



Versión: 6 de Febrero de 2025

Los Términos y Condiciones Específicos de los Servicios para un Servicio en particular se aplican únicamente en la medida en que el Cliente utilice el Servicio identificado. Por lo tanto, el uso de los Servicios por parte del Cliente está sujeto al cumplimiento por parte del Cliente de los presentes Términos y Condiciones Específicos de los Servicios.

1. Inteligencia artificial

1.1 El Cliente puede recibir acceso a funcionalidades o herramientas basadas en inteligencia artificial («IA») propietaria de CM.com y/o de terceros. Esto incluye, pero no se limita a, modelos de lenguaje natural e inteligencia artificial generativa de CM.com y de terceros («Servicios de IA»). Los Servicios de IA pueden facilitar el desarrollo de chatbots impulsados por IA y varias aplicaciones de IA generativa, como la asistencia en la recuperación de información, la creación de contenido y otras tareas relacionadas con el Servicio proporcionado por CM.com.

1.2 El Cliente reconoce y acepta que los Servicios de IA operan sobre algoritmos complejos y técnicas de aprendizaje automático, que ocasionalmente pueden generar información inexacta, incompleta o inapropiada. CM.com no garantiza la exactitud, confiabilidad, ausencia de derechos de terceros (por ejemplo, derechos de propiedad intelectual) o idoneidad general de la información proporcionada por los Servicios de IA para un propósito específico. Por lo tanto, es imprescindible que el Cliente verifique de manera independiente cualquier información o contenido proporcionado por los Servicios de IA antes de confiar en ellos. En la máxima medida permitida por la ley aplicable, CM.com rechaza cualquier responsabilidad derivada de o relacionada con el uso de los Servicios de IA o la información que estos proporcionen.

1.3 CM.com se compromete a realizar esfuerzos comercialmente razonables para mejorar continuamente los Servicios de IA y sus algoritmos subyacentes, y a abordar de manera rápida cualquier problema o inexactitud identificada. CM.com alienta al Cliente a informar cualquier inexactitud o preocupación relacionada con los Servicios de IA, ya que esto facilita las mejoras y mejor se adapta a sus necesidades.

1.4 El Cliente deberá informar de manera transparente a sus Usuarios Finales al implementar y utilizar los Servicios de IA en su Servicio al Usuario Final. Esto incluye proporcionar declaraciones claras sobre las limitaciones y capacidades de los Servicios de IA, cuando sea relevante. El Cliente es responsable de obtener todos los consentimientos necesarios de los Usuarios Finales, si así lo requiere la Legislación Aplicable.

1.5 El Cliente es responsable de cumplir con la Legislación Aplicable relacionada con el uso de los Servicios de IA proporcionados por CM.com. Esto incluye el cumplimiento de leyes y licencias de protección de datos, privacidad y propiedad intelectual. El Cliente deberá utilizar los Servicios de IA de manera responsable y ética, absteniéndose de usarlos o permitir su uso para fines ilegales, dañinos u ofensivos.

2. OTT, Redes Sociales y Servicios Push

2.1 Los servicios OTT, las redes sociales y los servicios push proporcionan al Cliente la posibilidad de comunicarse, compartir información con y en relación con los Usuarios Finales individuales mediante el uso de servicios OTT,



aplicaciones de redes sociales o mensajería push dentro de la aplicación. Es responsabilidad exclusiva del Cliente garantizar que la comunicación, la información obtenida y enviada al Usuario Final esté suficientemente asegurada y protegida, y que el Cliente haya obtenido el consentimiento informado requerido de cada Usuario Final individual, o que tenga una base jurídica, antes de Tratar o transferir cualquier información de dicho Usuario Final mediante servicios OTT, canales de redes sociales o mensajería push. CM.com no tendrá ninguna responsabilidad a este respecto y deberá proporcionar (el acceso a) servicios OTT, redes sociales y servicios push, así como toda la información “tal cual” y “según disponibilidad”.

