

## TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

**ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES, INCLUIDOS LOS ANEXOS Y/O ANEXOS ADJUNTOS ("TÉRMINOS"), RIGEN LA PROVISIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS ENTRE CHAR DESARROLLO DE SISTEMAS S.L.U., B61839023, con domicilio social en Parque Empresarial Arboretum - Avda. de la Fama, 16-20, 3ª planta - 08940 Cornellà de Llobregat, Barcelona, España, o su(s) Filial(es) ("ASSA ABLOY" o "Char"), y el Cliente. Tanto ASSA ABLOY como el Cliente pueden denominarse individualmente como una "Parte" o, colectivamente, como "Partes". Los servicios auxiliares, incluidos, entre otros, la instalación, el mantenimiento, el soporte y la capacitación, pueden estar sujetos a la ejecución de un Acuerdo por separado y/o un Anexo adjunto al presente. Estos Términos se incorporarán por referencia y formarán parte de todos y cada uno de los Acuerdos separados entre ASSA ABLOY y el Cliente.**

Si el Cliente es un Revendedor, entonces el suministro o reventa por parte del Cliente de los Productos y Servicios de ASSA ABLOY a un Cliente Final estará sujeto a los términos de un Acuerdo de Distribución separado entre el Cliente y ASSA ABLOY, y el Revendedor acepta por la presente que incorporará estos Términos en todas sus transacciones separadas con los Clientes Finales.

El Cliente, para utilizar los Productos de Software o SaaS de ASSA ABLOY, deberá aceptar y estar sujeto al Acuerdo de Licencia de Usuario Final ("EULA") y al Acuerdo de Suscripción de ASSA ABLOY (según corresponda), y el Cliente se asegurará de que sus Afiliados, agentes, contratistas, empleados y Clientes Finales acepten y estén sujetos al EULA y al Acuerdo de Suscripción de ASSA ABLOY. El Cliente reconoce que será responsable, indemnizará y eximirá de responsabilidad a ASSA ABLOY por cualquier incumplimiento o violación del EULA y el Acuerdo de Suscripción de ASSA ABLOY por parte de sus Afiliados, agentes, contratistas, empleados y Clientes Finales, que no habrían tenido acceso ni uso de dichos Productos de Software y SaaS, sino a través del Cliente.

En caso de cualquier inconsistencia entre estos Términos y los términos de un Anexo o Anexo, prevalecerán los términos del Anexo o Anexo. En caso de cualquier inconsistencia entre estos Términos y los términos de un Acuerdo, prevalecerán los términos del Acuerdo, a menos que el Anexo o Anexo indique expresamente que sus términos regirán sobre un Acuerdo.

En caso de conflicto, discrepancia o inconsistencia entre la versión en inglés y la versión en español de estos Términos, prevalecerá la versión en inglés. La versión en español se proporciona solo por conveniencia y no se utilizará para interpretar o interpretar estos Términos.

Estos Términos se aplican con exclusión de cualquier otro término que el Cliente busque imponer o incorporar o que esté implícito en la ley, la costumbre comercial, la práctica o el curso de las negociaciones. Ningún término o condición respaldado, entregado o contenido en las condiciones de compra, pedido, confirmación de pedido, especificación u otro documento del Cliente formará parte de estos Términos. El Cliente renuncia a cualquier derecho que de otro modo podría tener a confiar en cualquier término respaldado, entregado o contenido en cualquier documento del Cliente, ya sea introducido directa o indirectamente a modo de referencia o de otro modo, que sea inconsistente con estos Términos.

## 1. DEFINICIONES

Los términos en mayúsculas aquí tienen los siguientes significados:

- 1.1. **"Afiliado"** significa una entidad legal que controla o es controlada por una parte o está bajo control común con una parte, donde "control" significa el poder de dirigir o causar la dirección de la administración y las políticas de una entidad a través de la propiedad o el control de al menos el 50% de sus valores con derecho a voto o participación en la propiedad.
- 1.2. **"Acuerdo"** significa un acuerdo por escrito que contiene términos comerciales relacionados con el arrendamiento, venta, suministro o soporte de los Productos y Servicios entre ASSA ABLOY y el Cliente que incorpora estos Términos, incluidos, entre otros, cotizaciones, licencias, pedidos, órdenes de compra y cualquier anexo, apéndice u otros Anexos o Anexos a los mismos.
- 1.3. **"API"** significa interfaces de programación de aplicaciones.
- 1.4. **"Legislación de protección de datos aplicable"** significa la(s) ley(es) de la jurisdicción que rige el(los) Acuerdo(s) y a la que ASSA ABLOY y el Cliente están sujetos, que se relaciona con la protección de Datos Personales (incluidos los Datos Biométricos), incluidos, entre otros, estatutos como BIPA del 3 de octubre de 2008, Reglamento de Protección de Datos, Privacidad y Comunicaciones Electrónicas (Enmiendas, etc.) (Salida de la UE) de 2019. Ley de Protección de Datos del Reino Unido de 2018, CCPA y GDPR del 27 de abril de 2016.
- 1.5. **"Archivo adjunto"** significa un documento o elemento que está destinado a ser incorporado y formar parte de estos Términos y que se adjunta y forma parte de estos Términos.
- 1.6. **"Día hábil"** significa un día (que no sea sábado, domingo o festivo) en el que los bancos comerciales están abiertos para negocios bancarios generales (que no sean solo para servicios bancarios por Internet) en la jurisdicción donde se incorpora ASSA ABLOY.
- 1.7. **"Datos biométricos"** significa Datos personales resultantes de un procesamiento técnico específico relacionado con las características físicas, fisiológicas o de comportamiento de una persona física, que permiten o confirman la identificación única de esa persona física, como escaneos oculares, imágenes faciales o huellas dactilares.
- 1.8. **"Información confidencial"** significa la Documentación y la siguiente información de ASSA ABLOY o sus Afiliados, incluidos, entre otros: datos, dibujos, resultados de auditoría, pruebas de referencia, especificaciones, secretos comerciales, algoritmos, código fuente, código objeto, conocimientos técnicos, fórmulas, procesos, ideas, invenciones (patentables o no), listas de clientes, esquemas y otros planes técnicos, comerciales, financieros, de marketing y de desarrollo de productos. pronósticos, estrategias e información, y cualquier información divulgada por ASSA ABLOY en virtud del presente o en virtud de un Acuerdo. Los términos y

### Términos y condiciones generales de ASSA ABLOY Global Solutions, Char

A efectos interpretativos y contractuales, la única versión válida del presente Contrato será aquella publicada [aquí](#), la cual podrá ser actualizada periódicamente. Las copias descargadas por el Usuario, incluidas las versiones en PDF, se consideran no vinculantes y no prevalecerán sobre la versión vigente disponible online.

condiciones de un Acuerdo se tratarán como Información Confidencial.

- 1.9. "**Ciente**" significa el cliente nombrado en los Pedidos o Acuerdos que constituyen un pedido para comprar o licenciar los Productos y Servicios de ASSA ABLOY.
- 1.10. "**Contenido del cliente**" se refiere a los Datos personales y otra información y datos utilizados o enviados a ASSA ABLOY por el Cliente final y los Usuarios finales en relación con el uso de los Productos y Servicios.
- 1.11. "**Declaración de privacidad de datos**" significa la declaración de privacidad de datos que se aplica a la información procesada por ASSA ABLOY, a través de un Servicio y/o Producto en virtud del presente o en virtud de un Acuerdo, y se adjunta al presente como Anexo.
- 1.12. "**Documentación**" significa las especificaciones funcionales, técnicas y comerciales del Producto o Servicio (si corresponde), que pueden incluir, entre otras, descripciones de servicios, declaraciones de trabajo y precios, y cualquier información o documentación de propiedad puesta a disposición del Cliente por ASSA ABLOY para su uso junto con el Producto o Servicio, incluida cualquier información disponible a través del Servicio.
- 1.13. "**Fecha de entrada en vigor**" significa la fecha en la que ASSA ABLOY y el Cliente ejecutan completamente el Acuerdo.
- 1.14. "**Software integrado**" significa cualquier componente de software integrado en el Hardware.
- 1.15. "**Ciente final**" significa el Cliente, o si el Cliente es un Revendedor, el cliente final al que el Revendedor vende los Productos o Servicios de ASSA ABLOY a través de una transacción de venta por escrito (como una cotización u orden de compra), según corresponda para el uso interno de dicho Cliente, y no para su posterior reventa.
- 1.16. "**Usuario final**" se refiere al empleado, contratista, invitado u otra persona del Cliente final que esté autorizado por el Cliente para usar o beneficiarse de los Productos o Servicios como usuario final.
- 1.17. "**Acuerdo de licencia de usuario final (o EULA)**" significa el Acuerdo de licencia de usuario final de ASSA ABLOY, adjunto al presente como anexo, que puede ser modificado de vez en cuando por ASSA ABLOY, o que se muestra al Usuario final o Cliente final al acceder y utilizar el Producto de software o al utilizar el Producto. En caso de conflicto entre estos Términos y el Acuerdo de licencia de usuario final, este último regirá con respecto al objeto contenido en el mismo.
- 1.18. "**Anexo**" significa un documento con una marca de identificación al que se hace referencia en estos Términos o en un Acuerdo y se adjunta a estos Términos o Acuerdo.
- 1.19. "**Fuerza mayor**" significa un evento más allá del control razonable de una Parte, incluidos, entre otros, huelgas, cierres patronales u otros disturbios laborales o disturbios por incendios, inundaciones, desastres naturales, guerra, embargo, bloqueo, disturbios, epidemias, interferencia gubernamental, demora o escasez en el transporte o incapacidad para obtener mano de obra, materiales o instalaciones necesarios de fuentes habituales o por defecto o demora en el desempeño de cualquiera de sus proveedores o subcontratistas si es causado por cualquier circunstancia a que se refiere lo anterior.
- 1.20. "**Hardware**" se refiere al hardware o equipo (o piezas), incluido el Software integrado (según corresponda), vendido por ASSA ABLOY al Cliente, según lo establecido en el Acuerdo aplicable.
- 1.21. "**Servicios de instalación**" significa: (i) servicios de instalación adquiridos por el Cliente final o (ii) servicios de implementación que comprenden actualizaciones de Productos y Servicios utilizados por el Cliente final a la última versión.
- 1.22. "**Derechos de propiedad intelectual**" significa derecho consuetudinario y derechos legales asociados con (a) patentes y solicitudes de patentes; b) las obras de autoría, incluidos los derechos de obra enmascarados, los derechos de autor, las solicitudes de derecho de autor, los registros de derechos de autor y los derechos "morales"; c) la protección de los secretos comerciales e industriales y de la información confidencial; (d) todos los derechos sobre marcas registradas y de derecho consuetudinario, nombres comerciales, imagen comercial y marcas de servicio; e) otros derechos de propiedad relacionados con la propiedad intelectual intangible (incluidos, entre otros, los diseños, los derechos de diseño, los códigos fuente, el material de propiedad, los conocimientos técnicos, las ideas, los conceptos, los métodos, las técnicas, los derechos sobre bases de datos y todos los demás derechos de propiedad intelectual y derechos de carácter similar, ya sean registrados o susceptibles de registro); f) derechos análogos a los anteriores; y (g) divisiones, continuaciones, renovaciones, reemisiones y extensiones de lo anterior (según corresponda) ahora existentes o presentadas, emitidas o adquiridas en el futuro.
- 1.23. "**Período Inicial**" significa un período inicial de 12 meses a partir de la Fecha de Entrada en Vigencia, durante el cual estos Términos, y los términos de un Acuerdo, estarán en pleno efecto y vigencia para las Partes, o cualquier otro período inicial especificado en el Acuerdo.
- 1.24. "**Licencia**" significa un derecho no exclusivo, intransferible y no sublicenciable para usar los Servicios y/o el Producto de Software (incluido, entre otros, el Software Integrado) durante el Plazo de Licencia basado en el modelo de licencia especificado en el Acuerdo.
- 1.25. "**Plazo de licencia**" tendrá el significado establecido en la Cláusula 9.1.
- 1.26. "**Ordenar**" el pedido del Cliente de los Productos y Servicios, según lo establecido en el formulario de orden de compra del Cliente en respuesta a una cotización de ASSA ABLOY, o la aceptación por escrito del Cliente de la cotización de ASSA ABLOY, según sea el caso.
- 1.27. "**Datos personales**" significa cualquier información relacionada con una persona física identificada o identificable y se interpretará de acuerdo con la Legislación de protección de datos aplicable.
- 1.28. "**Violación de datos personales**" significa una violación de la seguridad que conduce a la destrucción, pérdida, alteración, divulgación no autorizada o acceso accidental o ilegal a los datos personales transmitidos, almacenados o procesados de otro modo.

