

Versión: 3 de Marzo de 2025

## 1. Definiciones

Los términos utilizados en el Acuerdo y en estos Términos y Condiciones escritos con mayúscula inicial se definen y tienen los significados que se establecen en esta sección:

**Acuerdo:** el marco contractual general entre CM.com y el Cliente, que comprende (i) un acuerdo principal, un acuerdo marco, un formulario de pedido o cualquier otro acuerdo general que rijan la relación entre las Partes; y (ii) estos Términos y Condiciones, así como cualquier documento al que se haga referencia o que se incorpore.

**Filial:** toda entidad que directa o indirectamente controle, esté controlada por o esté bajo control común con una Parte, donde «control» significa la propiedad de más del 50 % de los intereses con derecho a voto de la entidad, o la capacidad de dirigir su gestión y políticas.

**Leyes de Protección de Datos Aplicables:** todas las leyes y normativas pertinentes relativas al tratamiento, gestión y protección de datos personales por parte de CM.com y/o el Cliente, incluido (entre otros) el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) para los Clientes que operan dentro del Espacio Económico Europeo (EEE).

**Legislación Aplicable:** cualquier ley, reglamento, norma, directriz regulatoria ejecutable, orden, sentencia, decreto o resolución vigente, ya sea nacional, local o de otro tipo, que rijan el acceso y uso de los Servicios por parte del Cliente en cualquier jurisdicción. Esto incluye las normativas de protección de datos y privacidad, así como las condiciones, políticas y/o normas o reglamentos específicos de los Operadores que afecten al Servicio o a los Servicios de Usuario Final.

**Cliente:** cualquier persona física, sociedad, asociación u otra entidad jurídica identificada como cliente en el Acuerdo.

**Materiales del Cliente:** toda la información, datos, contenido y otros materiales, en cualquier formato o soporte, que se proporcionen por o en nombre del Cliente a CM.com en relación con el uso del Servicio por parte del Cliente.

**CM.com:** la empresa del grupo CM.com identificada en el Acuerdo que celebra un Acuerdo con el Cliente.

**Propiedad intelectual (PI) de CM.com:** el Servicio, incluido todo el software relacionado, la Plataforma de CM.com y todas las mejoras, modificaciones o avances, o trabajos derivados de lo anterior, así como todos los Derechos de Propiedad Intelectual asociados al Servicio.

**Plataforma de CM.com:** entorno tecnológico de CM.com destinado a prestar Servicios y establecer conexiones entre una red de Operador y el sistema del Cliente.

**Derechos de Propiedad Intelectual:** todos los derechos de propiedad intelectual en todo el mundo, durante todo el período de protección, incluidos (i) patentes, marcas registradas, marcas de servicio, derechos de autor, derechos de diseño y solicitudes de cualquiera de los anteriores; (ii) marcas comerciales no registradas, marcas de servicio, derechos de diseño y derechos de autor; y (iii) secretos comerciales, conocimientos técnicos y cualquier derecho relacionado.

**Fecha de Entrada en Vigor:** la fecha en la que el Acuerdo entra en vigor formalmente.

**Usuario Final:** una persona física o jurídica autorizada por el Cliente para utilizar los Servicios de Usuario Final del Cliente.

**Servicio de Usuario Final:** servicios prestados por el Cliente a sus Usuarios Finales, que pueden utilizar o integrar los Servicios de CM.com.

**Derecho Aplicable:** el Derecho nacional específico designado en el Derecho Aplicable y en las Condiciones de resolución de disputas que se aplica a la interpretación, validez y ejecución del Acuerdo, incluidos los derechos y obligaciones de las Partes.

**Operador:** proveedor de servicios de comunicaciones electrónicas o proveedor de servicios de comunicaciones over-the-top (OTT), que ofrece mensajería (inalámbrica), voz, comunicación de datos y otros servicios relacionados a sus clientes, incluidos CM.com, sus usuarios finales suscritos y otros Operadores.

**Formulario de Pedido:** documento acordado explícitamente entre CM.com y el Cliente que especifica los términos comerciales, el alcance y las condiciones específicas relacionadas con los Servicios prestados en virtud del Acuerdo. El Formulario de Pedido puede incluir, entre otros, precios, detalles de la suscripción, planes de uso, términos específicos del Servicio y cualquier desviación de estos Términos y Condiciones. Cada Formulario de Pedido que se formalice forma parte integrante del Acuerdo y tendrá prioridad sobre estos Términos y Condiciones con respecto a los términos explícitamente establecidos en el mismo.

**Parte:** cualquier persona física, sociedad, asociación u otra entidad jurídica que haya celebrado el Acuerdo, refiriéndose específicamente a CM.com y a cada Cliente, denominados colectivamente las Partes.

**Datos Personales:** información relacionada con una persona física identificada o identificable («interesado»), que puede ser identificada, directa o indirectamente, a través de identificadores como un nombre, número de identificación, datos de ubicación u otras características únicas.

**\*\*Servicio(s) \*\*:** servicios ofrecidos por CM.com en virtud del Acuerdo, incluidos, entre otros, comunicaciones electrónicas, servicios profesionales y software como servicio (SaaS). Pueden abarcar servicios de plataforma, acceso y uso de la Plataforma de CM.com, interfaces de programación de aplicaciones (API) asociadas a CM.com y servicios de comunicaciones conectados a la Plataforma de CM.com y/o las API de CM.com.

**Tráfico:** toda comunicación electrónica o datos transmitidos entre un teléfono móvil, línea fija, dispositivo móvil o aplicación en línea, incluidos, entre otros, SMS, MMS, Push, OTT, RCS, voz o datos. **Día Laborable:** cualquier día, de lunes a viernes, entre las 8:30 h y las 17:00 h en la zona horaria de la entidad pertinente de CM.com que presta el Servicio, excepto los festivos nacionales.

## 2. Alcance del Acuerdo

2.1 Estos Términos y Condiciones se aplican a todos los Acuerdos celebrados entre CM.com y el Cliente, a menos que las Partes hayan acordado expresamente lo contrario mediante un acuerdo escrito firmado por separado.

2.2 Queda expresamente excluida la aplicación de cualesquiera términos y condiciones distintos de los establecidos explícitamente en el Acuerdo o en estos Términos y Condiciones, incluidos los términos generales (de compra) que el Cliente pueda utilizar.