2.2 Los términos y condiciones de las organizaciones que prestan los diversos servicios OTT, plataformas de redes sociales y servicios integrados en el Servicio son aplicables al uso del Servicio por parte del Cliente. Es responsabilidad del Cliente garantizar el cumplimiento de dichos términos y condiciones generales y de la Legislación Aplicable. El Cliente indemnizará, defenderá y eximirá de responsabilidad a CM.com y sus filiales frente a todas las responsabilidades, pérdidas, daños, reclamaciones, sanciones, multas y costes (incluidos los costes legales razonables) que resulten o se deriven del incumplimiento por parte del Cliente de los términos y condiciones aplicables al uso por parte del Cliente de servicios OTT, redes sociales y servicios push.

3. WhatsApp Business Solution

3.1 En caso de que la solución WhatsApp Business forme parte del Servicio prestado al Cliente en virtud del Acuerdo, se aplicarán las siguientes condiciones y el Cliente por el presente acepta y acuerda de forma incondicional las condiciones de la solución WhatsApp Business: <https://www.whatsapp.com/legal/meta-terms-whatsapp-business>. Sin perjuicio de lo dispuesto en sentido contrario en el Acuerdo, la prestación de la solución WhatsApp Business está expresamente condicionada al resultado positivo y a la aprobación por parte de CM.com tras el procedimiento de selección de clientes de CM.com (Know Your Customer, “KYC”), la incorporación, la selección y la aceptación del Cliente por parte de WhatsApp. En caso de que CM.com o WhatsApp no aprueben o acepten al Cliente, el Acuerdo resultará nulo y sin efecto para la prestación de la solución WhatsApp Business. En relación con el uso por parte del Cliente de la solución WhatsApp Business, el Cliente no puede otorgar a ningún proveedor de servicios externo (en lo sucesivo denominado “Proveedor de Software Independiente” o “PSI”) acceso a la cuenta de WhatsApp Business del Cliente o al Tráfico de WhatsApp Business del Cliente, a menos que el Cliente y el PSI hayan firmado las condiciones de WhatsApp aplicables al PSI. CM.com se reserva el derecho a suspender de inmediato el uso por parte del Cliente de la solución WhatsApp Business en caso de que el Cliente otorgue acceso o contrate a un PSI sin la aceptación previa de las condiciones del PSI por parte del Cliente y del PSI, y la aprobación del PSI por parte de WhatsApp. Si el Cliente pretende contratar, o ha contratado, a un PSI, el Cliente deberá notificarlo inmediatamente a CM.com, proporcionar la información del PSI que se le solicite razonablemente y cumplir con las Condiciones de WhatsApp para PSI.

4. RCS Business Messaging

4.1 En caso de que la mensajería RCS forme parte del Servicio prestado al Cliente en virtud del Acuerdo, se aplicarán las siguientes condiciones y el Cliente por el presente acepta y acuerda de forma incondicional las condiciones de la mensajería RCS: <https://developers.google.com/business-communications/rccs-business-messaging/support/tos>. Sin perjuicio de lo dispuesto en sentido contrario en el Acuerdo, la prestación de mensajería RCS está expresamente condicionada al resultado positivo y a la aprobación por parte de CM.com tras el procedimiento de selección de clientes de CM.com (Know Your Customer, “KYC”), la incorporación, la selección y la aceptación del Cliente por parte de Jibe Mobile Inc. (una filial propiedad de Google LLC). En caso de que CM.com o

Jibe no aprueben o acepten al Cliente, el Acuerdo resultará nulo y sin efecto para la prestación de la mensajería RCS. El Tráfico de la mensajería RCS del Cliente podrá ser objeto de tratamiento por parte de Jibe Mobile Inc. El Cliente deberá obtener y mantener los consentimientos requeridos y necesarios para permitir el tratamiento de datos personales en virtud de las condiciones de la mensajería RCS por parte de Jibe Mobile Inc. El Cliente deberá presentar o poner a disposición de cada Usuario Final (en relación con la mensajería RCS) una política de privacidad precisa, conforme a la ley y las condiciones para los Servicios de Usuario Final del Cliente asociados a la mensajería RCS. Dicha política de privacidad o condiciones deberán (i) garantizar que el usuario final autorice a Jibe a llevar a cabo las actividades de tratamiento de datos contempladas en las condiciones de la mensajería RCS; y (ii) no entrar en conflicto ni reemplazar de ningún modo las condiciones de la mensajería RCS.

