a la exigibilidad de las cantidades que se hubieran devengado y estuvieran pendientes de pago por el Cliente a la fecha de terminación y tampoco dará derecho al Cliente a reclamación o compensación alguna por ningún concepto, incluido el reembolso de las cantidades abonadas por anticipado en concepto de Cuota, salvo que se establezca expresamente de otro modo en este Contrato.

## **9. Exclusión de garantías y limitación de responsabilidad.**

9.1. AIRA pone la Plataforma a disposición del Cliente "as it is", esto es, con las funcionalidades y en el estado de desarrollo en el que se encuentra a la fecha de firma de este Contrato. Sin perjuicio de las actualizaciones y correcciones que pueda implementar en la Plataforma, AIRA no garantiza ni se comprometa a implementar ningún tipo de funcionalidad adicional ni ofrece garantía alguna respecto a eventuales expectativas que el Cliente pudiera tener sobre la posibilidad de utilizar la Plataforma para actividades, funciones o acciones concretas que no hayan sido específicamente detalladas por AIRA. El Cliente es el único responsable de determinar si la Plataforma y sus funcionalidades se ajustan a sus necesidades y cubren los objetivos para los cuales la contrata, por lo que AIRA declina cualquier clase de responsabilidad en caso de que la misma no se ajuste a las necesidades o expectativas específicas que el Cliente pudiera tener. AIRA no garantiza la compatibilidad, funcionalidad o interoperabilidad de la Plataforma con sistemas o soluciones informáticas de terceros que no hayan sido expresamente indicados por AIRA.

9.2. AIRA podrá llevar a cabo labores de mantenimiento programado de los sistemas en los que opera la Plataforma, así como tests y pruebas destinadas a la detección o corrección de errores e incidencias. Salvo que, por circunstancias de urgencia o motivos de seguridad no pudieran posponerse las labores de mantenimiento, AIRA se compromete a que las interrupciones por mantenimiento programado tengan lugar en fin de semana o fuera del horario laboral habitual (de 8:00 a 20:00) o previo aviso al Cliente con 24 horas de antelación cuando las labores de mantenimiento no puedan demorarse. El Cliente entiende y acepta que el acceso a la Plataforma pueda quedar restringido temporalmente durante la realización de labores de mantenimiento, sin derecho a reclamación alguna por tal motivo.

9.3. Aunque realizará todos los esfuerzos comercialmente razonables para que la Plataforma funcione sustancialmente conforme a lo previsto en la documentación descriptiva y técnica, AIRA no puede garantizar que la Plataforma esté plenamente libre de errores y funcione ininterrumpidamente en todo momento. En todo caso, AIRA actuará con la debida diligencia y profesionalidad, poniendo todos los medios a su alcance para que el acceso a la Plataforma esté disponible con los mayores niveles de calidad, fiabilidad y seguridad. En este sentido, AIRA asume la responsabilidad de tratar de resolver las

incidencias o errores que afecten a la Plataforma siempre que se trate de incidencias que deriven de errores imputables a AIRA y cuya resolución estuviera en su mano o bajo su control. En todo caso, AIRA no será responsable de aquellos errores, demoras, indisponibilidad, mal funcionamiento o cualquier clase de incidencia que esté relacionado con o sean resultado de: (i) servicios de conectividad, software, plataformas o sistemas proporcionados, gestionados u operados por terceros ajenos a AIRA; (ii) el uso no autorizado de la Plataforma por el Cliente o por cualquier tercero ajeno a AIRA; (iii) averías, fluctuaciones, virus, cortes o cualquier tipo de interrupciones o incidencias que afecten a los sistemas, servidores, equipos, redes o dispositivos del Cliente o de terceros; y (iv) circunstancias de fuerza mayor o incidencias fuera del control y responsabilidad de AIRA, tales como ataques informáticos, cortes de energía eléctrica o caídas de Internet o la red de telecomunicaciones.