**Términos y condiciones generales de ASSA ABLOY Global Solutions, Char**

A efectos interpretativos y contractuales, la única versión válida del presente Contrato será aquella publicada [aquí](#), la cual podrá ser actualizada periódicamente. Las copias descargadas por el Usuario, incluidas las versiones en PDF, se consideran no vinculantes y no prevalecerán sobre la versión vigente disponible online.

- 1.29. **"Producto(s)"** se refiere a los entregables, incluidos, entre otros, el Hardware u otros bienes tangibles fabricados o suministrados por ASSA ABLOY al Cliente, y excluyendo expresamente los Servicios y el Software.
- 1.30. **"Período de renovación"** tendrá el significado establecido en la Cláusula 9.1.
- 1.31. **"Revendedor"** significa la entidad autorizada a la que el Cliente final compró los Productos y Servicios de ASSA ABLOY sujetos a una transacción de venta por escrito.
- 1.32. **"Servicio(s)"** significará SaaS, Servicios de capacitación, Servicios de instalación, mantenimiento y soporte, desmantelamiento, proyectos de desarrollo de software o aplicaciones de software remotas, incluidas las API, administradas por ASSA ABLOY, como se especifica en un Acuerdo.
- 1.33. **"Kit de desarrollo de software"** (o **"SDK"**) significa el kit de desarrollo de software de ASSA ABLOY (en formato de código objeto).
- 1.34. **"Software como servicio (o SaaS)"** significará el acceso remoto al Producto de software instalado y ejecutado en una plataforma informática de un solo inquilino o de varios inquilinos administrada por ASSA ABLOY.
- 1.35. **"Producto de software"** significa, sujeto a la Cláusula 2, la versión estándar de ASSA ABLOY de sus aplicaciones de software, API y módulos patentados, como se identifica con más detalle en el Acuerdo.
- 1.36. **"Categorías especiales de datos personales"** se refiere a tipos particulares de datos personales que están sujetos a salvaguardias mejoradas en virtud de varias regulaciones de protección de datos aplicables debido a su naturaleza confidencial, como datos de salud, números de seguro social, números de tarjetas de crédito o detalles de licencias de conducir.
- 1.37. **"Acuerdo de suscripción"** significa los términos de servicio y uso, adjuntos al presente como Anexo, que pueden ser modificados de vez en cuando por ASSA ABLOY o los términos de servicio y uso específicos del servicio presentados al Usuario final o Cliente final, según sea el caso, para su aceptación al acceder y utilizar el SaaS, el Producto de software y/o el Servicio.
- 1.38. **"Soporte"** significa los servicios de mantenimiento y soporte adquiridos por el Cliente y/o el Cliente final según se identifica en el Acuerdo, los Anexos o los Anexos.
- 1.39. **"Impuestos"** tendrá el significado establecido en la Cláusula 5.6.
- 1.40. **"Servicios de capacitación"** significará los servicios de capacitación adquiridos por el Cliente como se identifica en los Acuerdos aplicables.

## 2. LICENCIAS, PROPIEDAD Y RESTRICCIONES

- 2.1. **Concesión de derechos.** En consideración al pago de las tarifas aplicables a ASSA ABLOY, y, sujeto a los términos y condiciones del Acuerdo, ASSA ABLOY otorga al Cliente una Licencia para usar los Productos y Servicios según lo

especificado en el Acuerdo de acuerdo con la Documentación únicamente para sus propias operaciones internas. Los derechos de licencia anteriores se limitarán al número y tipo de Licencias especificadas en el Acuerdo aplicable. El Cliente no tendrá derecho, en virtud del Acuerdo, a utilizar el nombre ASSA ABLOY o cualquiera de los nombres corporativos o comerciales, marcas comerciales, logotipos, marcas de servicios, símbolos, insignias u otras marcas distintivas de cualquier Afiliado de ASSA ABLOY por ningún motivo que no sea el dispuesto en el presente documento, incluidos, entre otros, publicidad, comunicados publicitarios o publicaciones promocionales o de marketing. sin el consentimiento previo expreso por escrito de ASSA ABLOY en cada caso.

- 2.2. **Propiedad.** La Licencia otorgada en virtud del Acuerdo no constituye una venta del Producto de Software ni de ninguna parte del mismo. ASSA ABLOY y sus licenciantes conservan todos los derechos, títulos e intereses sobre el Producto de Software y la Documentación asociada, y todas las traducciones y trabajos derivados del mismo, incluidos los materiales, invenciones o trabajos desarrollados a través de la prestación de Servicios de ASSA ABLOY, y todos los Derechos de Propiedad Intelectual incorporados en ellos o relacionados con ellos. Todos los derechos no otorgados expresamente en virtud del Acuerdo están reservados por ASSA ABLOY y sus licenciantes. No hay derechos implícitos.
- 2.3. **Restricciones de uso.** Los derechos del Cliente para usar el Producto de Software están sujetos a las siguientes restricciones y el Cliente no deberá, y no causará ni permitirá que ningún tercero: (a) modifique o cree ningún trabajo derivado del Servicio, incluido SaaS y Producto de Software o su Documentación asociada, o cualquier parte de los mismos, o incorpore otros servicios, software o productos en el Producto de Software; (b) excepto en la medida en que dichas actividades no puedan restringirse legalmente, descompilar, realizar ingeniería inversa o intentar derivar las ideas, algoritmos, estructura u organización subyacentes del Servicio, SaaS o Producto de Software; (c) vender, licenciar, sublicenciar, arrendar, alquilar, distribuir o transferir copias o derechos de uso del Servicio, SaaS o Producto de Software a terceros; (d) utilizar el Servicio, SaaS o Producto de Software para enviar cualquier contenido que infrinja o se apropie indebidamente de los derechos de terceros, incluidos los derechos de propiedad intelectual o para enviar cualquier contenido que sea obsceno, difamatorio, ofensivo o malicioso, (e) distribuir intencionalmente spam, virus, gusanos, troyanos, archivos corruptos u otros elementos de naturaleza destructiva o perjudicial; (f) participar, promover o alentar actividades ilegales; (g) deshabilitar, interferir o eludir cualquier aspecto del Servicio, SaaS o Producto de Software; (h) divulgar o publicar los resultados de cualquier evaluación o evaluación comparativa de rendimiento, funcional o de otro tipo del Servicio, SaaS o Producto de Software a terceros sin el consentimiento por escrito de ASSA ABLOY; o (i) eliminar cualquier aviso o etiqueta de propiedad del Servicio, SaaS o Producto de Software.
- 2.4. **Concesión de derechos del cliente.** El Cliente otorga a ASSA ABLOY el derecho de alojar, usar, procesar, mostrar y transmitir Contenido del Cliente de conformidad con el

### Términos y condiciones generales de ASSA ABLOY Global Solutions, Char

A efectos interpretativos y contractuales, la única versión válida del presente Contrato será aquella publicada [aquí](#), la cual podrá ser actualizada periódicamente. Las copias descargadas por el Usuario, incluidas las versiones en PDF, se consideran no vinculantes y no prevalecerán sobre la versión vigente disponible online.

Acuerdo. El Cliente es el único responsable de la exactitud, calidad, integridad, legalidad, confiabilidad y adecuación del Contenido del Cliente y de obtener todos los derechos relacionados con cada uno de los anteriores requeridos por ASSA ABLOY para proporcionar los Servicios. El Cliente declara y garantiza que ninguno de los Contenidos del Cliente infringe los derechos de terceros.

- 2.5. **Aplicaciones de terceros.** El Servicio, SaaS o Producto de Software puede contener o incluir funcionalidad y software proporcionados o licenciados por terceros ("**Funcionalidad de Terceros**"). Para cualquier Funcionalidad de terceros, dichos componentes se licenciarán como parte del Servicio, SaaS o Producto de software de acuerdo con los términos y condiciones del Acuerdo. Sin perjuicio de lo anterior, todo el software de código abierto proporcionado por ASSA ABLOY está fuera del alcance del Acuerdo y no está incluido en la definición de Servicio, SaaS o Producto de software y, en cambio, dicho software de código abierto está sujeto a las licencias de software de código abierto aplicables.
- 2.6. **Servicios beta.** De vez en cuando, ASSA ABLOY puede poner a disposición del Cliente los servicios Beta sin cargo. El Cliente puede optar por probar dichos servicios Beta. Los servicios beta están destinados a fines de evaluación y no para uso en producción, no son compatibles y pueden estar sujetos a términos adicionales. Los servicios Beta no se consideran "SaaS" en virtud del presente o del Acuerdo, sin embargo, todas las restricciones de uso, los derechos de ASSA ABLOY y las obligaciones del Cliente con respecto al SaaS se aplicarán igualmente al uso de los servicios Beta por parte del Cliente. A menos que se indique lo contrario, cualquier período de prueba de los servicios Beta vencerá en el primer plazo de un año a partir de la fecha de inicio de la prueba o de la fecha en que una versión de los servicios Beta esté disponible para el público en general sin la designación de servicios Beta aplicable, lo que ocurra primero. ASSA ABLOY puede interrumpir los servicios Beta en cualquier momento a discreción exclusiva de ASSA ABLOY y nunca puede ponerlos a disposición del público. ASSA ABLOY no tendrá ninguna responsabilidad por ningún daño o perjuicio que surja de o en relación con un servicio Beta.
- 2.7. **Modificaciones, actualizaciones y mejoras.** ASSA ABLOY se reserva el derecho de, en cualquier momento, modificar, actualizar y/o actualizar, temporal o permanentemente, los Servicios y SaaS (o cualquier parte de los mismos) y ASSA ABLOY no tendrá ninguna responsabilidad de ninguna manera por modificar, reemplazar o dar soporte al Hardware discontinuado.
- 2.8. **Acceso de prueba.** ASSA ABLOY puede proporcionar al Cliente un acceso de prueba gratuito y/o una versión de demostración de los Productos y Servicios durante un período máximo de noventa (90) días para permitir que el Cliente evalúe antes de ejecutar un Acuerdo. El Cliente reconoce y acepta que el acceso y el uso de los Productos y Servicios por parte del Cliente de forma gratuita será únicamente bajo el propio riesgo y responsabilidad del Cliente, "tal cual", y en todo momento estará de acuerdo con estos Términos, así como con cualquier instrucción o material proporcionado en relación con la provisión del acceso de prueba gratuito. Por la presente, ASSA ABLOY

renuncia a todas y cada una de sus obligaciones y responsabilidades en virtud del Acuerdo o de otro modo, en la máxima medida permitida por la ley aplicable, que surjan del acceso y uso de los Productos y Servicios por parte del Cliente de acuerdo con esta Cláusula 2.8. El Cliente reconoce y acepta que (a) ASSA ABLOY no tendrá ninguna obligación ni responsabilidad de retener el Contenido del Cliente generado durante el período de acceso de prueba gratuito, a menos que el Cliente ejecute un Acuerdo dentro de los 180 días a partir de la fecha en que comience el acceso de prueba; (b) ASSA ABLOY puede cambiar el contenido del paquete de funciones del Servicio durante el período de acceso de prueba gratuito, en cuyo caso es posible que el Cliente no pueda conservar la configuración utilizada o el Contenido del Cliente generado durante el período de acceso de prueba gratuito; (c) El Cliente puede decidir ejecutar un Acuerdo para un paquete de funciones del Servicio que abarquen funciones diferentes o menores que las disponibles para el Cliente durante el período de acceso de prueba gratuito, en cuyo caso es posible que el Cliente no pueda conservar la configuración utilizada o el Contenido del Cliente generado durante el período de acceso de prueba gratuito; (d) ASSA ABLOY puede, a su entera discreción, limitar la cantidad de usuarios, puertas u otros periféricos conectados al Servicio, así como la cantidad o los detalles de los mensajes, informes, llamadas API u otras características del Servicio; y (e) ASSA ABLOY puede, a su entera discreción, rescindir el acceso y el uso del Servicio por parte del Cliente de acuerdo con el presente documento en cualquier momento.