5. Apple Messages for Business

5.1 Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario en el Acuerdo, la prestación de Apple Messages for Business estará expresamente condicionada al resultado positivo y a la aprobación por parte de CM.com tras el procedimiento de selección de clientes de CM.com (Know Your Customer, "KYC"), la incorporación, la selección y la aceptación del Cliente por parte de Apple Inc. En caso de que CM.com o Apple no aprueben o acepten al Cliente, el Acuerdo resultará nulo y sin efecto para la prestación de Apple Messages for Business.

6. Voice

6.1 El Cliente declara y garantiza que se abstendrá de: (i) utilizar los Servicios de Voice para fines distintos del uso normal previsto por CM.com, (ii) establecer conexiones a gran escala con números de ventas o servicios, (iii) así como de toda acción como resultado de la cual se restrinjan indebidamente los pagos adeudados a CM.com.

6.2 CM.com está obligada a hacer todos los esfuerzos razonables para permitir la interoperabilidad de los servicios con el objeto de que los números de teléfono sean accesibles desde tantas redes como sea posible. Sin embargo, CM.com debe confiar en la interoperabilidad de los servicios de los Operadores en cada país para la conectividad de extremo a extremo. CM.com no garantiza ni afirma que todos los números de teléfono de todas las redes serán accesibles en todo momento.

6.3 El Cliente está obligado a enviar la información correcta con respecto a la ubicación en la que se inicia/configura la llamada ("Persona que llama" o "ID de remitente") con cada llamada que llegue a través de la Plataforma de CM.com mediante la conexión del Cliente. Ocultar esta información de ubicación real —ya sea de forma intencionada o accidental—, se considera en cualquier caso, pero ciertamente en el caso de intentar reducir costes, un uso no razonable del Servicio por parte del Cliente y está estrictamente prohibido. En este caso, CM.com podrá tomar medidas proporcionadas de manera inmediata, incluidas, sin carácter limitativo, la aplicación de un recargo y la desconexión del Servicio.

7. CM Sign

7.1 Definiciones

Los términos escritos con mayúscula inicial que se utilizan en este capítulo y en estos Términos y Condiciones se definen y tienen los significados establecidos en esta cláusula.

Autoridad de Certificación: la organización responsable de crear, emitir, retirar y gestionar los certificados. GMO GlobalSign, Ltd. es la Autoridad de Certificación.

Documento(s): los documentos del Cliente que se ofrecen digitalmente a los Usuarios Finales con la ayuda del Servicio para su aprobación o firma por medio de una Firma Digital.

Certificado: el archivo electrónico emitido por la Autoridad de Certificación que contiene los detalles de identificación del titular del certificado y una clave criptográfica para la verificación de la firma electrónica para la que se utiliza.

Firma Digital: datos en formato electrónico que se adjuntan o se conectan lógicamente al Documento y que el Usuario Final utiliza para firmar un Documento.

7.2 Servicio

a) El Servicio ofrece al Cliente la oportunidad de enviar Documentos que pueden ser firmados electrónicamente por los Usuarios Finales mediante una Firma Digital creada utilizando el Certificado.

b) El Cliente es responsable de enviar los Documentos a los Usuarios Finales pertinentes. Una vez que el Usuario Final haya aceptado los Términos y Condiciones del Usuario, el Usuario Final tendrá acceso al Documento. Dependiendo de la solicitud del Cliente, se pedirá al Usuario Final que lea, apruebe o escriba electrónicamente sus iniciales o que firme el Documento.