- 9.4. La responsabilidad de AIRA se limitará a la corrección de aquellos defectos o errores que afecten a la Plataforma en el plazo más breve posible. En aquellos casos en que tengan lugar errores críticos que impidan o imposibiliten por completo la utilización de la Plataforma, AIRA se compromete a realizar sus mejores esfuerzos para resolver dichas incidencias críticas en un plazo máximo de siete (7) días laborables desde que la incidencia haya sido comunicada por el Cliente a AIRA a través del correo electrónico de soporte, con indicación detallada de los errores o problemas detectados. Siempre que la causa de la incidencia sea atribuible a AIRA y se haya superado el plazo de resolución indicado, el Cliente tendrá derecho a una reducción del precio de la Cuota en cuantía equivalente al periodo de tiempo en que haya estado privado del uso de la Plataforma. En caso de que el error crítico no pudiera ser subsanado o requiriese tiempos o recursos comercialmente excesivos para su subsanación, AIRA comunicará esta circunstancia al Cliente y éste podrá cancelar libremente el Plan de Suscripción contratado, con derecho a un reembolso proporcional del precio de la Cuota en función del periodo de tiempo que quedase por cumplir hasta la finalización del Periodo de Suscripción en curso. El Cliente reconoce y acepta que éste – la posibilidad de cancelar la suscripción y de obtener un reembolso proporcional del precio de la Cuota correspondiente al periodo no disfrutado – será su único recurso en caso de que se vea privado del uso de la Plataforma por un error o defecto crítico atribuible a AIRA y AIRA exceda el plazo de resolución indicado o no pueda subsanarlo en condiciones comercialmente razonables, renunciando expresamente a reclamar cualquier tipo de indemnización o compensación adicional.
- 9.5. Fuera de lo descrito anteriormente, se excluyen expresamente cualesquiera daños indirectos, incidentales o consecuenciales (incluido lucro cesante, pérdida de ingresos u oportunidades), que el Cliente o terceros pudieran sufrir por la indisponibilidad de la Plataforma o cualquier incidencia asociada a su uso, de forma que la eventual responsabilidad de AIRA frente al Cliente al amparo del presente Contrato estará limitada a los daños y perjuicios directos que éste pudiera sufrir como consecuencia de un incumplimiento imputable a AIRA. En todo caso, salvo que medie fraude o dolo por parte de AIRA, su personal o eventuales subcontratistas a su cargo, en ningún caso la responsabilidad máxima de AIRA frente al Cliente superará un importe equivalente a las cantidades abonadas a AIRA al amparo de este Contrato durante las doce (12) mensualidades anteriores a que tenga lugar el hecho o circunstancia que eventualmente dé lugar a responsabilidad. La expresa limitación de responsabilidad contenida en la presente cláusula es asumida por el Cliente como una condición esencial para la suscripción del presente Contrato por parte de AIRA.

## **10. Confidencialidad.**

- 10.1. Tendrá la consideración de “Información Confidencial” toda información y documentación propiedad de las Partes que éstas se intercambien o a la que tengan acceso, en cualquier medio o soporte, en el contexto de su relación al amparo del presente Contrato, siempre que esté designada como confidencial o que razonablemente debiera ser entendida como confidencial por la naturaleza de la información. Particularmente, tendrá la consideración de Información Confidencial toda la información técnica relacionada con la Plataforma que AIRA pueda proporcionar o poner a disposición del Cliente, así como la información y datos del Cliente que se procesen o almacenen a través de la Plataforma.
- 10.2. La Parte que tenga acceso a Información Confidencial (en adelante, la “Parte Receptora”) se obliga ante la Parte que revele Información Confidencial (en adelante, la “Parte Divulgadora”) a: (i) no difundir, divulgar o de cualquier manera hacer pública la Información Confidencial sin la autorización

previa de la Parte Divulgadora; (ii) adoptar, al menos, la misma diligencia y procedimientos que utilice para la custodia y protección de su propia información confidencial; (iii) restringir el acceso a la Información Confidencial únicamente a los empleados, proveedores, representantes y/o directivos que necesiten tener acceso a la misma para tareas o actuaciones relacionadas con el objeto del presente Contrato y siempre que tales personas o entidades estén sujetas a deberes de secreto bajo responsabilidad de la Parte Receptora; y (iv) utilizar la Información Confidencial únicamente en el contexto de actuaciones relacionadas con este Contrato.