- 2.9. **Desactivación del Servicio o parte del mismo.** ASSA ABLOY puede deshabilitar la funcionalidad del Servicio o parte del mismo: (a) inmediatamente después de una notificación por escrito al Cliente, si ASSA ABLOY cree razonablemente que ha habido una violación material en la seguridad (en cuyo caso ASSA ABLOY reactivará la funcionalidad del Servicio licenciado cuando dicha violación haya sido eliminada) o, (b) inmediatamente después de una notificación por escrito al Cliente en caso de un reclamo de infracción de un tercero, violación o apropiación indebida de los derechos de propiedad intelectual, o, (c) en las circunstancias establecidas en la Cláusula 9.1, y (d) de lo contrario al finalizar o expirar el Acuerdo.
- 2.10. **USO DEL SDK DE ASSA ABLOY y/o API.** El uso de una API o SDK está sujeto al Acuerdo de licencia de SDK de ASSA ABLOY y otros términos y condiciones aplicables.

### 3. COMPRA Y ENTREGA

- 3.1. **Envío, entrega y almacenamiento.** ASSA ABLOY se reserva el derecho de realizar, y el Cliente acepta aceptar, múltiples envíos para cumplir con un Acuerdo. Todos los envíos de Productos y las condiciones de entrega son Ex Works (EXW) (Incoterms 2020). La titularidad y el riesgo de los Productos incluidos en los envíos se transfieren al Cliente en el momento en que el transportista firma el conocimiento de embarque. Todos los costos de flete y envío son responsabilidad del Cliente, son solo estimaciones y están sujetos a cambios. La titularidad de los Productos se transfiere una vez recibido el pago por parte de ASSA ABLOY. Si el Cliente no acepta la entrega de ASSA ABLOY a la hora programada, el precio de

#### Términos y condiciones generales de ASSA ABLOY Global Solutions, Char

A efectos interpretativos y contractuales, la única versión válida del presente Contrato será aquella publicada [aquí](#), la cual podrá ser actualizada periódicamente. Las copias descargadas por el Usuario, incluidas las versiones en PDF, se consideran no vinculantes y no prevalecerán sobre la versión vigente disponible online.

compra restante adeudado por el Cliente seguirá siendo exigible y pagadero de acuerdo con el calendario de pagos original, y todos y cada uno de los riesgos asociados con el Producto (o piezas) a entregar, correrán únicamente a cargo del Cliente. Todos los gastos de envío y almacenamiento incurridos por ASSA ABLOY debido a la demora o falta de aceptación de la entrega por parte del Cliente serán reembolsados en su totalidad por el Cliente. El Cliente es el único responsable de proporcionar un lugar de almacenamiento seguro para el Producto en todo momento. El producto debe almacenarse en un área segura. Se considerará que la entrega de un Producto de Software se produce al proporcionar un enlace que permita al Cliente descargar el software. Se considerará que la entrega de SaaS se produce cuando se proporcione un enlace para permitir que el Cliente o el Cliente final, según corresponda, accedan a SaaS y a un inicio de sesión de cuenta para SaaS.

- 3.2. **Cancelaciones.** Cualquier solicitud de cancelación de un Pedido debe recibirse a más tardar treinta (30) días antes del envío programado del Producto. Todas las cancelaciones de Productos están sujetas a un cargo de reposición equivalente al quince por ciento (15%) del precio facturado de los Productos cancelados. Los pedidos de productos especiales, personalizados o que no estén en stock no se pueden cancelar. Si el Cliente ha solicitado Servicios de Instalación o Capacitación y el Cliente cancela dichos Servicios dentro de los diez (10) Días Hábiles antes de la prestación programada de dichos servicios, el Cliente reembolsará a ASSA ABLOY los costos asociados con la cancelación, incluidos, entre otros, viajes, alojamiento, comidas y el diez por ciento (10%) de los costos laborales establecidos en el Acuerdo aplicable.
- 3.3. **Restricciones.** El Cliente no puede revender ningún Producto y Servicio a terceros, incluidos, entre otros, matrices, Afiliados o subsidiarias, sin el consentimiento previo por escrito de ASSA ABLOY, a menos que el Cliente sea un Revendedor. El término "reventa" o "reventa" incluirá cualquier reventa, arrendamiento, licencia, sublicencia u otra transferencia o entrega de cualquier Producto o Servicio. El Cliente reconoce, acepta y consiente que estará sujeto a todas las obligaciones, responsabilidades y responsabilidades de un Revendedor establecidas en este Acuerdo u otros Acuerdos aplicables si ha recibido un consentimiento por escrito de ASSA ABLOY para revender cualquier Producto o Servicio.

#### 4. ALCANCE DE LA INSTALACIÓN Y FORMACIÓN SERVICIOS

- 4.1. **Servicios de instalación y capacitación.** ASSA ABLOY proporcionará los Servicios de Instalación y los Servicios de Capacitación según lo establecido en un Acuerdo.
- 4.2. **Condiciones de prestación del servicio y de operación**
  - 4.2.1. **Obligaciones del cliente para la Programación de la Puesta en Marcha**  
La fecha de puesta en marcha será acordada con el equipo de Operaciones de CHAR una vez confirmada la recepción del pedido por parte de CHAR y recibido del cliente toda la información necesaria para la correcta configuración del

producto.

En caso de que no se acuerde una fecha de puesta en marcha debido a la falta de entrega por parte del cliente de los datos requeridos para la configuración y activación del sistema, en un plazo de **30 días naturales** desde la confirmación de la recepción del pedido por parte del equipo de Operaciones de CHAR, CHAR se reserva el derecho de cancelar el pedido. En caso de que el pedido ya hubiera sido facturado y cobrado, CHAR procederá a su abono y reembolso en un plazo máximo de **30 días** desde la comunicación de la cancelación del proyecto.

#### 4.2.2. **Imposibilidad de Realizar la Puesta en Marcha en la fecha acordada**

Una vez acordada la fecha de puesta en marcha, en caso de que dicha puesta en marcha no pudiera realizarse en la fecha prevista, las partes actuarán conforme a lo dispuesto a continuación, en función de la causa que haya impedido su ejecución.

##### **a) Causas imputables al cliente**

Si la puesta en marcha no pudiera realizarse debido a causas imputables al cliente, tales como la incomparecencia del personal designado, la falta de disponibilidad de los accesos necesarios o la indisponibilidad de los sistemas del cliente a integrar, y siempre que el equipo de Operaciones de CHAR hubiera estado debidamente disponible en la fecha acordada, CHAR tendrá derecho a facturar al cliente el coste correspondiente a la puesta en marcha, en atención a los recursos técnicos y humanos asignados.

En tal caso, la realización de una nueva puesta en marcha requerirá la contratación de una nueva intervención, mediante la emisión del correspondiente nuevo pedido, que será programado conforme a los plazos y condiciones establecidos en la oferta aplicable.

##### **b) Causas no imputables a ninguna de las partes**

Si la puesta en marcha no pudiera realizarse por causas no imputables ni al cliente ni a CHAR, tales como caídas generalizadas de redes de telecomunicaciones, interrupciones del servicio de internet a nivel general, fallos en infraestructuras de terceros o supuestos de fuerza mayor, la puesta en marcha no se considerará realizada ni será facturada.

En estos supuestos, las partes acordarán de buena fe una nueva fecha para la realización de la puesta en marcha, sin coste adicional para el cliente.

## 5. PAGOS, TARIFAS, REGISTROS E IMPUESTOS

- 5.1. **Pagos en general.** Es posible que se requiera que el Cliente pague un depósito de hasta el cincuenta por ciento (50%) del precio total estimado de un Acuerdo antes de la entrega/envío/instalación. ASSA ABLOY no acepta condiciones de "pago cuando se paga", y el pago se debe hacer a ASSA ABLOY independientemente de cualquier recepción de fondos/dinero de un tercero. El Cliente será responsable de todos los costos y gastos (incluidos los honorarios legales y los costos judiciales) incurridos por ASSA ABLOY en relación con cualquier saldo vencido. El Cliente acepta pagar a ASSA ABLOY el saldo de tarifas y gastos en los montos y tiempos establecidos en el Acuerdo, sin retención, compensación, retención o reconvencción. Todos los pagos vencen y son pagaderos en su totalidad dentro de los treinta (30) días a partir de la fecha de la factura de ASSA ABLOY. Todos los pagos no son reembolsables ni acreditables. En cada renovación, las tarifas aplicables aumentarán un cinco por ciento (5%), salvo que se acuerde lo contrario por escrito. Sin embargo, si el Índice de Precios al Consumidor (IPC) supera el precio de renovación acordado en más de un uno por ciento (1%), las tarifas de renovación se ajustarán en consecuencia.
- 5.2. **Gastos de entrega y viaje.** Los precios se indican sin incluir los gastos de envío que se pagarán además de los Productos que deben entregarse. Los gastos de viaje y otros gastos directamente relacionados con los Productos y Servicios se facturarán y pagarán dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de la factura.
- 5.3. **Pagos atrasados; Intereses moratorios.** Si una Parte no realiza un pago adeudado a la otra Parte en virtud del Acuerdo antes de la fecha de vencimiento, entonces, sin limitar los otros recursos de la otra Parte en virtud del presente, la parte incumplidora pagará intereses sobre la suma vencida desde la fecha de vencimiento hasta el pago de la suma vencida, ya sea antes o después de la sentencia. Los intereses en virtud del presente se acumularán a una tasa del 1.5% por mes, o la tasa máxima permitida por la ley, la que sea mayor.
- 5.4. **Suspensión.** Si cualquier monto adeudado por el Cliente en virtud del Acuerdo tiene treinta (30) días o más de retraso, o si el Cliente viola las Restricciones de Uso establecidas en este documento, ASSA ABLOY puede, sin limitar sus otros derechos y recursos, suspender la provisión de Productos y Servicios al Cliente hasta que dicho monto se pague en su totalidad o, según corresponda, El Cliente deberá solucionar su violación de estos Términos.
- 5.5. **Registros y derechos de auditoría.** ASSA ABLOY se reserva el derecho de ejecutar informes de uso en los sistemas del Cliente con el único propósito de determinar el número de usuarios activos, elementos de hardware u otros periféricos para los que el Cliente necesita una Licencia ("**Licencias requeridas**"). Cuando el número de Licencias Requeridas exceda el número de Licencias compradas establecido en el Acuerdo, ASSA ABLOY notificará al Cliente, quien deberá reducir las Licencias Requeridas dentro de los diez (10) Días Hábiles para que sean consistentes con las Licencias compradas, o ASSA ABLOY puede cobrar al Cliente el pago por el uso excesivo, incluido el uso retroactivo.

- 5.6. **Impuestos.** Los precios no incluyen, y el Cliente deberá pagar, ninguna propiedad, licencia, privilegio, ventas, uso, impuestos especiales, ingresos brutos, IVA, ad valorem, uso, arancel, retención u otros impuestos similares relacionados con la venta, entrega, recepción, pago o uso de Productos y Servicios, incluidos los intereses, multas e impuestos adicionales u otros cargos relacionados con la demora o la falta de pago de dicha cantidad ("**Impuestos**"). Si ASSA ABLOY está obligada a recaudar algún Impuesto, dichos Impuestos se detallarán por separado en la factura y serán pagados por el Cliente. ASSA ABLOY aceptará un certificado de exención de impuestos válido del Cliente, si corresponde. Si un certificado de exención de impuestos previamente aceptado por el Cliente no es reconocido por la autoridad fiscal gubernamental pertinente, el Cliente acepta reembolsar de inmediato a ASSA ABLOY los Impuestos cubiertos por dicho certificado de exención que ASSA ABLOY deba pagar.