7.3 Ejecución del Servicio

a) Para emitir la Firma Digital, CM.com utiliza el Certificado emitido por la Autoridad de Certificación GlobalSign a CM.com B.V. CM.com utiliza este Certificado para la emisión de la Firma Digital.

b) La Firma Digital deberá enlazar con el Certificado de CM.com y el Documento con una clave pública y los detalles de identidad.

c) CM.com se esforzará por prestar el Servicio al Cliente de acuerdo con la descripción del Servicio y con el cuidado necesario.

7.4 Obligaciones del Cliente

a) Sin perjuicio de las demás disposiciones de los Términos y Condiciones Específicos de los Servicios, el Cliente es plenamente responsable del contenido de cada Documento, de la identidad e identificación de los Usuarios Finales y del poder de representación del Usuario Final. Con respecto a lo anterior, CM.com no ofrece ninguna garantía y no lleva a cabo ninguna comprobación de la identidad o autoridad de los Usuarios Finales ni del contenido de los Documentos.

b) El Cliente asegura y garantiza que cuenta con todos los consentimientos necesarios del Usuario Final para enviar el Documento, incluido el uso de los Datos Personales del Usuario Final y el uso de servicios de comunicación electrónica para la provisión de Documentos al Usuario Final.

- c) El Cliente indemniza a CM.com por los daños y reclamaciones por parte de terceros, incluidos, entre otros, el Usuario Final, que sean consecuencia o se basen en el hecho de que los Documentos contienen inexactitudes, defectos o son incompletos, o son contrarios a las leyes y reglamentos.
- d) No se permite distribuir información que infrinja los derechos de terceros ni ofrecer contenidos a través del Servicio o de los Documentos que sean manifiestamente fraudulentos, difamatorios, racistas, discriminatorios o de cualquier otro modo ilegales, enviar spam, comunicaciones no solicitadas o contenidos maliciosos como virus.

7.5 Almacenamiento de Documentos

- a) on sujeción a la cláusula 6 de estos Términos y Condiciones Específicos de los Servicios, CM.com tratará todos los Documentos como información confidencial y los almacenará de forma segura en la Plataforma.
- b) Los Documentos serán almacenados por CM.com en nombre del Cliente durante un período limitado, a menos que se acuerde lo contrario por escrito. CM.com no almacenará los Documentos durante más tiempo del que sea necesario para la prestación del Servicio.
- c) El Cliente es responsable del almacenamiento y la conservación de los Documentos que CM.com ponga a disposición del Cliente a través del Servicio.

8. Customer Data Platform (CDP)

8.1 Los Datos serán enviados por el Cliente o los proveedores del Cliente a CM.com de forma segura, mediante la carga en servidores de CM.com a través de una conexión segura o la entrega de soportes de datos en un formato compatible con CM.com.

8.2 El Cliente es responsable de la entrega segura y correcta de los datos a CM.com por parte del Cliente y sus proveedores, y deberá asegurarse de que se establezca y mantenga una conexión de trabajo continua entre la plataforma del Cliente y la plataforma de CM.com. Si los datos son conservados por proveedores del Cliente, el Cliente indicará a estos proveedores que transfieran los datos a una ubicación designada por CM.com.

8.3 El Cliente es responsable de los datos, de la entrega de los datos y de la creación y gestión de los perfiles de Usuario Final, y garantiza que los datos proporcionados no contienen virus conocidos, gusanos, puertas trampa, bombas de tiempo, bombas lógicas, caballos de Troya o elementos similares capaces de alterar, borrar o interferir con cualquier dato, información, software o (sub)sistema de CM.com.

8.4 El Servicio y los resultados o informes generados por el Cliente utilizando el Servicio prestado por CM.com se basan en los datos, eventos e información proporcionados por el Cliente y los conceptos, disciplinas y procedimientos utilizados y adoptados por CM.com, incluida la PI de CM.com, y CM.com no garantiza que los mismos sean necesariamente alcanzados por otras partes.