2.3 Las Partes acuerdan que cualquier firma electrónica tendrá la misma validez legal y fuerza ejecutoria como si se tratara de una firma manuscrita, en la máxima medida permitida por el Derecho Aplicable. En el caso de los presentes Términos y Condiciones, cualquier referencia a «escrito» o «por escrito» significa cualquier forma de comunicación documentada, incluidas las firmas electrónicas y otros medios electrónicos de transmisión.

2.4 La Legislación Aplicable rige los Servicios de Usuario Final ofrecidos por el Cliente a sus Usuarios Finales en el país donde se presta el Servicio de Usuario Final. El Cliente es responsable de familiarizarse con dicha Legislación Aplicable y de obtener asesoramiento legal independiente si es necesario. CM.com no ofrece garantías ni acepta responsabilidad alguna por el cumplimiento por parte del Cliente de la Legislación Aplicable, que sigue siendo responsabilidad exclusiva del Cliente.

2.5 Los siguientes documentos y políticas forman parte integrante de estos Términos y Condiciones y del Acuerdo. Están disponibles en línea y CM.com puede actualizarlos cuando corresponda:

- a. Anexo de Tratamiento de Datos (ATD), disponible en: [Anexo de Tratamiento de Datos \(ATD\)](#) . Este documento describe los términos que rigen el tratamiento de Datos Personales cuando CM.com actúa como Encargado del tratamiento para el Cliente.
- b. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), disponible en: [Acuerdo de Nivel de Servicio \(SLA\)](#) . El SLA define los estándares de desempeño y los compromisos de disponibilidad de los Servicios prestados por CM.com.
- c. Condiciones Específicas del Servicio, disponibles en: [Condiciones Específicas del Servicio](#) . Estas condiciones se aplican a los Servicios específicos adquiridos por el Cliente en virtud del Acuerdo.
- d. Condiciones Específicas del País, disponibles en: [Condiciones Específicas del País](#) . Estas condiciones se aplican a los Servicios prestados en países específicos y reflejan los requisitos reglamentarios locales.
- e. Política Antispam, disponible en: [Política Antispam](#) . Esta política describe el uso aceptable de los Servicios para evitar el correo no deseado y las comunicaciones no solicitadas.
- f. Derecho Aplicable y Condiciones de Resolución de Disputas, disponibles en: [Derecho Aplicable y Condiciones de Resolución de Disputas](#) . Estas condiciones especifican la legislación nacional específica que rige el Acuerdo, así como los tribunales o foros de resolución de disputas con jurisdicción exclusiva sobre cualquier disputa que surja de o en relación con el Acuerdo.

2.6 En caso de conflicto o incoherencia entre los diversos documentos que conforman el Acuerdo, se aplicará el siguiente orden de prioridad, teniendo los documentos enumerados en primer lugar la máxima prioridad: (i) cualquier acuerdo principal, acuerdo marco, Formulario de Pedido u otro acuerdo general que rija la relación entre las Partes; (ii) estos Términos y Condiciones; y (iii) cualquier otro documento incorporado por referencia o adjunto a

los anteriores.

2.7 Antes de formalizar el Acuerdo, el Cliente deberá, a petición de CM.com, facilitar información precisa y completa sobre su entidad comercial. Esto incluye, entre otros, su nombre legal, detalles de registro, estructura de propiedad y cualquier documentación requerida para que CM.com realice evaluaciones de Conocimiento del cliente (Know-Your-Customer, KYC) y/o Diligencia Debida del Cliente (DDC) de conformidad con el Derecho Aplicable. El Cliente se compromete a notificar de inmediato a CM.com por escrito cualquier cambio sustancial en su entidad comercial, propiedad, estructura u otros detalles relevantes que puedan afectar a las obligaciones de CM.com en materia de KYC/DDC. El Acuerdo está expresamente condicionado al resultado positivo y a la aprobación de CM.com tras la evaluación de KYC y/o DDC por parte de CM.com.

### **3. Precios, pago e impuestos**

#### Condiciones generales de pago

3.1 El Cliente asumirá el pago de todas las tarifas especificadas en el Acuerdo en la moneda designada en el mismo. Estas tarifas no incluyen el impuesto sobre el valor añadido (IVA) ni ningún otro impuesto, cargo o gravamen aplicable que imponga cualquier autoridad gubernamental, y que deberá asumir el Cliente, a menos que se indique lo contrario en el Acuerdo.

3.2 Se cobrará al Cliente todo el Tráfico que se envíe hacia o desde la Plataforma de CM.com y que esta reciba. Las tarifas por Tráfico se determinan en función de los registros de CM.com, que serán concluyentes a efectos de facturación. Las tarifas por Tráfico corresponden a las especificadas en el Formulario de Pedido correspondiente o publicadas en el sitio web de CM.com. CM.com se reserva el derecho de ajustar las tarifas por Tráfico sin previo aviso, incluidos, entre otros, los ajustes necesarios por cambios en la Legislación Aplicable o cambios en las tarifas del Operador. El período de facturación de las tarifas por Tráfico se rige por la hora central europea (CET).

3.3 Además de las tarifas indicadas en la Cláusula 3.1, las tarifas por Tráfico pueden estar sujetas a cualquier recargo aplicable, incluidas, entre otras, tarifas gubernamentales, reglamentarias o del Operador asociadas a destinos específicos. El Cliente deberá pagar todos estos recargos además de las tarifas por Tráfico.

3.4 CM.com se reserva el derecho de ajustar sus tarifas anualmente de acuerdo con los cambios en el índice de precios al consumo (IPC) aplicable a la región correspondiente durante el año natural anterior. CM.com notificará al Cliente dichos ajustes a través de un aviso general o incluyendo el ajuste en la factura correspondiente.

#### Facturación y pagos

3.5 Tras la formalización de un Acuerdo, CM.com emitirá facturas por las tarifas de suscripción y configuración al comienzo de cada período de facturación, tal como se especifica en el Acuerdo. Para los Servicios basados en el uso, las facturas se emitirán mensualmente al inicio del mes siguiente al mes en el que el Cliente haya incurrido en los costes de uso. Todas las facturas serán pagaderas de acuerdo con las condiciones de pago establecidas en el Acuerdo.