## 6. ACUERDO DE PROCESAMIENTO DE DATOS

- 6.1. **Cumplimiento de la legislación de protección de datos.** Ambas partes cumplirán con todos los requisitos aplicables de la Legislación de Protección de Datos Aplicable. Esto se suma a los derechos u obligaciones de una parte o los derechos en virtud de la Legislación de Protección de Datos Aplicable en sus respectivas funciones como responsable o encargado del tratamiento de los Datos Personales, y no los exime ni sustituye.
- 6.2. **Acuerdo de cliente final.** Al celebrar este Acuerdo, el Cliente final acepta todas las acciones tomadas por ASSA ABLOY en relación con el procesamiento de Datos personales, siempre que cumplan con la Declaración de privacidad de datos.
- 6.3. **Base legal del usuario final.** Sujeto a la Cláusula 6.1, el Cliente final se asegurará de contar con todos los consentimientos, avisos u otras bases aplicables necesarios para permitir la recopilación y transferencia legales de los Datos personales de los Usuarios finales a ASSA ABLOY durante la duración del Plazo y los fines de este Acuerdo. En este contexto, el Cliente debe revelar cómo ASSA ABLOY recopila y/o procesa los Datos Personales de acuerdo con la Declaración de Privacidad de Datos. Si se procesan o se procesarán datos confidenciales, como datos biométricos o categorías especiales de datos personales, incluida la información relacionada con la salud, el Cliente final debe asegurarse de que se cumplan las condiciones adicionales y/o los requisitos legales para el procesamiento de dichos datos.
- 6.4. **Controlador/Procesador.** ASSA ABLOY se considerará un procesador de los Datos Personales procesados en nombre del Cliente Final. Cuando ASSA ABLOY determine los fines y medios del tratamiento por sí misma, a) para administrar los Servicios; b) mejorar y garantizar la calidad; c) garantizar la seguridad; d) para analizar y solucionar problemas de los Servicios, incluida la recopilación de encuestas y estadísticas; y e) a efectos de facturación, ASSA ABLOY será considerado como el responsable del tratamiento con respecto a dicho

### Términos y condiciones generales de ASSA ABLOY Global Solutions, Char

A efectos interpretativos y contractuales, la única versión válida del presente Contrato será aquella publicada [aquí](#), la cual podrá ser actualizada periódicamente. Las copias descargadas por el Usuario, incluidas las versiones en PDF, se consideran no vinculantes y no prevalecerán sobre la versión vigente disponible online.

tratamiento. Puede encontrar más información en el Aviso de privacidad del producto de ASSA ABLOY.

**6.5. Compromisos especiales del Cliente Final.** El Cliente final se compromete a: (a) inmediatamente después de que se ponga en conocimiento del Cliente final, informar a ASSA ABLOY de cualquier Dato personal erróneo, rectificado, actualizado o eliminado sujeto al procesamiento de ASSA ABLOY; (b) proporcionar a ASSA ABLOY de manera oportuna instrucciones legales y documentadas sobre el procesamiento de datos personales por parte de ASSA ABLOY; y (c) actuar como punto de contacto del interesado.

**6.6. Empresas del Procesador.** Sin perjuicio de la generalidad de la Cláusula 6.1, ASSA ABLOY deberá, en relación con los Datos Personales procesados en nombre del Cliente Final:

- (a) procesar esos Datos Personales solo según las instrucciones documentadas del Cliente Final, que son procesar esos Datos Personales con el fin de proporcionar los Servicios y según lo establecido en la Declaración de Privacidad de Datos, a menos que las leyes aplicables exijan a ASSA ABLOY que procese esos Datos Personales. Cuando ASSA ABLOY se base en las leyes aplicables como base para procesar los Datos Personales de acuerdo con lo establecido en este documento, ASSA ABLOY notificará al Cliente Final de esto antes de realizar el procesamiento requerido por las leyes aplicables, a menos que esas leyes prohíban a ASSA ABLOY notificarlo al Cliente Final por motivos importantes de interés público. ASSA ABLOY informará al Cliente final si, en opinión de ASSA ABLOY, las instrucciones del Cliente final infringen la Legislación de protección de datos aplicable;
- (b) implementar las medidas técnicas y organizativas establecidas en la Declaración de privacidad de datos para proteger contra el procesamiento no autorizado o ilegal de los Datos personales del Cliente final y contra la pérdida o destrucción accidental de, o daño a los Datos personales procesados en nombre del Cliente final, que el Cliente final ha revisado y confirma que son apropiados para el daño que podría resultar del procesamiento no autorizado o ilegal o la pérdida accidental, destrucción o daño y la naturaleza de los datos que deben protegerse, teniendo en cuenta el estado del desarrollo tecnológico y el coste de la aplicación de cualquier medida;
- (c) garantizar que cualquier personal contratado y autorizado por ASSA ABLOY para procesar Datos Personales se haya comprometido a mantener la confidencialidad o esté sujeto a una obligación de confidencialidad legal o de derecho consuetudinario apropiada;
- (d) ayudar al Cliente Final en la medida de lo posible (teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de que dispone ASSA ABLOY), y a expensas del Cliente Final y de la solicitud por escrito al responder a cualquier solicitud manifiestamente infundada o excesiva de un interesado y a garantizar el cumplimiento por parte del Cliente Final de sus

obligaciones en virtud de la Legislación de Protección de Datos Aplicable con respecto a la seguridad, notificaciones de infracciones, evaluaciones de impacto y consultas con las autoridades supervisoras o reguladores;

- (e) notificar al Cliente final sin demora indebida cuando tenga conocimiento de una violación de datos personales que involucre los Datos personales procesados en nombre del Cliente final;
- (f) por orden escrita del Cliente Final, eliminar o devolver los Datos Personales procesados en nombre del Cliente Final al Cliente Final al finalizar el acuerdo, a menos que la ley aplicable exija a ASSA ABLOY que continúe procesando esos Datos Personales;
- (g) mantener registros para demostrar su cumplimiento en este documento.

**6.7. Subprocesadores.** Por la presente, el Cliente final proporciona su autorización previa y general para que ASSA ABLOY pueda:

- (a) designar subprocesadores para procesar Datos Personales, siempre que ASSA ABLOY: (i) se asegure de que los términos en los que designa a dichos procesadores cumplan con las Legislaciones de Protección de Datos Aplicables y sean consistentes con las obligaciones impuestas a ASSA ABLOY en esta Cláusula 6; (ii) seguirá siendo responsable de los actos y omisiones de dicho procesador como si fueran los actos y omisiones de ASSA ABLOY; y (iii) notificará al Cliente final cualquier cambio previsto relacionado con la adición o reemplazo de los procesadores, dando así al Cliente final la oportunidad de oponerse a dichos cambios dentro de los treinta (30) días posteriores a la recepción de la notificación, siempre que si el Cliente final se opone a los cambios y no puede demostrarlo, a satisfacción razonable de ASSA ABLOY, que la objeción se deba a un incumplimiento real o probable de la Legislación de Protección de Datos Aplicable, el Cliente Final indemnizará a ASSA ABLOY por cualquier pérdida, daño, costo (incluidos los honorarios legales) y gastos incurridos por ASSA ABLOY. Para evitar dudas, el Cliente final da su consentimiento total y explícito a (i) el uso de los subprocesadores con los que ASSA ABLOY tiene acuerdos vigentes en el momento en que el Acuerdo entra en vigor, y (ii) el uso de todas las filiales de ASSA ABLOY como subcontratistas.
- (b) transferir los Datos Personales del Cliente Final fuera del área de la UE/EEE, siempre que ASSA ABLOY o sus subprocesadores garanticen que (i) la transferencia se basa en una decisión de adecuación publicada por la Comisión Europea, (ii) Cláusulas contractuales tipo [Decisión de Ejecución (UE) 2021/914 de la Comisión, de 4 de junio de 2021, sobre cláusulas contractuales tipo para la transferencia de datos personales a terceros países de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, módulo tres: Transferencia de procesador a procesador] o las cláusulas aprobadas que las reemplacen o complementen, se aplicarán entre el exportador de datos y el importador de datos u otro mecanismo de

**Términos y condiciones generales de ASSA ABLOY Global Solutions, Char**

A efectos interpretativos y contractuales, la única versión válida del presente Contrato será aquella publicada [aquí](#), la cual podrá ser actualizada periódicamente. Las copias descargadas por el Usuario, incluidas las versiones en PDF, se consideran no vinculantes y no prevalecerán sobre la versión vigente disponible online.

transferencia de acuerdo con el Capítulo V del RGPD, o (iii) el procesamiento está permitido de otro modo en virtud de la Legislación de Protección de Datos Aplicable.

- (c) transferir Datos Personales del Cliente Final, en la medida en que los Datos Personales del Cliente Final se originen en el Reino Unido a un país fuera del Reino Unido, siempre que ASSA ABLOY o su subprocesador se aseguren de que la transferencia se base en (i) las regulaciones de adecuación realizadas de conformidad con la Ley de Protección de Datos del Reino Unido de 2018 y la Protección de Datos del Reino Unido, Reglamento de Privacidad y Comunicaciones Electrónicas (Enmiendas, etc.) (Salida de la UE) de 2019; (ii) Cláusulas contractuales tipo [Decisión de Ejecución (UE) 2021/914 de la Comisión, de 4 de junio de 2021, sobre cláusulas contractuales tipo para la transferencia de datos personales a terceros países de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, módulo tres: Transferencia de encargado a encargado del tratamiento] incorporadas con la versión B 1.0 del "Anexo de transferencia internacional de datos a las cláusulas contractuales tipo de la Comisión de la UE" emitidas por el Comisionado de Información del Reino Unido en la sección 119A de la Ley de Protección de Datos de 2018, en vigor en marzo de 2022, o; (iii) el procesamiento está permitido por la Ley de Protección de Datos del Reino Unido de 2018 y las Regulaciones de Protección de Datos, Privacidad y Comunicaciones Electrónicas del Reino Unido (Enmiendas, etc.) (Salida de la UE) de 2019.
- (d) transferir los Datos Personales del Cliente Final, en la medida en que los Datos Personales del Cliente Final se originen en Suiza, a (i) un país dentro de la UE que confíe en el Escudo de Privacidad UE-Suiza o (ii) a un país fuera de la UE, siempre que ASSA ABLOY o su subprocesador se aseguren de que las Cláusulas Contractuales Estándar se apliquen a la transferencia de información relacionada con una entidad legal identificada o identificable cuando dicha información esté protegida de manera similar a los Datos Personales bajo las leyes suizas de protección de datos hasta que dichas leyes se modifiquen para que ya no se apliquen a una entidad legal. En tales circunstancias, las referencias generales y específicas en las cláusulas contractuales estándar al RGPD o a la UE o a la legislación de un Estado miembro de la UE tendrán el mismo significado que la referencia equivalente en las leyes suizas de protección de datos.