- 10.3. No tendrá la consideración de Información Confidencial aquella información: (i) que sea o llegue a ser de dominio o conocimiento público sin culpa de la Parte Receptora; (ii) que haya sido desarrollada de forma independiente por la Parte Receptora sin hacer uso de la Información Confidencial de la Parte Divulgadora; (iii) que esté en posesión de la Parte Receptora antes de su divulgación por la Parte Divulgadora; o (iii) que deba ser revelada por imperativo de una disposición legal o por orden judicial, en la medida en que la revelación se restrinja únicamente a la Información Confidencial estrictamente necesaria para dar cumplimiento a dicha obligación legal u orden judicial.
- 10.4. La obligación de preservar la confidencialidad de la Información Confidencial persistirá durante un plazo de dos años desde la terminación del Contrato.

## **11. Tratamiento de datos personales.**

### Datos relativos al personal del Cliente.

- 11.1. Los datos personales del representante, persona de contacto y Usuarios del Cliente a los que AIRA tenga acceso como consecuencia de este Contrato serán utilizados por AIRA con las siguientes finalidades: prestar los servicios contemplados en este Contrato, posibilitar y gestionar el acceso a y el uso de la Plataforma por parte del Cliente, atender y resolver solicitudes del Cliente, ofrecer asistencia y soporte a los Usuarios, gestionar los procesos operativos, administrativos y de facturación derivados de este Contrato y garantizar que la Plataforma se utiliza conforme a lo estipulado en este Contrato. La base legal del tratamiento es la ejecución del Contrato, el cumplimiento de obligaciones legales asociadas al Contrato y el interés legítimo de AIRA en mantenerse en contacto con los Usuarios e interlocutores del Cliente, preservar la seguridad de la Plataforma y sus sistemas, y prevenir y detectar posibles usos no autorizados.
- 11.2. Los datos personales no serán cedidos a terceros salvo por obligación legal o en los términos autorizados por la legislación vigente. Los datos podrán ocasionalmente ser tratados por ciertos proveedores de AIRA, bajo las oportunas obligaciones de confidencialidad y conforme a las instrucciones de AIRA, únicamente en la medida en que tales proveedores puedan tener que hacerlo para prestar sus servicios a AIRA y previa adopción de las garantías contractuales oportunas.
- 11.3. Los datos serán tratados durante la vigencia de la relación contractual con el Cliente y, una vez terminada ésta, serán conservados únicamente durante el periodo que establezca la legislación aplicable o hasta que prescriban las eventuales responsabilidades contractuales o legales derivadas de este Contrato. Los titulares de los datos podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación y oposición ante AIRA, remitiendo una solicitud escrita a su dirección postal.

### Datos relativos a los Asegurados del Cliente.

- 11.4. El Cliente es y será titular y responsable del tratamiento de los datos personales de los Asegurados a los que el propio Cliente solicite realizar Evaluaciones a través de la Plataforma. En la medida en que los datos personales de los Asegurados puedan procesarse o almacenarse a través de la Plataforma, AIRA se limitará a tratar los datos personales como encargado del tratamiento, por cuenta y en interés del Cliente, y a los únicos efectos de prestar los servicios asociados a la Plataforma.
- 11.5. En su condición de encargado del tratamiento, AIRA asume las siguientes obligaciones en el tratamiento de los datos personales de los Asegurados titularidad del Cliente: (i) tratar los datos personales a los que tenga acceso de acuerdo con las instrucciones proporcionadas por el Cliente y con la única finalidad de prestar los servicios asociados a la Plataforma y cumplir con sus obligaciones al amparo de este Contrato; (ii) abstenerse de utilizar los datos personales para fines distintos a los necesarios para prestar los servicios contemplados en este Contrato; (iii) no ceder a terceros los datos personales a los que tenga acceso sin la autorización previa y por escrito del Cliente, salvo que esté legalmente obligado a ello; (iv) mantener la debida confidencialidad y guardar secreto respecto de los