3.6 El Cliente acepta recibir las facturas electrónicamente. CM.com enviará todas las facturas a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Cliente durante el registro o actualizada posteriormente por el Cliente por escrito. Al aceptar la facturación electrónica, el Cliente asume toda la responsabilidad de mantener una dirección de correo electrónico válida y operativa registrada en CM.com para garantizar la recepción puntual de todas las facturas.

3.7 El Cliente deberá pagar todas las facturas en su totalidad, sin demora, compensación o deducción, en un plazo de catorce (14) días después de la fecha de emisión de la factura, a menos que se indique explícitamente lo contrario en el Acuerdo.

3.8 Si el Cliente no paga cualquier cantidad adeudada dentro del plazo de pago acordado, se devengarán intereses al tipo máximo permitido por el Derecho Aplicable sobre el importe pendiente sin previo aviso de incumplimiento por parte de CM.com. El Cliente también reembolsará a CM.com todos los costes y gastos razonables incurridos en el cobro de importes vencidos, incluidos, entre otros, los honorarios de abogados.

3.9 El Cliente podrá impugnar una factura por escrito y de buena fe dentro del plazo de pago aplicable a la factura, siempre que la parte no impugnada de la factura se pague a tiempo. Comisiones bancarias y conversión de divisas

3.10 En cuanto a las transacciones internacionales no SEPA, el banco que gestione la transacción podrá aplicar comisiones bancarias. El Cliente correrá con todos los gastos, incluidos los impuestos por su propio banco, cualquier banco intermediario y el banco de CM.com, tal y como se indica en la factura. El Cliente es responsable de garantizar que CM.com reciba el importe total facturado, neto de cualquier comisión bancaria o de transferencia. Cualquier déficit resultante de las tarifas deducidas seguirá siendo pagadero por el Cliente.

3.11 CM.com podrá compensar cualquier importe que el Cliente adeude a CM.com con cualquier importe que CM.com adeude al Cliente. Si la cuenta del Cliente contiene fondos en varias divisas, pero no tiene fondos suficientes en la divisa de la factura, CM.com puede convertir los fondos disponibles en otras divisas a la divisa de la factura para cubrir el importe pendiente. Dichas conversiones se realizarán utilizando un tipo de conversión determinado por CM.com, basado en los tipos de mercado vigentes o en los estándares internos de CM.com.

#### Límites de crédito y uso

3.12 A las cuentas del Cliente se les asigna un límite de crédito predeterminado de cinco mil euros (5000 €). CM.com notificará al Cliente por correo electrónico cuando el uso del Cliente alcance el 80 % del límite de crédito asignado. El Cliente podrá solicitar un aumento del límite de crédito, sujeto a la aprobación previa por escrito de CM.com. 3.13 Sin perjuicio de la Cláusula 3.5, el Cliente reconoce y acepta que CM.com puede, a su entera discreción y sin previo aviso, modificar (incluido el aumento o la disminución) o revocar el límite de crédito asignado en cualquier momento. Si el Cliente alcanza el límite de crédito, CM.com puede, pero no está obligada a, suspender inmediatamente la prestación de Servicios hasta que el saldo pendiente se reduzca mediante el pago o CM.com apruebe y/o aplique un aumento en el límite de crédito. El Cliente sigue siendo plenamente responsable de cualquier saldo pendiente, y CM.com se reserva el derecho de exigir el pago inmediato de cualquier factura vencida.

3.14 La(s) suscripción(es) al(los) Servicio(s) adquirida(s) por el Cliente en virtud de una Orden de Pedido puede(n) incluir un componente de uso (el "Plan de Uso"). El Plan de Uso otorga al Cliente derecho a una cantidad o nivel determinado de uso (por ejemplo, número de usuarios autorizados, conversaciones, mensajes, perfiles o sesiones), tal como se detalla en la Orden de Pedido correspondiente. El uso en virtud del Plan de Uso se calculará por período de uso, según se especifique en la Orden de Pedido aplicable. Si el Cliente excede el uso asignado durante dicho período, CM.com se reserva el derecho de cobrar al Cliente el exceso de uso a las tarifas estándar de CM.com, según se indique en la Orden de Pedido aplicable o se publique en el sitio web de CM.com. Cualquier parte no utilizada del Plan de Uso en un período determinado no es transferible y no se acumulará para períodos posteriores.

## Cuentas de prepago

3.15 Para los Clientes con una cuenta de prepago, los cargos por el uso de ciertos Servicios se deducirán del saldo de la cuenta de prepago del Cliente. El acceso a estos Servicios está supeditado al mantenimiento en todo momento del saldo mínimo de prepago requerido.

3.16 Los créditos y saldos de prepago estarán disponibles para su uso por parte del Cliente el Día Laborable siguiente a la recepción del pago por parte de CM.com. Los créditos de prepago no son reembolsables y vencerán doce (12) meses después de la fecha de compra, a menos que se acuerde lo contrario por escrito.

3.17 Se considerará que el Cliente está en mora si un pago con tarjeta de crédito da lugar a una devolución de cargo. En este caso, CM.com se reserva el derecho de compensar el importe de la devolución de cargo, junto con las tarifas aplicables, con el saldo de prepago restante del Cliente. Si el saldo de prepago es insuficiente o está totalmente agotado, CM.com podrá, a su entera discreción, cancelar la cuenta de prepago del Cliente con efecto inmediato.

3.18 CM.com se reserva el derecho de rechazar el registro del Cliente para una cuenta de prepago a su entera discreción. Además, CM.com puede cancelar una cuenta de prepago existente por cualquier motivo previa notificación al Cliente. Se eliminará la cuenta de prepago si no se recarga en un plazo de tres (3) meses desde el registro o si se ha agotado todo el saldo de prepago.

## **4. Obligaciones del Cliente**

4.1 Previa solicitud por escrito, el Cliente deberá proporcionar asistencia razonable y cooperar con CM.com en la respuesta a las solicitudes de información de los organismos encargados de hacer cumplir la ley, las autoridades reguladoras, los Operadores u otras entidades pertinentes. Dicha cooperación es necesaria para que CM.com pueda cumplir con sus obligaciones legales y reglamentarias. CM.com se reserva el derecho de auditar el uso del Servicio por parte del Cliente para verificar el cumplimiento de los términos del Acuerdo, en particular si CM.com sospecha de un uso indebido o de una violación del Acuerdo.