6.8. **Derechos de auditoría y ubicaciones.** El Cliente final tendrá derecho a realizar auditorías del procesamiento de Datos personales por parte de ASSA ABLOY en nombre del Cliente final (incluido el procesamiento que puedan llevar a cabo los subprocesadores de ASSA ABLOY, si los hubiera) para verificar el cumplimiento de este Acuerdo por parte de ASSA ABLOY y de cualquier subprocesador, dichas auditorías se llevarán a cabo en las instalaciones de ASSA ABLOY. ASSA ABLOY, durante el horario comercial normal y con un aviso razonable (por lo que siempre se considerará razonable un período de

notificación de veinte (20) días hábiles), proporcionará a un auditor independiente, designado por el Cliente final y aprobado por ASSA ABLOY, acceso razonable a las partes de las instalaciones donde ASSA ABLOY lleva a cabo actividades de procesamiento en nombre del Cliente final. y a la información relacionada con el procesamiento de Datos personales procesados en nombre del Cliente final en virtud de este Acuerdo. La auditoría se llevará a cabo lo más rápido posible y no perturbará las operaciones comerciales normales de ASSA ABLOY. El auditor deberá cumplir con las reglas de trabajo, los requisitos de seguridad y los estándares de ASSA ABLOY al realizar visitas al sitio. Antes de comenzar cualquier auditoría, el auditor independiente (incluidas las partes / personas relevantes que realizan la auditoría) deberá celebrar los acuerdos de confidencialidad proporcionados por ASSA ABLOY. El Cliente final es responsable de todos los costos asociados con la auditoría, excepto cuando la auditoría concluya un incumplimiento sustancial de los compromisos de ASSA ABLOY según lo establecido en esta Cláusula 6. Si es así, ASSA ABLOY compensará al Cliente Final por los costos razonables y verificados asociados con la auditoría. Todo el producto del trabajo generado en el curso de una auditoría será propiedad de ASSA ABLOY e información confidencial. Para evitar dudas, los derechos de auditoría establecidos en este documento están sujetos al cumplimiento por parte del Cliente final y del auditor independiente de las restricciones y limitaciones establecidas anteriormente.

Una Autoridad de Control siempre tendrá acceso directo y sin restricciones a las instalaciones, el equipo de procesamiento de datos y la documentación de ASSA ABLOY para investigar que el procesamiento de Datos Personales por parte de ASSA ABLOY procesados en nombre del Cliente Final se realiza de acuerdo con la Legislación de Protección de Datos Aplicable.

6.9. **Seudonimización y anonimización.** En la medida en que lo permita la legislación de protección de datos aplicable, ASSA ABLOY puede pseudoanonimizar o anonimizar la información personal para que ya no cumpla con la definición de datos personales, y puede utilizar dichos datos pseudoanónimos o anonimizados para sus propios fines de investigación y desarrollo. ASSA ABLOY no intentará ni volverá a identificar ningún dato previamente pseudoanonimizado o anonimizado y prohibirá contractualmente a los destinatarios de datos posteriores intentar o volver a identificar dichos datos.

## 7. GARANTÍA LIMITADA, RENUNCIAS Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

7.1. **Servicios de instalación.** Sujeto a las condiciones y limitaciones de responsabilidad establecidas en este documento, ASSA ABLOY garantiza que durante un período de treinta (30) días a partir de la prestación del Servicio, los Servicios de instalación se realizarán de acuerdo con los estándares de la industria generalmente aceptados.

7.2. **Hardware.** Sujeto a las condiciones y limitaciones de responsabilidad establecidas en este documento, ASSA

### Términos y condiciones generales de ASSA ABLOY Global Solutions, Char

A efectos interpretativos y contractuales, la única versión válida del presente Contrato será aquella publicada [aquí](#), la cual podrá ser actualizada periódicamente. Las copias descargadas por el Usuario, incluidas las versiones en PDF, se consideran no vinculantes y no prevalecerán sobre la versión vigente disponible online.

ABLOY garantiza que el Hardware estará libre de defectos materiales en materiales y mano de obra y se ajustará sustancialmente a la Documentación aplicable a partir de la fecha de fabricación por un período de un (1) año a partir de la fecha de envío. No se otorgarán créditos ni reembolsos por el Hardware que se devuelva incompleto o dañado. ASSA ABLOY no estará obligada a realizar ninguna reparación de garantía del Hardware en un sitio específico. El Cliente será responsable de retirar y volver a instalar todas las piezas o componentes del Hardware devuelto a ASSA ABLOY para su reparación bajo la garantía. El cliente asumirá todo el riesgo de pérdida durante el envío de los artículos y el hardware devueltos a ASSA ABLOY. El Cliente será el único responsable de obtener un seguro sobre todos y cada uno de los artículos y Hardware que se devuelvan a ASSA ABLOY.

- (a) Todo el hardware y los sistemas asociados que requieran una puesta en marcha en línea deben ser puestos en marcha por técnicos/instaladores certificados por ASSA ABLOY para el tipo de producto que se instala, o se anulan todas las garantías.
- (b) La garantía no se aplica a (a) piezas consumibles, como baterías o revestimientos protectores que están diseñados para disminuir con el tiempo, a menos que se haya producido una falla debido a un defecto en los materiales o la mano de obra (el Cliente es el único responsable de garantizar que las baterías que alimentan el Hardware se carguen correctamente y se cambien a tiempo) o; (b) a daños cosméticos, a menos que la falla haya ocurrido debido a un defecto en los materiales o la mano de obra; o (c) a daños causados por el uso con un componente o producto de terceros; o (d) a daños causados por accidente, abuso o mal uso por parte del Cliente o Cliente Final, incendio, contacto con líquidos, terremoto u otra causa externa; o (e) a los daños causados por el servicio (incluidas las actualizaciones y ampliaciones) realizado por cualquier persona que no sea un representante autorizado de ASSA ABLOY o un técnico autorizado de ASSA ABLOY; o (f) a defectos causados por el desgaste normal o debido al envejecimiento normal del Hardware.
- (c) ASSA ABLOY no acepta reclamaciones de garantía directamente de los Clientes Finales que compran Productos y Servicios a un Revendedor. A menos que se indique expresamente lo contrario en un Acuerdo de distribución, se espera que los Revendedores brinden soporte de primera línea y administren las reclamaciones de garantía escaladas por sus Clientes finales.

**7.3. Remedios.** Sujeto a las condiciones y limitaciones de responsabilidad establecidas en este documento:

- (a) La única y exclusiva obligación de ASSA ABLOY y el único y exclusivo recurso del Cliente por el incumplimiento de la garantía limitada de los Servicios de Instalación anterior en virtud de la Cláusula 7.1 será el esfuerzo comercialmente razonable de ASSA ABLOY para volver a realizar la parte no conforme de los Servicios. ASSA ABLOY, a su cargo, tomará las medidas que determine, a su

entera discreción, que son necesarias para conformar los Servicios;

- (b) La única y exclusiva obligación de ASSA ABLOY y el único y exclusivo recurso del Cliente si el Servicio no se ajusta a la Documentación vigente de ASSA ABLOY en ese momento serán los esfuerzos comercialmente razonables de ASSA ABLOY después de recibir una notificación por escrito del Cliente que describa con un detalle razonable la naturaleza específica del defecto o la no conformidad para reparar o reemplazar la funcionalidad de la parte no conforme del Servicio para que funcione sustancialmente de acuerdo con la Documentación. En caso de que ASSA ABLOY no pueda remediar la no conformidad y dicha no conformidad afecte materialmente la funcionalidad del Servicio, el Cliente tendrá derecho a rescindir el Servicio aplicable, en cuyo caso ASSA ABLOY deberá reembolsar al Cliente una parte prorrateada de las tarifas pagadas por adelantado por el Cliente por el resto aplicable del Período Inicial o del Período de Renovación;
- (c) La única y exclusiva obligación de ASSA ABLOY y el único y exclusivo recurso del Cliente por incumplimiento de las garantías limitadas anteriores aplicables a la venta del Hardware en virtud de la Cláusula 7.2 será que ASSA ABLOY reparará, reemplazará o proporcionará una solución razonable para la parte defectuosa y/o no conforme del Hardware después de recibir una notificación por escrito (dicha notificación se recibió antes de la expiración del período de garantía) del incumplimiento de la garantía que describa con un detalle razonable la naturaleza específica del defecto o no conformidad, o reembolsar todos los montos pagados por dicho Hardware defectuoso y/o no conforme.

**7.4. Renuncia de garantías.** El Cliente reconoce y acepta expresamente que el uso de cada uno de los Productos y Servicios es bajo su propio riesgo. A EXCEPCIÓN DE LA GARANTÍA LIMITADA ESTABLECIDA ANTERIORMENTE Y EN LA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA POR LAS LEYES APLICABLES, ASSA ABLOY RENUNCIA EXPRESAMENTE A TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR Y NO INFRACCIÓN. ASSA ABLOY NO GARANTIZA QUE LAS FUNCIONES CUMPLAN CON LOS REQUISITOS DEL CLIENTE, QUE EL FUNCIONAMIENTO DE CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS SEA ININTERRUMPIDO, LIBRE DE ERRORES, SIN TIEMPO DE INACTIVIDAD, O QUE SE CORRIJAN LOS DEFECTOS EN LOS SERVICIOS. LAS GARANTÍAS ANTERIORES NO SE APLICAN A NINGÚN DEFECTO, DAÑO, FALLA O MAL FUNCIONAMIENTO DE CUALQUIER PARTE DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS QUE RESULTEN DE (A) NEGLIGENCIA, ABUSO O MALA APLICACIÓN POR PARTE DEL CLIENTE O CLIENTE FINAL (B) USO POR PARTE DEL CLIENTE O CLIENTE FINAL DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS QUE NO SEA EL ESPECIFICADO EN LA DOCUMENTACIÓN DE LOS MISMOS O DE OTRA MANERA QUE NO SEA NORMAL Y HABITUAL (C) CUALQUIER ALTERACIÓN, MODIFICACIONES O ADAPTACIONES DE LOS PRODUCTOS REALIZADAS POR CUALQUIER PERSONA QUE NO SEA ASSA ABLOY, O CUALQUIER

**Términos y condiciones generales de ASSA ABLOY Global Solutions, Char**

A efectos interpretativos y contractuales, la única versión válida del presente Contrato será aquella publicada [aquí](#), la cual podrá ser actualizada periódicamente. Las copias descargadas por el Usuario, incluidas las versiones en PDF, se consideran no vinculantes y no prevalecerán sobre la versión vigente disponible online.

COMBINACIÓN O INTERFAZ NO AUTORIZADA DE LOS PRODUCTOS CON OTROS PRODUCTOS O SERVICIOS. ADEMÁS, ASSA ABLOY NO GARANTIZA NI HACE NINGUNA DECLARACIÓN CON RESPECTO AL RENDIMIENTO O LOS RESULTADOS DEL USO DE LOS SERVICIOS O LA DOCUMENTACIÓN EN TÉRMINOS DE SU CORRECCIÓN, PRECISIÓN, CONFIABILIDAD O DE OTRO TIPO. NINGUNA INFORMACIÓN O CONSEJO ORAL O ESCRITO PROPORCIONADO POR ASSA ABLOY O SU REPRESENTANTE AUTORIZADO CREARÁ UNA GARANTÍA NI AUMENTARÁ DE NINGUNA MANERA EL ALCANCE DE UNA GARANTÍA.

- 7.5. **Reclamaciones de derechos de propiedad intelectual de terceros.** Si un Producto o Servicio es objeto de una reclamación por parte de un tercero por infringir los derechos de autor, patente u otro derecho de propiedad intelectual de un tercero, o ASSA ABLOY prevé que se pueda presentar dicha reclamación de terceros, ASSA ABLOY tendrá, a su elección y a su cargo, el derecho de (a) obtener para el Cliente una licencia para continuar utilizando ese Producto o Servicio; (b) sustituir el Producto o Servicio por otro producto o servicio sustancialmente similar; o (c) rescindir la Licencia por la parte infractora del Producto o Servicio y compensar al Cliente por las sumas ya pagadas por esa parte infractora de la Licencia. ESTA CLÁUSULA 7.5 ESTABLECE LA ÚNICA RESPONSABILIDAD DE ASSA ABLOY Y EL ÚNICO Y EXCLUSIVO RECURSO DEL CLIENTE CON RESPECTO A CUALQUIER RECLAMO DE INFRACCIÓN DE PROPIEDAD INTELECTUAL.

Lo establecido anteriormente en esta cláusula 7.5 aplica solo la última versión disponible del Servicio y no se aplica a ninguna versión anterior del Servicio.