datos objeto de tratamiento, incluso después de que finalice la prestación de los servicios; (v) garantizar que las personas de su organización autorizadas para tratar datos personales se comprometan a respetar la confidencialidad y secreto respecto a los datos personales a los que tengan acceso en la ejecución de las tareas que les correspondan; (vi) limitar el acceso a los datos personales únicamente a aquellos empleados de su organización que, en el desempeño de sus funciones, precisen tener acceso a los mismos para la adecuada prestación de los servicios al Cliente; (vii) no subcontratar en terceros los servicios que impliquen tratamiento de datos personales sin la autorización previa del Cliente, salvo los servicios auxiliares de tipo técnico o informático necesarios para el alojamiento y gestión de la información asociada al uso de la Plataforma (por ejemplo, hosting de la plataforma) y siempre que AIRA adopte garantías apropiadas con dichos proveedores en cumplimiento de la normativa vigente; (viii) notificar al Cliente, sin dilación indebida y, en todo caso, en el plazo máximo de cuarenta y ocho horas desde que se tenga conocimiento de ello, las brechas de seguridad que pudieran comprometer gravemente la seguridad de los datos personales, juntamente con toda la información relevante para la documentación y gestión de la incidencia; (ix) implementar y adoptar medidas técnicas de seguridad tendientes a: garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y seguridad de los sistemas de tratamiento; restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico; aplicar y verificar la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento; (x) comunicar al Cliente, en el plazo máximo de cuarenta y ocho horas, cualquier derecho que los Asegurados o potenciales Asegurados puedan ejercitar directamente ante AIRA, para que el Cliente pueda gestionar y dar respuesta a los mismos; y (xi) devolver al Cliente o borrar cualquier soporte en el que consten datos de carácter personal objeto de tratamiento una vez tenga lugar la terminación del presente Contrato, en los términos descritos en el mismo.

11.6. Por su parte, es responsabilidad exclusiva del Cliente obtener y tratar los datos personales de sus Asegurados en cumplimiento de las obligaciones establecidas por la legislación vigente en materia de protección de datos personales, en su condición de titular y responsable del tratamiento de tales datos personales.

11.7. Lo previsto en el apartado 11.5 no impedirá que AIRA pueda conservar y utilizar ciertos datos de forma anonimizada (sin que la información identifique o permita la identificación de personas físicas particulares) con fines estadísticos y de investigación o de cara a analizar, optimizar y mejorar la tecnología y algoritmos subyacentes de la Plataforma. En todo caso, en tal supuesto, la información se tratará de forma agregada (previa disociación de los datos personales de individuos específicos y sin que en ningún caso permita la identificación de personas físicas particulares) y AIRA será plenamente responsable del uso que haga de la referida información.

## **12. Generalidades.**

12.1. Acuerdo íntegro. El presente Contrato contiene el acuerdo íntegro entre las Partes respecto a la materia objeto del mismo y sustituye y deja sin efecto todos los pactos que pudieran haber existido entre las en relación con el objeto aquí contemplado.

12.2. Independencia. Las Partes son personas jurídicas independientes y la suscripción de este Contrato no conlleva ni genera entre ellas ninguna relación de asociación, subordinación, representación o dependencia. Cada Parte es y será absolutamente autónoma, no alcanzándole a ninguna de ellas ninguna responsabilidad, ni siquiera subsidiaria, por aquellas obligaciones de cualquier índole que la otra Parte pueda contraer respecto a terceros, en especial, respecto al personal a su cargo. Cada una de las Partes es individualmente responsable de cumplir las obligaciones legales que le sean aplicables o exigibles para el desarrollo de su actividad empresarial y para la ejecución de sus obligaciones al amparo de este Contrato.

12.3. Cesión. Ninguna de las Partes podrá ceder su posición contractual ni sus derechos y obligaciones al amparo de este Contrato sin el previo consentimiento por escrito de la otra Parte.

12.4. Referencias. El Cliente autoriza a AIRA a que pueda utilizar su nombre y logotipo a modo de referencia en su sitio web y/o en presentaciones comerciales, a los exclusivos efectos de identificarlo como cliente de la Plataforma.

- 12.5. Notificaciones. Cualquier notificación formal que hubiera de llevarse a cabo por razón de este Contrato se realizará por escrito en el domicilio social de cada una de las Partes o a través de las direcciones de correo electrónico especificadas en este Contrato. En todo caso, serán plenamente válidas y eficaces las comunicaciones que AIRA remita al Cliente a través de la dirección de correo electrónico de contacto designada a tal efecto por el Cliente en el Formulario de Contratación.
- 12.6. Legislación. El presente Contrato se rige conforme a la legislación española.
- 12.7. Jurisdicción. Cualquier controversia que se suscite entre las Partes con ocasión o como consecuencia del presente Contrato deberá ser resuelta de buena fe entre las Partes. En caso de que la controversia no puede ser resuelta mediante la negociación, las Partes acuerdan someter la controversia a los Juzgados y Tribunales de Madrid capital, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.