4.2 El Cliente se asegurará de que el acceso a su cuenta y Servicios de la Plataforma de CM.com esté restringido únicamente al personal autorizado y de que las credenciales de inicio de sesión se almacenen y gestionen de forma segura. El Cliente asume toda la responsabilidad de todas las actividades realizadas a través de su cuenta de la Plataforma de CM.com, incluido cualquier uso no autorizado. El Cliente es el único responsable de todo el Tráfico enviado o entregado, garantizando su legalidad y cumplimiento de la Legislación Aplicable, incluido el mantenimiento de registros actualizados del consentimiento del Usuario Final cuando sea necesario. El Cliente no enviará spam, mensajes no solicitados ni Tráfico no ético, ilegal o fraudulento. Además, el Cliente deberá cumplir con la Política antispam de CM.com.

4.3 El Cliente utilizará los Servicios exclusivamente para los fines previstos y especificados en el Acuerdo. Sin carácter limitativo, el Cliente no:

- a. realizará ingeniería inversa ni intentará de otro modo obtener acceso no autorizado a ningún componente del Servicio;
- b. revenderá el Servicio ni permitirá que ningún tercero utilice el Servicio para ningún fin que no sea el de los fines comerciales internos del Cliente, tal como se describe en el Acuerdo;

- c. interferirá ni intentará interrumpir la integridad, el desempeño o la funcionalidad del Servicio, ni ningún dato o contenido incluido, tratado o transmitido a través del Servicio;
- d. recopilará, extraerá ni recolectará datos del Servicio o relacionados con él, excepto cuando esté explícitamente autorizado por las características del Servicio proporcionadas por CM.com para tales fines; ni
- e. utilizará el Servicio ni ninguna Información Confidencial de CM.com para realizar evaluaciones comparativas, análisis competitivos o el desarrollo, la comercialización, concesión de licencias o venta de cualquier producto, servicio o tecnología que compita, directa o indirectamente, con el Servicio.

4.4 El Cliente es el único responsable de garantizar el cumplimiento de toda la Legislación Aplicable en su jurisdicción, incluidas, entre otras, las leyes en materia de telecomunicaciones y privacidad. El Cliente asumirá toda la responsabilidad por cualquier reclamación, daño, multa, sanción o coste que se derive de su incumplimiento de dicha Legislación Aplicable. Además, el Cliente acepta indemnizar, defender y eximir de responsabilidad a CM.com, sus Filiales y sus respectivos directivos, consejeros, empleados y agentes ante cualquier reclamación, obligación, pérdida, daño o gasto (incluidos los honorarios razonables de abogados) que resulten de la violación de la Legislación Aplicable por parte del Cliente.

## 5. Garantías e indemnizaciones

5.1 El Cliente declara y garantiza que (i) ha obtenido todos los derechos, consentimientos, autorizaciones y licencias necesarios para el uso y suministro de los Materiales del Cliente; (ii) el uso por parte de CM.com de los Materiales del Cliente, según lo permitido en virtud del Acuerdo, no infringirá ninguna Ley de Protección de Datos Aplicable, acuerdos con terceros u otras obligaciones legales; y (iii) la promoción, provisión y operación del Servicio de Usuario Final por parte del Cliente no infringirá, se apropiará indebidamente ni violará de otro modo ningún Derecho de Propiedad Intelectual u otros derechos de propiedad de ningún tercero.

5.2 Sin perjuicio de la Cláusula 8, el Cliente indemnizará, defenderá y eximirá a CM.com y a sus Filiales de toda responsabilidad por cualquier pérdida, daño, obligación, sanción, multa, coste y gasto (incluidos los honorarios razonables de abogados) (colectivamente, «Pérdidas») en que incurra CM.com como resultado de cualquier reclamación, demanda o procedimiento de terceros que surja de o esté relacionado con:

- a. el uso por parte del Cliente del Servicio, el Servicio de Usuario Final o los Materiales del Cliente, incluidas, entre otras, alegaciones de que dicho uso infringe, se apropia indebidamente o viola de otro modo cualquier Derecho de Propiedad Intelectual, derechos de privacidad u otros derechos de propiedad de un tercero;
- b. el uso, la provisión, transmisión, exhibición o el almacenamiento de los Materiales del Cliente por parte del Cliente en violación de las Leyes de Protección de Datos Aplicables; y/o
- c. cualquier uso no autorizado, ilegal o fraudulento del Servicio por parte del Cliente o sus Usuarios Finales.

5.3 El Cliente indemnizará a CM.com por cualquier Pérdida derivada del uso no autorizado o dañino del Servicio por parte del Cliente y/o sus Usuarios Finales. Esto incluye, sin carácter limitativo, las reclamaciones relacionadas con el contenido de mensajes o datos transmitidos a través del Servicio. CM.com notificará inmediatamente al Cliente por escrito cualquier reclamación por la que se solicite indemnización, y proporcionará asistencia y cooperación razonables en la defensa o resolución de dichas reclamaciones. El Cliente podrá, a su cargo, participar en la defensa de cualquier reclamación y las Partes coordinarán su estrategia de defensa de buena fe en la medida en que sea

razonablemente posible. El incumplimiento o retraso en la notificación no eximirá al Cliente de sus obligaciones de indemnización, excepto en la medida en que el Cliente se vea perjudicado materialmente por dicho incumplimiento o retraso.

## 6. Confidencialidad y publicidad

6.1 Tal como se utiliza en los presentes Términos y Condiciones, «Información Confidencial» se refiere a cualquier información que una Parte (la «Parte Reveladora») divulgue a la otra Parte (la «Parte Receptora») en relación con el Acuerdo, ya sea de forma oral o escrita, o en cualquier otro formato, que se designe como confidencial o que razonablemente deba entenderse como confidencial dada la naturaleza de la información o las circunstancias de la divulgación. El Servicio, incluidas sus características, funcionalidades y documentación relacionada, se considerará Información Confidencial de CM.com. La Información Confidencial excluye la información o los materiales que:

- a. pasen a ser de dominio público sin que la Parte Receptora haya incumplido el Acuerdo;
- b. la Parte Receptora conociera antes de que la Parte Reveladora los divulgara, sin obligación de confidencialidad alguna;
- c. la Parte Receptora haya obtenido legalmente de un tercero con derecho a divulgar dicha información sin incumplir ninguna obligación de confidencialidad; o
- d. la Parte Receptora haya desarrollado de forma independiente sin basarse en la Información Confidencial de la Parte Reveladora ni tener acceso a ella.