- 7.6. **LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.** EN NINGÚN CASO ASSA ABLOY O SUS FILIALES O TERCEROS LICENCIANTES O SUS RESPECTIVOS DIRECTORES, FUNCIONARIOS, EMPLEADOS O AGENTES SERÁN RESPONSABLES ANTE EL CLIENTE POR LA PÉRDIDA DE BENEFICIOS O INGRESOS, LOS COSTES DE RETRASO, LA INTERRUPTIÓN DEL NEGOCIO, LA PÉRDIDA DE USO DEL PRODUCTO U OTRO SOFTWARE, SISTEMA O INSTALACIÓN DEL PRODUCTO, LA PÉRDIDA DE DATOS O INFORMACIÓN, LA PÉRDIDA DE PRODUCTIVIDAD, CARGOS POR INTERESES, COSTOS DE PRODUCTOS, SOFTWARE, SISTEMAS O SERVICIOS SUSTITUTOS, COSTO DE COMPRAS O ENERGÍA DE REEMPLAZO, COSTOS DE TIEMPO DE INACTIVIDAD, DAÑOS A LA PROPIEDAD O PERSONAS, NI POR NINGÚN DAÑO INCIDENTAL, ESPECIAL, EJEMPLAR, INDIRECTO, CONSECUENTE O PUNITIVO QUE SURJA DE O EN RELACIÓN CON EL USO O RENDIMIENTO DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS PROPORCIONADOS EN VIRTUD DEL PRESENTE, INDEPENDIEMENTE DE SI EL RECLAMO QUE DA LUGAR A DICHOS DAÑOS SE BASA EN EL INCUMPLIMIENTO DE CUALQUIER REPRESENTACIÓN O GARANTÍA, INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO, AGRAVIO (INCLUIDA LA NEGLIGENCIA O LA RESPONSABILIDAD Estricta), O DE OTRO TIPO), INCLUSO SI ASSA ABLOY O SU REPRESENTANTE AUTORIZADO HAN SIDO ADVERTIDOS DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS. EN NINGÚN CASO LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE ASSA ABLOY POR DAÑOS O PÉRDIDAS (YA SEA EN UN CASO O EN UNA SERIE DE CASOS) EN VIRTUD DEL PRESENTE EXCEDERÁ LA

CANTIDAD PAGADA POR EL CLIENTE DE CONFORMIDAD CON EL ACUERDO APLICABLE (O, EN EL CASO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, PAGADA POR EL CLIENTE DE CONFORMIDAD CON EL ACUERDO APLICABLE DURANTE LOS DOCE MESES INMEDIATAMENTE ANTERIORES A LA RECLAMACIÓN).

Nada en este acuerdo excluye la responsabilidad de ASSA ABLOY por (a) muerte o lesiones personales causadas por la negligencia de ASSA ABLOY; b) negligencia grave o mala conducta intencionada; y (c) fraude o tergiversación fraudulenta.

Las limitaciones y exclusiones establecidas en este Acuerdo se aplican en la mayor medida permitida por la ley aplicable, y los recursos establecidos en este documento son los recursos exclusivos para la tergiversación y el incumplimiento de contrato. Si la ley aplicable limita la aplicación de esta Cláusula 7.6, la responsabilidad de ASSA ABLOY se limitará al máximo permitido.

## 8. INDEMNIZACIÓN

- 8.1. **Indemnización General.** El Cliente indemnizará y eximirá de responsabilidad a ASSA ABLOY, sus Afiliados, funcionarios, directores, licenciantes externos y empleados, de y contra todos y cada uno de los reclamos, daños, pérdidas, costos u otros gastos (incluidos los honorarios razonables de abogados) que surjan directa o indirectamente de (a) los actos u omisiones negligentes del Cliente relacionados con los Acuerdos y estos Términos (b) alteraciones o modificaciones a los Productos o Servicios realizados por o en nombre del Cliente (c) combinaciones de uso de la Productos o Servicios con productos, servicios o materiales no proporcionados por ASSA ABLOY donde la infracción no habría ocurrido si no fuera por la combinación de dichos productos, servicios o materiales por parte del Cliente; (d) la mala conducta intencional del Cliente o el uso no autorizado de Productos o Servicios; (e) cualquier violación por parte del Cliente de los derechos de terceros, incluidos, entre otros, los derechos de privacidad y protección de datos o el incumplimiento de la Cláusula; 6; (f) del uso o envío del Contenido del Cliente por parte del Cliente a través del Servicio; (g) la violación de la ley aplicable por parte del Cliente (o del Cliente Final); (h) Violación de la cláusula por parte del cliente 11.2 y 11.3 o (i) el acceso y uso de un Servicio por parte del Cliente de acuerdo con la Cláusula 2.
- 8.2. **Indemnización Ciertas situaciones.** Si el Cliente es un Revendedor o si el Cliente ha recibido el consentimiento expreso de ASSA ABLOY para revender los Productos y/o Servicios a un Cliente Final, el Cliente deberá defender, indemnizar y eximir de responsabilidad a ASSA ABLOY, sus Afiliados, funcionarios, directores, licenciantes externos y empleados, de y contra todos y cada uno de los reclamos, daños, pérdidas, costos u otros gastos (incluidos los honorarios razonables de abogados) que surjan directa o indirectamente de (a) la venta de los Productos y Servicios de conformidad con los términos y/o condiciones o los términos y/o condiciones no menos protectores de ASSA ABLOY y los Derechos de Propiedad Intelectual que los establecidos en este presente o Acuerdo; o (b) la suspensión, cancelación o terminación

por parte de ASSA ABLOY del derecho de los Clientes Finales a usar los Productos y Servicios y cualquier Licencia a solicitud de los Clientes o debido a la falta de pago o insolvencia del Cliente.

## 9. PLAZO Y TERMINACIÓN

9.1. **Término.** El plazo del Acuerdo comenzará en la Fecha de entrada en vigor del Acuerdo y permanecerá en vigor durante el Período inicial y cualquier Período de renovación o hasta que se rescinda de acuerdo con los términos del presente ("**Plazo**"). Tras el vencimiento del Período Inicial, y cualquier Período de Renovación, el Plazo se renovará automáticamente a los precios de ASSA ABLOY vigentes en el momento de dicha renovación, por un período adicional igual al Período Inicial o al Período de Renovación más reciente (cada uno un "**Período de Renovación**"), a menos que cualquiera de las Partes lo rescinda por escrito notificando con noventa (90) días de anticipación la intención de dicha parte de no renovar antes del final del período Inicial o el Período de Renovación vigente en ese momento. Cualquier notificación de intención de no renovar se dará de acuerdo con los términos del presente. Dicha renovación automática no ocurrirá en ningún momento después de la terminación del Acuerdo de acuerdo con los términos del presente. Para evitar dudas, cualquier trabajo preliminar requerido para la activación de Productos y Servicios se incluye como parte de su provisión y no comenzará antes de la Fecha de entrada en vigencia.

**Procedimiento de Baja del Servicio.** En caso de que el cliente solicite la baja de un servicio de CHAR, dicha baja únicamente será efectiva una vez que el equipo de Soporte de CHAR haya podido acceder al sistema del cliente y proceder a la desactivación técnica del producto correspondiente. Por tanto, la solicitud de baja, por sí sola, no implicará la baja efectiva del servicio. Para ello, el cliente deberá facilitar al equipo de Soporte de CHAR los accesos necesarios, conforme a las indicaciones comunicadas por CHAR, para realizar la desactivación. Una vez completada la desactivación y confirmada por escrito por el equipo de Soporte de CHAR, la baja se considerará efectiva, y a partir de dicha fecha dejará de emitirse la facturación asociada al servicio. Si el cliente solicita la baja pero no facilita los accesos necesarios para que el equipo de CHAR pueda realizar la desactivación técnica, o si dichos accesos resultan insuficientes, CHAR no podrá completar el proceso de baja ni confirmar su efectividad. En tal caso, el servicio se considerará activo, y la facturación continuará emitiéndose conforme a las condiciones vigentes hasta que el cliente proporcione los accesos requeridos y CHAR pueda completar la desactivación.

9.2. **Rescisión del Acuerdo por parte de ASSA ABLOY.** ASSA ABLOY puede rescindir el Acuerdo mediante notificación por escrito al Cliente (a) si 60 días después de la Fecha de entrada en vigor, la activación de los Productos y Servicios no ha sido posible debido a Fuerza Mayor o por razones ajenas al control de Char; (b) si los Productos y Servicios permanecen suspendidos durante un año sin reactivación; y (c) en caso de incumplimiento, lo que significa que: (i) el Cliente no realiza ningún pago requerido dentro de los diez (10) días posteriores a la recepción de una notificación por escrito de que dicho

pago está vencido, siempre que dicho incumplimiento no se relacione con una disputa de buena fe entre las Partes con respecto al monto adeudado; (ii) el Cliente incumpla cualquiera de sus obligaciones en virtud del presente o de un Acuerdo, y se le ha notificado por escrito dicho incumplimiento, y no ha corregido el incumplimiento dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de la notificación; o (iii) inmediatamente después de la carta certificada si el Cliente inicia un procedimiento de quiebra, hace un convenio con sus acreedores, está sujeto al nombramiento de un administrador o está sujeto a cualquier otro procedimiento similar o de otro tipo que tenga los mismos o similares efectos o si la otra Parte podría razonablemente considerarse insolvente. Sin limitar los demás derechos de ASSA ABLOY en virtud del presente o en un Acuerdo, si ASSA ABLOY rescinde el Acuerdo de conformidad con esta Cláusula 9.2, el Cliente pagará las tarifas impagas que cubran el resto del Plazo actual. ASSA ABLOY se reserva el derecho de rescindir el uso de SaaS o de una Licencia de Software o Producto (s) por parte de un Cliente Final en caso de que el Cliente Final incumpla una obligación establecida en un Acuerdo entre ASSA ABLOY y el Cliente Final, según corresponda, y no subsane dicho incumplimiento dentro de los treinta (30) días posteriores a que ASSA ABLOY envíe una notificación por escrito de dicho incumplimiento si dicho incumplimiento puede subsanarse, o inmediatamente si la violación no se puede subsanar. ASSA ABLOY también podrá, a su entera discreción, rescindir el Acuerdo mediante notificación escrita al Cliente debido a cambios sustanciales en el modelo de negocio, la estructura de precios o las condiciones del servicio impuestas por proveedores o suministradores externos.

9.3. **Rescisión del Acuerdo por parte del Cliente.** El Cliente puede rescindir un Acuerdo mediante notificación por escrito en caso de que ASSA ABLOY incumpla materialmente cualquiera de sus obligaciones en virtud del Acuerdo, se le haya notificado previamente por escrito dicho incumplimiento y no haya corregido el incumplimiento dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de la notificación. El vencimiento o la terminación del Acuerdo no rescindirán ninguna cotización, orden de compra, declaración de trabajo pendiente, y los términos del Acuerdo sobrevivirán a cualquier terminación durante el plazo de dichas cotizaciones, órdenes de compra y declaraciones de trabajo.

9.4. **Efecto de la terminación.** Tras el vencimiento o la rescisión del Acuerdo, todos los derechos otorgados al Cliente en relación con los Servicios cesarán inmediatamente y el Cliente dejará de usar el Servicio con licencia, o si el Cliente deja de usar el Servicio con licencia, el Cliente destruirá todas las copias de la Documentación y cualquier material relacionado en cualquier forma. Para evitar dudas, el Cliente debe devolver a Char cualquier licencia de usuario proporcionada como depósito para los controladores y/o módulos instalados localmente por Char para prestar el Servicio. Para facilitar esto, el Cliente otorga a Char acceso a los equipos donde están instalados para proceder a su desinstalación.

**Eliminación de Datos tras la Baja del Servicio.** En caso de que un servicio de CHAR sea dado de baja conforme al procedimiento establecido en este contrato,

### Términos y condiciones generales de ASSA ABLOY Global Solutions, Char

A efectos interpretativos y contractuales, la única versión válida del presente Contrato será aquella publicada [aquí](#), la cual podrá ser actualizada periódicamente. Las copias descargadas por el Usuario, incluidas las versiones en PDF, se consideran no vinculantes y no prevalecerán sobre la versión vigente disponible online.

todos los datos asociados a dicho servicio serán eliminados de forma automática y definitiva una vez completada la desactivación técnica por parte del equipo de Soporte de CHAR y confirmada por escrito dicha desactivación.