8.5 Salvo lo que se establezca expresamente en el presente documento, el Servicio y los resultados posteriores se proporcionan “tal cual” y “según disponibilidad”. CM.com no ofrece garantías ni representaciones de ningún tipo, expresas o implícitas para el Servicio y los resultados proporcionados. CM.com renuncia a cualquier garantía de comerciabilidad o idoneidad para un fin determinado y no será responsable de los daños que pueda sufrir el Cliente o cualquier tercero como consecuencia del Servicio o los resultados proporcionados.

9. Servicios Profesionales

9.1 Tarifas

9.1.1 Por el presente, el Cliente reconoce que al Cliente se le cobrará por hora la tarifa especificada en el Acuerdo;

9.1.2 Las tarifas de honorarios no incluyen los gastos de viaje, hotel o dietas ni el coste de los materiales y servicios externos incurridos en la prestación de los Servicios Profesionales. Se cobrarán a mes vencido;

9.1.3 El tiempo trabajado más allá del Día Laborable normal, incluidos los fines de semana y los días festivos legales, se cobrará a prorrata de la tarifa de horas extraordinarias de CM.com. Esto debe ser acordado por escrito por el Cliente antes de que CM.com se comprometa a trabajar más allá del día laborable normal; y

9.1.4 Los Servicios Profesionales se prestan en función del tiempo y los materiales, por lo que cualquier calendario de trabajo, calendario de fechas de entrega o importe fijo o determinable que figure en el Formulario de Pedido o en cualquier otro documento relativo a la totalidad o a una parte de los Servicios Profesionales se considerarán únicamente estimaciones, a menos que se indique lo contrario en el Formulario de Pedido.

9.2 Personal

9.2.1 Cuando el personal de CM.com esté presente en las instalaciones del Cliente, CM.com cumplirá las normas y reglamentos del Cliente notificados por escrito.

9.2.2 Esta subcláusula se refiere al personal de CM.com que participa en los Servicios Profesionales, como se indica a continuación:

a) El personal de CM.com permanecerá en todo momento bajo la dirección de CM.com, si bien CM.com reconoce que los Servicios Profesionales pueden requerir que el personal de CM.com realice trabajos en relación con una actividad gestionada por el Cliente y, en este caso, el Cliente será responsable de la dirección y gestión de dicha actividad.

b) La duración del día laborable normal del personal de CM.com será de 9:00 a 17:00 horas, con un descanso de una hora al mediodía.

c) CM.com se compromete a hacer todo lo posible para prestar los servicios descritos en el Formulario de Pedido en las fechas o plazos indicados en el mismo. Los plazos de entrega estarán condicionados a que no se pierda tiempo por falta de acceso a personal o recursos clave o por falta de acceso o aprobación de documentación o especificaciones clave o como resultado de acciones o indecisiones del Cliente.

9.3 Obligaciones del Cliente

9.3.1 Por el presente, el Cliente acepta poner a disposición un representante autorizado ("el Gestor de Proyectos del Cliente") que deberá:

a) estar autorizado a tomar decisiones vinculantes para el Cliente con respecto al Acuerdo;

b) facilitar a CM.com toda la información relativa a las operaciones y actividades del Cliente que pueda requerir CM.com para la prestación de los Servicios Profesionales; y

c) proporcionar a CM.com oficinas, instalaciones y acceso a las instalaciones del Cliente según sea razonablemente necesario para la prestación de los Servicios Profesionales.

10. Texter

10.1 Texter permite al Cliente probar la conexión y la calidad de la red de las conexiones de telecomunicaciones a nivel mundial con los operadores. El uso de Texter Client se ofrece con MSISDN para países seleccionados y MNO seleccionado para probar la calidad de entrega de los mensajes SMS A2P enviados por el Cliente. CM.com ofrecerá un MSISDN disponible solo para fines de prueba. Después de enviar el mensaje de prueba, CM.com facilitará un informe de texto que informará al Cliente sobre la calidad de entrega del mensaje de prueba.

10.2 CM.com ofrece al Cliente un (1) MSISDN individual por solicitud. Este MSISDN se ofrece para la realización de una única prueba para la que se pondrá a disposición del Cliente un único informe de texto como parte del Servicio Texter. CM.com ofrecerá el Servicio y toda la información "tal cual" y "según disponibilidad" y CM.com no tendrá ninguna responsabilidad al respecto.