Esta cláusula no restringe a CM.com el uso de conocimientos generales, experiencia, conceptos o ideas adquiridos durante su relación de cooperación, siempre que dicho uso no implique la divulgación de Información Confidencial del Cliente.

6.2 La Parte Receptora mantendrá la confidencialidad de la Información Confidencial de la Parte Reveladora y no la utilizará para ningún fin que no sea el necesario para cumplir con sus obligaciones o hacer valer sus derechos en virtud del Acuerdo. La divulgación de Información Confidencial solo está permitida:

- a. a los empleados, representantes o contratistas de la Parte Receptora que requieran acceso a la información para cumplir con las obligaciones establecidas en el Acuerdo, siempre que estén sujetos a obligaciones de confidencialidad no menos estrictas que las establecidas en el Acuerdo; o
- b. según lo exijan la Legislación Aplicable o las autoridades reguladoras, siempre que la Parte Receptora lo notifique previamente por escrito a la Parte Reveladora (cuando esté legalmente permitido) para permitir que la Parte Reveladora solicite una orden de protección o impugne de otro modo la divulgación.

6.3 Las obligaciones de cada Parte en relación con la protección de la Información Confidencial comenzarán en la Fecha de Entrada en Vigor y permanecerán en vigor durante tres (3) años tras la rescisión o vencimiento del Acuerdo. Sin perjuicio de lo anterior, las obligaciones relacionadas con la Información Confidencial que se considere secreto comercial seguirán aplicándose mientras dicha información esté protegida como secreto comercial en virtud de la Legislación Aplicable.

6.4 Los términos del Acuerdo se considerarán Información Confidencial de ambas Partes. No obstante, dichos términos pueden divulgarse, de forma estrictamente confidencial, a los respectivos asesores, abogados, posibles



adquirentes, inversores o fuentes de financiación de las Partes, únicamente con fines de diligencia debida o de evaluación similares.

6.5 Cada Parte otorga a la otra Parte una licencia limitada, no exclusiva, libre de regalías y revocable para utilizar su nombre, marcas comerciales y logotipo de la empresa con el único fin de identificar a la otra Parte como socio comercial en materiales de marketing, ventas, financieros y de relaciones públicas. Cada Parte conserva todos los derechos, títulos e intereses sobre su nombre, marcas comerciales y logotipos, y todo el fondo de comercio derivado de dicho uso redundará exclusivamente en beneficio de la Parte cuyo nombre, marcas comerciales o logotipo se utilicen. Cualquiera de las Partes podrá revocar los derechos otorgados en virtud de esta cláusula en cualquier momento mediante notificación por escrito. Salvo lo dispuesto expresamente en el Acuerdo, ninguna de las Partes podrá utilizar, registrar o reclamar ningún derecho sobre el nombre, las marcas comerciales, los logotipos, las URL o las especificaciones de propiedad de la otra Parte sin el consentimiento previo por escrito de la otra Parte. CM.com se reserva el derecho de revisar el uso que el Cliente haga del nombre y la marca de CM.com para verificar el cumplimiento del Acuerdo y de las directrices de marca aplicables.

6.6 Como excepción a las obligaciones de confidencialidad establecidas en la Cláusula 6.1, el Cliente reconoce y acepta que CM.com puede divulgar los datos y/o la información del Cliente (y, cuando corresponda, los datos y/o la información de los Usuarios Finales) a los Operadores, a las autoridades competentes y/o a terceros relevantes según sea necesario para cumplir con las obligaciones legales y contractuales de CM.com, incluidos, entre otros, los requisitos en materia de DDC. Dichas divulgaciones no se considerarán un incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad en virtud de esta Cláusula 6, siempre que dichas divulgaciones se limiten a lo estrictamente necesario para cumplir con las obligaciones legales o contractuales aplicables.

## **7. Derechos de Propiedad Intelectual**

7.1 Con sujeción a los derechos limitados que se conceden expresamente en el Acuerdo, cada Parte conserva todos los derechos, títulos e intereses sobre su respectiva Propiedad Intelectual. Ninguna de las Partes otorga derechos, ya sean expresos o implícitos, a la otra Parte, al margen de lo dispuesto explícitamente en estos Términos y Condiciones o en el Acuerdo. CM.com se reserva el derecho de actualizar o modificar el Servicio, incluidas la adición, alteración o eliminación de funcionalidades, como parte de sus derechos en virtud del Acuerdo. CM.com notificará al Cliente con antelación razonable dichos cambios. El Cliente seguirá cumpliendo con todas las obligaciones de pago durante dichas actualizaciones o modificaciones, excepto cuando los cambios afecten material y negativamente a la capacidad del Cliente para utilizar el Servicio según lo acordado.

## **8. Limitación de responsabilidad**

8.1 El Cliente reconoce que las redes de Internet y de telecomunicaciones conllevan incertidumbres inherentes, incluidos, entre otros, problemas de disponibilidad, fiabilidad de la transmisión y seguridad de los datos. CM.com no garantiza que los Servicios estén libres de errores, fallos o interrupciones. CM.com no se hace responsable de retrasos, interrupciones, problemas de rendimiento u otros problemas que surjan de factores que escapen a su control razonable, incluidos, entre otros, perturbaciones en las telecomunicaciones, limitaciones de hardware o problemas de red. En caso de error, fallo o interrupción, CM.com hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para restablecer los Servicios de acuerdo con los estándares del sector. CM.com realiza un mantenimiento periódico y notificará al Cliente con una antelación razonable cualquier indisponibilidad temporal prevista de los Servicios debido a un mantenimiento programado. Ninguna indisponibilidad temporal causada por un

mantenimiento programado constituirá un incumplimiento del Acuerdo.

8.2 CM.com proporciona el Servicio y la Plataforma de CM.com «tal cual» y «según disponibilidad». CM.com no ofrece garantías, expresas o implícitas, al Cliente ni a ninguna otra parte en relación con la Plataforma de CM.com, incluidos el Servicio u otros servicios relacionados prestados en virtud del Acuerdo. En la medida máxima permitida por el Derecho Aplicable, CM.com renuncia expresamente a todas las garantías, incluidas, entre otras, las garantías implícitas de comerciabilidad, idoneidad para un fin determinado y no infracción. CM.com no garantiza que los Servicios o la Plataforma de CM.com estén libres de errores, fallos, interrupciones o que cumplan de otro modo con los requisitos específicos del Cliente.