La eliminación de los datos implica que, si el cliente solicitara la reactivación del servicio en el futuro, CHAR no podrá restaurar ni poner a disposición del cliente ningún dato, configuración o información histórica vinculada al servicio previamente dado de baja, debiendo iniciarse la prestación del servicio como una nueva alta. El cliente reconoce y acepta, de forma expresa e informada, que la eliminación de los datos es una consecuencia inherente al proceso de baja y que CHAR no asumirá responsabilidad alguna por la pérdida de información derivada de dicha eliminación.

**9.5. Manejo del Contenido del Cliente en caso de Terminación.** A solicitud del Cliente realizada dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha efectiva de terminación o vencimiento del Acuerdo, ASSA ABLOY pondrá el Contenido del Cliente a disposición del Cliente para su exportación o descarga según lo dispuesto en la Documentación. Después de dicho período de treinta (30) días, ASSA ABLOY no tendrá la obligación de mantener o proporcionar ningún Contenido del Cliente.

**9.6. Suspensión.** El Cliente puede suspender la provisión de los Productos y Servicios y el pago de las tarifas acordadas en cualquier momento notificando a Char de acuerdo con los términos del presente. La suspensión entrará en vigencia 24 horas después de que Char reciba la notificación.

Las tarifas pagadas por adelantado por el Cliente por el período de suspensión se acreditarán en cuotas futuras una vez que se reactiven los Productos y Servicios. Si el Acuerdo correspondiente se cancela durante el período de suspensión, no se proporcionará ninguna compensación por las tarifas pagadas por adelantado.

El Cliente puede reactivar los Productos y Servicios notificando a Char. Tras dicha reactivación, los Productos y Servicios no pueden suspenderse nuevamente por un período equivalente a la duración cubierta por las tarifas pagadas por adelantado.

## 10. CONFIDENCIALIDAD

**10.1. Confidencialidad.** Las Partes acuerdan mantener y proteger toda la Información Confidencial y mantenerla confidencial utilizando el mismo grado de cuidado que ejercen con respecto a su propia información de igual importancia, pero en ningún caso menos que un cuidado razonable, y pueden usarla solo para los fines para los que se proporcionó en virtud del presente o en virtud de un Acuerdo. Salvo que se disponga expresamente en un Acuerdo, la Información Confidencial solo puede divulgarse a los empleados o contratistas de las Partes obligados a la Parte correspondiente bajo restricciones de confidencialidad similares y solo para los fines para los que se proporcionó. Estas obligaciones no se aplican a la información que: (a) sea obtenida legítimamente por una Parte sin incumplimiento de ninguna obligación de mantener su confidencialidad; (b) es o llega a ser conocido por el público sin ningún acto u omisión de la Parte correspondiente; (c) una Parte se desarrolla de

forma independiente sin utilizar Información Confidencial de la otra Parte; o (d) solo en la medida y con el propósito de divulgar dicha Información Confidencial en respuesta a una orden judicial o gubernamental válida, y si dicha Parte ha notificado previamente por escrito a la otra Parte y le brinda asistencia razonable para brindarle la oportunidad de objetar u obtener una orden de protección adecuada.

**10.2. Remedio por incumplimiento.** Debido a la naturaleza única de la Información Confidencial, cada Parte acepta que la Parte reveladora puede sufrir un daño irreparable en caso de que el destinatario no cumpla con sus obligaciones de confidencialidad en virtud del Acuerdo, y que los daños monetarios serán inadecuados para compensar a la Parte reveladora por dicho incumplimiento. En consecuencia, el destinatario acepta, a pesar de la Cláusula 11.8, que la Parte reveladora, además de cualquier otro recurso disponible por ley o en equidad por incumplimiento de esta Cláusula 10, tendrá derecho a solicitar medidas cautelares en cualquier tribunal de jurisdicción competente para hacer cumplir dichas obligaciones de confidencialidad.

## 11. MISCELÁNEO

**11.1. Cooperación con el cliente.** El Cliente se compromete a:

- cooperar con ASSA ABLOY y procurar que el Personal del Cliente coopere con ASSA ABLOY según lo requiera ASSA ABLOY en relación con el cumplimiento de sus obligaciones y/o el ejercicio de sus derechos en virtud del presente o de un Acuerdo;
- permitir y/o procurar derechos gratuitos de acceso adecuado y seguro para el personal de ASSA ABLOY a cualquier sitio según lo requiera ASSA ABLOY en relación con el cumplimiento de las obligaciones de ASSA ABLOY y/o el ejercicio de sus derechos en virtud de este Acuerdo; y
- garantizar que el sitio esté despejado y preparado antes de que comiencen los Servicios y que el entorno en el que se realizarán los Servicios cumpla con todas las leyes y/o regulaciones pertinentes, incluida la ley de salud y seguridad pertinente. El Cliente comunicará todas las políticas de salud y seguridad relevantes para el sitio al personal de ASSA ABLOY que visite el sitio.

**11.2. Cumplimiento de la ley.** Cada Parte cumplirá con todas las leyes, ordenanzas, normas y reglamentos aplicables, y obtendrá todos y cada uno de los permisos, licencias, autorizaciones y/o certificados que puedan ser requeridos en cualquier jurisdicción o cualquier agencia reguladora o administrativa en relación con la venta, el uso y/o las operaciones de Productos o Servicios, incluidas, entre otras, las leyes y reglamentos aplicables a: (i) la importación y exportación de los Productos y Servicios de ASSA ABLOY; (ii) la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de los Estados Unidos, la Ley de Soborno del Reino Unido o cualquier otra ley o reglamento relacionado con la corrupción o el soborno; o (iii) el uso de prácticas engañosas o engañosas. Sin limitar la generalidad de lo anterior, el Cliente deberá cumplir con todas las leyes y regulaciones sobre privacidad de datos, comunicaciones

internacionales y exportación de datos técnicos o personales.

**11.3. Controles de exportación e importación.** El Cliente declara, garantiza y se compromete a que: (a) El Cliente y sus Filiales y agentes cumplirán con todas las sanciones económicas y las leyes y reglamentos de control de exportaciones adoptados y aplicados por las autoridades gubernamentales de la Unión Europea, los Estados Unidos, el Reino Unido, las Naciones Unidas, así como con las sanciones económicas y las leyes y reglamentos de control de exportaciones adoptados por otras jurisdicciones que sean aplicables a ASSA ABLOY o al Cliente (b) ni al Cliente, sus Afiliados, cualquiera de sus respectivos funcionarios, directores o empleados, el Cliente final o la parte posterior, esté en la lista, o sea propiedad o esté controlada por cualquier persona o entidad enumerada en dichas leyes, (c) el Cliente no participará en ningún negocio que involucre a ninguna de las partes enumeradas, (d) no se utilizarán Productos, Servicios u otra tecnología o artículos y cualquier réplica de los mismos, revendidos, proporcionados o transferidos, en su totalidad o en parte, (i) para cualquier uso final militar o por cualquier usuario final militar, incluso para cualquier propósito relacionado con armas químicas, biológicas o nucleares, artículos militares o por cualquier servicio armado nacional (ejército, marina, marina, fuerza aérea o guardia costera), guardia nacional y policía nacional, inteligencia gubernamental u organizaciones de reconocimiento, a menos que ASSA ABLOY lo apruebe explícitamente, (ii) a la Federación Rusa o Bielorrusia o para su uso en la Federación Rusa o Bielorrusia (ya sea que esté permitido o no por sanciones económicas y leyes y regulaciones de control de exportaciones aplicables al Cliente) y (e) el Cliente informará inmediatamente a ASSA ABLOY de cualquier incumplimiento de lo anterior. Cualquier violación por parte del Cliente de esta Cláusula 11.3, constituirá un incumplimiento material de un elemento esencial de este Acuerdo, y ASSA ABLOY tendrá derecho a buscar los recursos apropiados, incluidos, entre otros, daños y perjuicios y terminación de este Acuerdo. Siempre que ASSA ABLOY lo solicite razonablemente, el Cliente proporcionará a ASSA ABLOY un certificado escrito, en una forma aceptable para ASSA ABLOY, del cumplimiento continuo de esta Cláusula. Además, ASSA ABLOY se reserva el derecho de solicitar y revisar registros u otros documentos del Cliente, para confirmar el cumplimiento por parte del Cliente de los términos de esta Cláusula. El Cliente aplicará en cascada las obligaciones contractuales establecidas en esta Cláusula 11.3 en los contratos con terceros más abajo en la cadena comercial y establecer y mantener mecanismos de monitoreo adecuados para detectar la conducta de terceros más abajo en la cadena comercial, eso frustraría el propósito de esta cláusula.

**11.4. Contratista independiente.** Nada en el Acuerdo tiene la intención de crear una sociedad, franquicia, empresa conjunta, agencia o una relación fiduciaria o laboral. Ninguna de las Partes podrá obligar a la otra parte ni actuar de manera que exprese o implique una relación distinta a la de contratista independiente. Salvo que se establezca lo contrario en el presente documento, cada Parte asumirá sus propios costos y gastos de cumplimiento en este documento.

**11.5. Derechos de terceros.** Estos Términos no confieren ningún derecho a ninguna persona o parte (que no sean las partes de este acuerdo y, cuando corresponda, sus sucesores y cesionarios permitidos) de conformidad con la Ley de Contratos (Derechos de Terceros) de 1999.

**11.6. Ley aplicable.** La ley aplicable de estos Términos o un Acuerdo, y todas las disputas, reclamos o causas de acción que puedan basarse, surgir o relacionarse con estos Términos, o la negociación, ejecución o cumplimiento de estos Términos, se determinarán de la siguiente manera:

(a) Cuando ASSA ABLOY o signatario del Acuerdo se encuentre en los Estados Unidos, Canadá o cualquier país de América Central o América del Sur, estos Términos se regirán por las leyes del estado de Nueva York, excluyendo sus conflictos de principios legales, y no se aplicará la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías;

(b) Cuando ASSA ABLOY o el signatario del Acuerdo se encuentre en Inglaterra o Gales, estos Términos se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes de Inglaterra y Gales, excluyendo sus conflictos de principios legales, y no se aplicará la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías; y:

(c) Cuando el afiliado de ASSA ABLOY o signatario del Acuerdo se encuentre fuera de las áreas descritas en las cláusulas 11.6 (a) o (b), estos Términos se regirán e interpretarán de acuerdo con la ley de Suecia, sin dar efecto a sus disposiciones de elección de ley. Las disposiciones de la Ley de Venta de Mercaderías (1990:931) (Sw. *Ley de Venta de Mercaderías* (1990:931)), la Ley de Compraventa Internacional de Mercaderías (1987:822) (Sw. *Ley de Compraventa Internacional de Mercaderías* (1987:822)) y la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías.

**11.7. Venta de bienes.** En vista de los compromisos expuestos asumidos por ASSA ABLOY en estos Términos, los términos implícitos en las secciones 13 a 15 de la Ley de Venta de Bienes de 1979 y las secciones 3 a 5 de la Ley de Suministro de Bienes y Servicios de 1982 están, en la mayor medida permitida por la ley, excluidas en virtud del presente y de un Acuerdo.

**11.8. Arbitraje.** Cualquier disputa que surja de o en relación con estos Términos o un Acuerdo, incluida cualquier cuestión relacionada con su existencia, validez o terminación, se remitirá y resolverá finalmente mediante arbitraje de la siguiente manera:

(a) Cuando ASSA ABLOY o signatario del Acuerdo se encuentre en los Estados Unidos, Canadá o cualquier país de América Central o América del Sur, las disputas se resolverán según las Reglas de la Asociación Americana de Arbitraje (AAA), cuyas Reglas se consideran incorporadas por referencia a esta Cláusula. El número de árbitros será de tres. La sede, o lugar legal, del arbitraje será el condado de Dallas, Texas. El idioma que se utilizará en el procedimiento arbitral será el inglés;

- (b) Cuando ASSA ABLOY o el signatario del Acuerdo se encuentre en Inglaterra o Gales, las disputas se resolverán de conformidad con las Reglas de la Corte de Arbitraje Internacional de Londres (LCIA), cuyas Reglas se consideran incorporadas por referencia a esta Cláusula. (b) El número de árbitros será de tres. La sede, o lugar legal, del arbitraje será Londres, Inglaterra. El idioma que se utilizará en el procedimiento arbitral será el inglés;
- (c) Cuando ASSA ABLOY o signatario del Acuerdo se encuentre fuera de las áreas descritas en las Cláusulas 11.8 (a) y (b) Las disputas se resolverán bajo el Reglamento de Arbitraje del Instituto de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Estocolmo (las "CCE"), cuyas Reglas se consideran incorporadas por referencia a esta Cláusula. El número de árbitros será de tres. La sede o lugar legal del arbitraje será Estocolmo, Suecia. El idioma que se utilizará en el procedimiento arbitral será el inglés.