10.3 El MSISDN individual ofrecido por CM.com no podrá utilizarse para ningún otro fin que no sea el uso del Servicio Texter por parte del Cliente. Queda terminantemente prohibido procesar los MSISDN obtenidos para cualquier otro fin y/o facilitar dichos MSISDN a terceros o conservar los MSISDN durante más tiempo del estrictamente necesario.

10.4 El Servicio Texter y la información obtenida solo se utilizarán para los fines comerciales internos del Cliente. Bajo ninguna circunstancia se permite al Cliente publicar, vender, transferir o proporcionar de cualquier otro modo a terceros la información y los MSISDN obtenidos al utilizar Texter.

10.5 Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario contenida en el presente Contrato, el nombre del Cliente, la información de la empresa del Cliente y el hecho de que el Cliente está utilizando el Servicio Texter y tiene acceso al MSISDN individual del Usuario final se pondrán a disposición de todos los Usuarios finales que hayan instalado la aplicación en su teléfono móvil. El Cliente acepta explícitamente la publicación de esta información y el hecho de que el Cliente tenga acceso a los MSISDN de los Usuarios finales, a todos los Usuarios finales que utilicen la aplicación.

10.6 CM.com recopila los MSISDN a través de una aplicación operada y gestionada por CM.com. Los Usuarios finales pueden instalar la aplicación en su teléfono móvil. Al instalar la aplicación y aceptar los términos y condiciones, los Usuarios finales han otorgado su consentimiento para que CM.com y el Cliente utilicen su MSISDN y reciban mensajes SMS únicamente con fines de prueba.

10.7 Cada parte actuará como Responsable del tratamiento independiente cuando trate Datos personales en relación con Texter. Los siguientes términos se aplicarán al tratamiento de dichos Datos personales:

- i. Las Partes reconocen que cada una de ellas determina de forma independiente los fines y medios del tratamiento de datos personales según se define en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) (UE) 2016/679.
- ii. Cada Parte será responsable individualmente de garantizar el cumplimiento de sus respectivas obligaciones en virtud de las Leyes de protección de datos aplicables.
- iii. Las Partes cooperarán y se facilitarán mutuamente la información y la asistencia que sean razonablemente

necesarias para cumplir sus respectivas obligaciones en virtud de la legislación aplicable en materia de protección de datos.

iv. Cada una de las Partes cumplirá individualmente sus obligaciones en virtud de la legislación aplicable en materia de protección de datos relativas a la notificación de violaciones de datos personales a la autoridad de control pertinente y, en su caso, a los interesados afectados.

v. Las Partes cooperarán para responder a las solicitudes de ejercicio de sus derechos por parte de los Interesados, cada uno por su propio Tratamiento. Las Partes cooperarán según sea razonablemente necesario para responder a las solicitudes de los Interesados.

vi. Las Partes se notificarán mutuamente sin demora cualquier violación de los datos personales que afecte a los datos personales tratados, a fin de que las Partes puedan cumplir sus respectivas obligaciones.

10.8 En caso de que una transferencia entre las Partes constituya una transferencia transfronteriza de Datos personales que requiera un mecanismo de transferencia en virtud del RGPD, se aplicarán los siguientes términos:

i. Las Partes implementarán las garantías adecuadas para garantizar un nivel adecuado de protección de datos para las Transferencias de datos transfronterizas, de acuerdo con los requisitos del RGPD.

ii. A menos que las Partes puedan basarse en una decisión de adecuación de la Comisión Europea para la transferencia de Datos personales, las Partes acuerdan que las Cláusulas contractuales tipo "Módulo 1 Responsable del Tratamiento a Responsable del Tratamiento" adoptadas por la Comisión Europea en la decisión 2021/914 para la transferencia de Datos Personales a responsables del tratamiento establecidos en terceros países (las "CEC") regirán la transferencia de Datos Personales entre ellas.