8.3 Sin perjuicio de la Cláusula 5, ninguna de las Partes será responsable ante la otra por ninguno de los siguientes tipos de pérdidas o daños, incluso si se le informa de su posibilidad e independientemente del fundamento de la reclamación: (i) pérdida de beneficios, ingresos o ventas; (ii) pérdida de ahorros o negocios previstos; (iii) pérdida de oportunidad de negocio; (iv) costes de servicios sustitutivos o pérdidas económicas; (v) pérdida de uso de cualquier servicio, equipo o datos; (vi) tiempo de inactividad de la dirección o del personal; (vii) honorarios o gastos profesionales; (viii) interrupción de la actividad; (ix) pérdida o corrupción de datos; (x) pérdida de fondo de comercio o reputación; o (xi) cualquier daño indirecto, accesorio, ejemplar, punitivo, especial o emergente.

8.4 Sin perjuicio de la Cláusula 5, la responsabilidad total agregada de CM.com por todas las reclamaciones que surjan de o estén relacionadas con el Acuerdo, ya sea por contrato, agravio (incluida la negligencia) o de otro modo, no excederá la menor de las siguientes cantidades: (i) el importe total pagado por el Cliente a CM.com en los doce (12) meses inmediatamente anteriores al primer incidente que dio lugar a dicha responsabilidad; o (ii) cincuenta mil euros (50 000 €) o su equivalente en moneda local. Esta limitación se aplica a todas las reclamaciones de forma colectiva, independientemente del número de incidentes o reclamaciones.

8.5 En la medida máxima permitida por el Derecho Aplicable, las limitaciones de responsabilidad y exclusiones especificadas en esta Cláusula 8 no se aplican a la responsabilidad derivada de fallecimiento o daños personales causados por dolo o negligencia grave de una de las Partes.

## 9. Fuerza mayor

9.1 Ninguna de las Partes será responsable del incumplimiento de cualquier obligación en virtud del Acuerdo (excepto las obligaciones de pago de las cantidades ya vencidas) si dicho incumplimiento se debe a un caso de fuerza mayor. A los efectos del Acuerdo, «fuerza mayor» se refiere a eventos o circunstancias que escapan al control razonable de una Parte, incluyendo, pero sin limitarse a: acciones o intervenciones gubernamentales, huelgas, pandemias, epidemias, actos de terrorismo o amenazas de los mismos, interrupciones operativas, interrupciones en el suministro de energía, fallos en las instalaciones de telecomunicaciones de terceros, o cualquier otro evento que no haya podido ser razonablemente evitado o mitigado y que impida a la Parte afectada cumplir con sus obligaciones en virtud del Acuerdo.

9.2 Si una Parte no puede cumplir con sus obligaciones en virtud del Acuerdo debido a un caso de fuerza mayor, deberá notificarlo a la otra Parte por escrito en un plazo de diez (10) Días Laborables a partir de la fecha en que se produzca el caso de fuerza mayor. La notificación incluirá detalles del caso de fuerza mayor, su impacto esperado en el desempeño de la Parte afectada y, si es posible, la duración estimada del acontecimiento.

## 10. Duración, suspensión y rescisión

### Duración del acuerdo

10.1 El Plazo Inicial de este Acuerdo comienza en la Fecha de Entrada en Vigor y continuará hasta el vencimiento del plazo especificado en el Acuerdo (el «Plazo inicial»). Si no se especifica explícitamente un Plazo Inicial, el Plazo Inicial será por defecto de un (1) año a partir de la Fecha de Entrada en Vigor.

10.2 Tras el Plazo Inicial, el Acuerdo se renovará automáticamente por períodos sucesivos de un (1) año (cada uno, un «Plazo de Renovación», y colectivamente con el Plazo Inicial, el «Plazo»), a menos que cualquiera de las Partes notifique por escrito la rescisión al menos tres (3) meses antes de la expiración del Plazo vigente en ese momento.

### Suspensión y rescisión

10.3 Si el Cliente incumple materialmente alguna disposición del Acuerdo, CM.com podrá, a su entera discreción:

- a. suspender la prestación del Servicio sin previo aviso;
- b. buscar todas y cada una de las soluciones disponibles en virtud del Acuerdo o el Derecho Aplicable, incluidas reclamaciones por daños y perjuicios; y/o
- c. rescindir el Acuerdo, siempre que CM.com lo haya notificado por escrito especificando el incumplimiento y el Cliente no lo haya subsanado en un plazo de diez (10) Días Laborables desde la recepción de dicha notificación.

10.4 A los efectos del Acuerdo, un «incumplimiento sustancial» incluirá, entre otros:

- a. el impago por parte del Cliente de cualquier cantidad no impugnada en un plazo de 30 días después de la fecha de vencimiento;
- b. violaciones repetidas de las obligaciones de seguridad de los datos o privacidad impuestas por el Acuerdo, la Legislación Aplicable o los estándares relevantes del sector;
- c. cualquier uso indebido de los Servicios que constituya una violación sustancial de la Legislación Aplicable y/o de la Política antispam de CM.com, infrinja materialmente los derechos de terceros o incumpla las obligaciones fundamentales del Acuerdo, causando o pudiendo causar daño a los Usuarios Finales, a otros Clientes, a CM.com, a su reputación, a sus Filiales, a sus operaciones comerciales y/o a su posición jurídica;
- d. cualquier incumplimiento que cause o pueda causar daños significativos a la reputación, a los Usuarios Finales, a las operaciones comerciales o a la posición jurídica de CM.com.

10.5 CM.com reanudará la prestación de los Servicios una vez que las razones subyacentes de la suspensión se hayan resuelto completamente a satisfacción de CM.com, siempre que el Cliente haya tomado las medidas correctivas adecuadas para evitar que se repita. Sin embargo, si la naturaleza, gravedad o frecuencia del incumplimiento del Cliente indica un riesgo o una infracción continuados, CM.com se reserva el derecho de rescindir el Acuerdo de forma permanente sin previo aviso.

10.6 Cualquiera de las Partes podrá rescindir el Acuerdo con efecto inmediato previa notificación por escrito si:

- a. la otra Parte se somete a un procedimiento concursal, de insolvencia o cualquier proceso legal similar que indique dificultades financieras, incluyendo, entre otros, la liquidación, administración judicial o cesión en beneficio de

acreedores;

b. un caso de fuerza mayor, tal como se define en la Cláusula 9, se prolonga durante más de veinte (20) Días Laborables, haciendo imposible o impracticable el cumplimiento de las obligaciones en virtud del Acuerdo; o

c. la rescisión es exigida por una autoridad competente, un requisito reglamentario o debido a cambios sustanciales en las condiciones de los Operadores que hacen que la continuación del Acuerdo sea inviable desde el punto de vista legal o comercial.

10.7 Si el Cliente ha recibido algún Servicio en virtud del Acuerdo antes de la suspensión o rescisión de conformidad con las Cláusulas 10.3 o 10.6, todos los importes facturados por dichos Servicios, incluidos los honorarios pendientes o devengados, seguirán siendo exigibles y pagaderos inmediatamente tras la suspensión o rescisión.

10.8 Si el Cliente rescinde el Acuerdo antes de que finalice el Plazo vigente en ese momento, o si CM.com rescinde el Acuerdo debido a un incumplimiento sustancial por parte del Cliente, este seguirá siendo responsable de todas las tarifas de suscripción que cubran la duración restante del Plazo. En concreto, el Cliente deberá pagar todas las tarifas de suscripción correspondientes al período comprendido entre la fecha de entrada en vigor de la rescisión y el final del Plazo Inicial o del Plazo de Renovación, según corresponda. Estas tarifas serán inmediatamente exigibles y pagaderas tras la rescisión.

#### Supervivencia

10.9 La rescisión del Acuerdo por cualquiera de las Partes de conformidad con la Cláusula 10 no afectará a derechos, obligaciones o responsabilidades que se hayan devengado antes de dicha rescisión. Esto incluye, sin limitación, la obligación del Cliente de pagar cualquier tarifa pendiente u otros importes adeudados hasta la fecha de entrada en vigor de la rescisión, inclusive. Todos los derechos, recursos y obligaciones devengados en virtud del Acuerdo sobrevivirán a la rescisión, salvo que se disponga explícitamente lo contrario en el Acuerdo.

10.10 Las disposiciones del Acuerdo que, por su naturaleza o términos expresos, estén destinadas a sobrevivir a la rescisión, permanecerán en pleno vigor y efecto. Esto incluye, entre otras, las Cláusulas 5 (Garantía), 6 (Confidencialidad), 7 (Propiedad Intelectual), 8 (Responsabilidad), 9 (Fuerza mayor), 10 (Rescisión) y 12 (Derecho Aplicable y disputas).

## **11. Cesión y delegación**

11.1 Ninguna de las Partes podrá ceder el Acuerdo, ya sea de forma total o parcial, sin el consentimiento previo por escrito de la otra Parte, consentimiento que no podrá ser denegado o retrasado injustificadamente. Sin perjuicio de lo anterior, cualquiera de las Partes podrá ceder el Acuerdo sin el consentimiento de la otra Parte: (i) a una Filial; (ii) a un sucesor que adquiera sustancialmente la totalidad de su negocio o activos; o (iii) a una institución financiera con el fin de ceder cuentas por cobrar. Cualquier intento de cesión que infrinja esta Cláusula será nulo y sin efecto. El Acuerdo será vinculante y redundará en beneficio de las Partes y sus respectivos sucesores y cesionarios autorizados.

11.2 CM.com puede contratar a sus Filiales y a otros terceros para cumplir con sus obligaciones en virtud del Acuerdo. CM.com seguirá siendo plenamente responsable del cumplimiento de sus obligaciones y se asegurará de que cualquier tercero contratado cumpla con los términos y condiciones del Acuerdo. Cuando la participación de terceros afecte de manera sustancial al uso de los Servicios por parte del Cliente, CM.com deberá notificar previamente al Cliente dicha participación.

## **12. Derecho Aplicable y resolución de disputas**

12.1 El Acuerdo, y cualquier asunto que surja de él o en relación con él, se regirá por las leyes especificadas en el Derecho Aplicable y en las Condiciones de resolución de disputas, excluyendo cualquier aplicación de principios de conflicto de leyes. La Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías no será de aplicación al Acuerdo.

12.2 Cualquier disputa que surja de o en relación con el Acuerdo, incluidas las disputas concernientes a su existencia, interpretación, ejecución, validez o rescisión, será sometida a la jurisdicción exclusiva de los tribunales especificados en el Derecho Aplicable y en las Condiciones de resolución de disputas. Las Partes acuerdan expresamente someterse a la jurisdicción designada.

## **13. Disposiciones varias**

13.1 El Acuerdo constituye el acuerdo íntegro entre las Partes y reemplaza todos los acuerdos, las declaraciones, garantías y entendimientos previos o contemporáneos, ya sean escritos u orales, relacionados con su objeto.

13.2 La inacción o el retraso por cualquiera de las Partes en la aplicación de cualquier disposición del Acuerdo no se interpretará como una renuncia a dicha disposición ni a ningún otro derecho en virtud del Acuerdo. Para que surta efecto, toda renuncia debe hacerse explícitamente por escrito.

13.3 Ninguna disposición del Acuerdo se interpretará en el sentido de crear una empresa conjunta, sociedad, relación de agencia ni autoridad alguna para que una de las Partes obligue a la otra Parte. El Acuerdo no confiere derechos a terceros, excepto que la empresa matriz y las Filiales de CM.com pueden hacer cumplir las disposiciones relativas a propiedad intelectual, indemnizaciones, limitaciones de responsabilidad y exenciones de responsabilidad, tal y como se establece expresamente en el presente documento.

13.4 A petición de CM.com, el Cliente deberá proporcionar sin demora cualquier información razonablemente solicitada que sea necesaria para que CM.com cumpla con sus obligaciones de información, sin que CM.com esté obligada a demostrar su importancia. El Cliente deberá responder en un plazo de veinte (20) Días Laborables a partir de la recepción de la solicitud, ya sea proporcionando la información solicitada o bien ofreciendo una explicación detallada de su falta de disponibilidad. Además, el Cliente deberá, cuando sea posible, incluir disposiciones similares en sus correspondientes acuerdos con terceros para garantizar la disponibilidad de dicha información cuando sea necesaria.

13.5 Cada Parte reconoce que ha tenido la oportunidad de buscar asesoramiento jurídico independiente con respecto al Acuerdo. Si un tribunal u otra autoridad competente determina que alguna disposición del Acuerdo es inválida, ilegal o inaplicable, dicha disposición se modificará en la medida mínima necesaria para que resulte válida y aplicable, preservando al mismo tiempo la intención original de las Partes. Si dicha modificación no es posible, la disposición inválida, ilegal o inaplicable se considerará separada del Acuerdo, y las disposiciones restantes

continuarán en pleno vigor y efecto.

13.6 CM.com se reserva el derecho de modificar el Acuerdo y los Términos y Condiciones en cualquier momento. CM.com notificará al Cliente por escrito cualquier cambio sustancial. Si el Cliente no se opone por escrito en el plazo de un (1) mes a partir de la recepción de dicha notificación, las modificaciones se considerarán aceptadas y serán vinculantes. Si el Cliente se opone a las modificaciones propuestas dentro del plazo especificado, los Términos y Condiciones anteriores seguirán vigentes, excepto cuando los cambios sean necesarios para cumplir con nuevos requisitos reglamentarios, obligaciones legales o interpretaciones oficiales de la ley. En estos casos, el Cliente no tendrá derecho a oponerse y deberá cumplir con los Términos y Condiciones actualizados. Si el Cliente se opone a cualquier otra modificación, CM.com se reserva el derecho de rescindir el Acuerdo notificándolo por escrito al Cliente con un (1) mes de antelación.

13.7 Todas las notificaciones requeridas o permitidas en virtud del Acuerdo deben efectuarse por escrito y hacer referencia al Acuerdo. Las notificaciones dirigidas a CM.com deben enviarse a la dirección de la entidad CM.com correspondiente, tal y como se especifica en el Acuerdo, y las notificaciones dirigidas al Cliente deben enviarse a la dirección especificada en el Acuerdo o actualizada mediante notificación por escrito a la otra Parte. Las notificaciones se considerarán recibidas: (i) en el momento de la entrega en mano; (ii) un (1) Día Laborable después del depósito en un servicio de mensajería urgente reconocido a nivel nacional, con confirmación escrita de la entrega; (iii) tres (3) Días Laborables después de ser enviadas por correo certificado o registrado, con acuse de recibo y franqueo pagado; o (iv) si se envían electrónicamente (por ejemplo, por correo electrónico), en el momento de la confirmación escrita de la recepción por parte del destinatario, siempre que la notificación se envíe a la dirección de correo electrónico designada por la Parte Receptora a tal efecto. En el caso de notificaciones electrónicas, la Parte remitente debe conservar una prueba de la transmisión, como un recibo de entrega del correo electrónico o documentación equivalente, para validar la entrega correcta.

13.8 Si el Cliente reúne los requisitos para ser considerado una microempresa, una pequeña empresa o una organización sin ánimo de lucro, y CM.com presta los Servicios dentro del Espacio Económico Europeo (EEE) o el Reino Unido, el Cliente renuncia explícitamente por la presente a los siguientes derechos (cuando proceda):

- a. recibir el Acuerdo en un soporte duradero;
- b. recibir un resumen del Acuerdo; y
- c. recibir una notificación cuando el uso que el Cliente haga de cualquier Servicio se acerque al volumen o a los límites de tiempo asociados al límite de crédito del Cliente.

Además, si el Acuerdo especifica un período de compromiso que excede el período máximo legal, el Cliente renuncia explícitamente al derecho a un período de compromiso más corto.

## **14. Tratamiento de Datos Personales**

14.1 CM.com puede tratar Datos Personales en su calidad de Responsable independiente del tratamiento o Encargado del tratamiento para el Cliente. Cuando CM.com trate Datos Personales en nombre del Cliente, se aplicará el ATD. Para todas las actividades de tratamiento en las que CM.com determine los fines y medios del tratamiento como Responsable independiente, regirán las disposiciones de esta cláusula.

14.2 Cuando CM.com trate Datos Personales relativos a su relación comercial con el Cliente, incluidos los nombres y la información de contacto de los empleados del Cliente o del personal autorizado que acceda a la cuenta del

Cliente, así como los Datos Personales necesarios para fines de KYC y DDC, CM.com determinará los fines y los medios de dicho tratamiento y actuará como Responsable independiente en virtud de las Leyes de Protección de Datos Aplicables. Dicho tratamiento puede incluir Datos Personales utilizados para la gestión de cuentas y relaciones, actividades de marketing, datos financieros y de facturación relacionados con el uso de los Servicios por parte del Cliente, atención al cliente, comprobaciones de crédito, prevención del fraude y actividades delictivas, identificación y cumplimiento de las obligaciones en materia de KYC y DDC.

14.3 Cuando CM.com trate Datos Personales en su calidad de proveedor de servicios públicos de comunicaciones electrónicas, actuará como Responsable independiente del tratamiento únicamente para los fines necesarios para garantizar el correcto funcionamiento y prestación de dichos servicios, la facturación, la gestión del tráfico, las investigaciones judiciales, las consultas de los Usuarios Finales y/o la detección y prevención del fraude. Este tratamiento se llevará a cabo de conformidad con las leyes de telecomunicaciones aplicables y las Leyes de Protección de Datos Aplicables.

14.4 Al tratar los Datos Personales conforme a las cláusulas 14.2 y 14.3, CM.com garantizará el pleno cumplimiento de sus obligaciones en virtud de las Leyes de Protección de Datos Aplicables.

14.5 CM.com puede recopilar, analizar y utilizar datos no identificables personalmente derivados del uso de los Servicios por parte del Cliente («Datos de Servicio») de forma agregada y anónima. Los Datos de Servicio pueden incluir métricas de uso, datos de rendimiento del sistema y estadísticas relacionadas con los Servicios. CM.com puede utilizar estos datos para mejorar el servicio, la seguridad, el análisis de mercado y el desarrollo de nuevas funciones o productos. Si los Datos de Servicio se generan a partir de datos subyacentes que contienen Datos Personales, CM.com se asegurará de que dichos Datos Personales se anonimicen de forma irreversible antes de su uso posterior. CM.com garantiza que todos los Datos de Servicio tratados permanecen anonimizados y no pueden volver a identificarse. Ningún tratamiento de los Datos de Servicio afecta a las obligaciones de confidencialidad de CM.com en virtud de la Cláusula 6 ni dará lugar a ninguna divulgación no autorizada de los datos del Cliente o del Usuario Final.