La información relativa a cualquier disputa que surja de o en relación con estos Términos o un Acuerdo, incluido cualquier laudo arbitral, permanecerá confidencial, salvo que cualquiera de las Partes pueda divulgar dicha información si es necesario para ejercer sus derechos en virtud de estos Términos o un Acuerdo, cualquier laudo arbitral o debido a requisitos reglamentarios.

- 11.9. **Asignación.** Estos Términos y un Acuerdo serán vinculantes y redundarán en beneficio de las Partes del presente y sus respectivos sucesores y cesionarios; siempre que, sin embargo, ninguna de las Partes ceda ninguno de sus derechos, obligaciones o privilegios (por aplicación de la ley o de otro modo) en virtud del presente sin el consentimiento previo por escrito de la otra Parte. Sin embargo, sin perjuicio de lo anterior, ASSA ABLOY puede (i) ceder estos Términos o un Acuerdo a un sucesor en interés (o su equivalente) de todos o sustancialmente todos sus activos relevantes, ya sea por venta, fusión o de otro modo; (ii) ceder estos Términos y un Acuerdo a cualquiera de sus Afiliados; y (iii) utilizar subcontratistas en el cumplimiento de sus obligaciones en virtud del presente. Cualquier intento de cesión que viole lo establecido anteriormente en esta Cláusula 11.9 será nulo.
- 11.10. **Retrasos y fuerza mayor.** ASSA ABLOY notificará al Cliente tan pronto como sea razonablemente posible de cualquier retraso en la entrega programada, y el Cliente acepta que ASSA ABLOY no se hace responsable de ninguna manera por dichos retrasos como resultado de Fuerza Mayor. Ninguna de las Partes será responsable del incumplimiento de sus obligaciones (distintas de las obligaciones de pago) en virtud del presente o de un Acuerdo emitido en virtud del presente o de los retrasos en la entrega debidos a fuerza mayor. El tiempo para el cumplimiento de dicha obligación se extenderá por el período perdido debido al evento de Fuerza Mayor.
- 11.11. **Avisos.** Las notificaciones relativas a estos Términos o a un Acuerdo se harán por escrito y se entregarán o

realizarán por medio de correo certificado o registrado, correo urgente u otro servicio de entrega al día siguiente, o entrega en mano, franqueo adecuado u otros cargos pagados y dirigidos o dirigidos a las respectivas Partes a sus respectivas direcciones.

- 11.12. **Divisibilidad.** Si un tribunal de jurisdicción competente considera que alguna disposición de estos Términos o de un Acuerdo es total o parcialmente inválida o contraria a la ley o al orden público, la validez de los Términos o de un Acuerdo en su conjunto no se verá afectada y las disposiciones restantes permanecerán en pleno vigor y efecto. En la medida en que dicha invalidez afecte materialmente el beneficio o el cumplimiento de una Parte en virtud de estos Términos o Acuerdo, se modificará razonablemente.
- 11.13. **Supervivencia.** Los términos y condiciones que por su naturaleza se extiendan más allá del Plazo sobrevivirán a la terminación o vencimiento de estos Términos o de un Acuerdo, incluidas las obligaciones del Cliente en virtud de las Cláusulas 2, 6, 7, 8, 9, 10 y 11. Las obligaciones del Cliente de pagar tarifas o cargos adeudados y pagaderos en el momento de la expiración o terminación, o que vengan y sean pagaderos posteriormente, sobrevivirán a la terminación de estos Términos o un Acuerdo o cualquier apéndice al mismo.
- 11.14. **Renuncia.** Ningún término o disposición del presente documento se considerará renunciado y ningún incumplimiento consentido o excusado, a menos que dicha renuncia, consentimiento o excusa se haga por escrito y esté firmada por la Parte a la que se alega que ha renunciado o consentido. En caso de que cualquiera de las Partes consienta, renuncie o justifique un incumplimiento por parte de la otra Parte, ello no constituirá consentimiento, renuncia o excusa de cualquier otro incumplimiento diferente o posterior, sea o no del mismo tipo que el incumplimiento original. Sin perjuicio de lo anterior, se aplicarán las disposiciones sobre reclamaciones y plazos de prescripción, como en la Cláusula 7 del presente documento.
- 11.15. **Acuerdo completo.** Estos Términos y un Acuerdo que incluye todos los Anexos, Anexos y anexos constituyen el entendimiento y acuerdo completo entre las Partes con respecto al objeto de estos Términos y Acuerdo (s) y fusiona y reemplaza todas las comunicaciones, entendimientos y acuerdos anteriores, escritos u orales, y ninguna enmienda entrará en vigencia sin un acuerdo escrito firmado por las Partes del presente. Cada Parte reconoce que al aceptar estos Términos, no se basa en ninguna declaración, representación, seguridad o garantía (ya sea hecha de manera inocente o negligente) que no esté establecida en este documento. Cada Parte acuerda que no tendrá ningún reclamo por tergiversación inocente o negligente basada en cualquier declaración en este documento.



## ANEXO A – MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO

### Condiciones vigentes para contratos realizados antes del 31 de marzo de 2026

#### Centro de soporte

El Cliente puede ponerse en contacto con el servicio de asistencia de Char en <https://www.charpmslink.com/helpdesk> ("**Servicio de asistencia**"), días hábiles (no festivos) de lunes a viernes, de 09:00 a. m. a 06:00 p. m. (GMT +1). Char puede, a su discreción, decidir comunicarse con el cliente por teléfono si lo considera necesario para gestionar el soporte.

#### Beneficios de soporte

- Soporte técnico remoto: soporte ilimitado de Helpdesk.
- Reinstalación gratuita del producto: una (1) por año (solo si se dispone de copia de seguridad válida de carpeta Charwin).
- Reconfiguración de la conexión con PMS o sistema/equipo: una (1) por año.
- Actualizaciones gratuitas: que incluyen versiones y revisiones del producto adquirido, incluidas las acciones remotas para llevarlas a cabo.
- Reemplazo de licencia de dongle USB: gratis para productos de licencia no virtual.
- Comprobación general de la aplicación: disponible a través de conexión remota bajo pedido.
- Revisión de la instalación: revisión remota después de la finalización de la instalación.

#### Soporte remoto

Los técnicos de Char proporcionarán soporte técnico remoto ilimitado para resolver problemas, incidentes o inquietudes relacionadas únicamente con los Productos y Servicios contratados, lo antes posible, cumpliendo con los estándares de la industria. Char intentará ofrecer soporte remoto inmediatamente después de que se solicite o notificará al Cliente de un período de resolución específico dentro de las 24 horas hábiles posteriores a la notificación del problema.

El soporte remoto estará disponible, por ejemplo, a través del teléfono, el correo electrónico y/o el acceso remoto al ordenador del usuario a través de Internet. Char determinará el método apropiado en función de la naturaleza del problema informado. El acceso remoto al ordenador del usuario requiere el consentimiento del Cliente y el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- El ordenador o servidor donde está instalada la aplicación de Char debe tener acceso a Internet y un navegador web.
- La conexión remota debe estar expresamente autorizada por el usuario, como propietario de la aplicación.
- El Cliente deberá tener copias de seguridad de la configuración y los datos en el ordenador antes de que Char establezca la conexión remota.

Char no se hace responsable de la resolución de problemas si el Cliente o el usuario final no permiten el acceso remoto cuando Char considere que el acceso remoto es esencial para la resolución de problemas.

#### Apoyo preventivo

El Cliente puede solicitar una revisión remota de la aplicación instalada incluida en este Anexo A, hasta una vez al año, notificándolo al Servicio de Asistencia. Dicha revisión se llevará a cabo a través de acceso remoto a través de Internet dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la solicitud.

#### Reinstalaciones

El Cliente puede solicitar la reinstalación de Productos o Servicios, siempre que exista una copia de seguridad previa del Producto o Servicio instalado, hasta una vez al año, notificándolo al Servicio de Asistencia. Dicha reinstalación se realizará a través de acceso remoto vía Internet dentro de los cinco (5) Días Hábiles siguientes a la solicitud, siempre que el Cliente garantice su disponibilidad y cumpla con los siguientes requisitos:

- Para los equipos de terceros, todos los elementos necesarios deben estar correctamente instalados, configurados y funcionando de manera óptima de acuerdo con sus especificaciones. Esto incluye cualquier equipo, suministro, elemento informático, sistemas, hardware, cableado y conexiones, controladores, aplicaciones de terceros y licencias.
- Colaboración técnica del Cliente y/o de terceros implicados en el equipo donde se producirá la reinstalación.
- Disponibilidad, colaboración y presencia física del personal técnico o informático del Cliente para realizar las acciones físicas requeridas en la ubicación del equipo.
- Datos e información precisos sobre la configuración y los resultados deseados.

**Reemplazo del dispositivo de licencia de hardware**

En caso de pérdida, rotura o fallo de la protección de la licencia de hardware (dongle USB) necesaria para el correcto funcionamiento de los Productos y Servicios, Char sustituirá la protección del hardware de forma gratuita previa solicitud a través del servicio de asistencia. La nueva licencia siempre será una licencia virtual (es decir, sin dongle USB o dispositivo similar). Dicha sustitución se llevará a cabo a la mayor brevedad posible y siempre dentro de los cinco (5) Días Hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. En caso de pérdida de la protección de la licencia de hardware, el Usuario final debe proporcionar una renuncia por escrito a los derechos de uso de la licencia perdida. En caso de rotura o daño, el Cliente se compromete a enviar la protección física del hardware a las oficinas de Char dentro de los treinta (30) días posteriores al reemplazo, asumiendo todos los costes de envío.

**Actualizaciones de software**

A petición del Cliente, Char proporcionará acceso a nuevas versiones o revisiones de los Servicios. Dichas actualizaciones se proporcionarán de forma gratuita, ya sea física o electrónicamente, según lo considere apropiado Char.

A petición del Cliente, Char se encargará de la instalación o implementación de estas nuevas versiones. Dicha instalación se considerará una actualización de los Productos ya instalados, bajo los mismos términos y condiciones que se especifican en "Reinstalación" en este Anexo A.

**Soporte excluido**

Lo siguiente está excluido de todo mantenimiento y soporte técnico:

- Mantenimiento y soporte técnico de productos y servicios no incluidos en la prestación de Productos y Servicios.
- Recuperación de datos de aplicaciones de software Char perdidos por cualquier causa, si no se guardan en copias de seguridad correctamente realizadas por el Cliente o Usuario Final.
- Suministro o reemplazo de productos, licencias o protecciones de hardware que no poseían el usuario y/o el Cliente antes de la Fecha de entrada en vigencia.
- Tareas asociadas con el Usuario final relacionadas con el mantenimiento, uso y explotación de los Productos.
- Acciones o intervenciones técnicas y tareas realizadas en el Cliente in situ o fuera de las horas especificadas.
- Creación de nuevos operadores telefónicos y/o personalización de tarifas en base a los datos suministrados por el Usuario Final para nuevos operadores no incluidos en la aplicación.
- Reinstalación del producto sin una copia de seguridad de la carpeta "C:\Charwin".
- Reinstalación o reconfiguración del sistema cuando se han reemplazado los equipos o sistemas integrados (como se define en el Anexo D), lo que requiere una reinstalación o reconfiguración.

**Mantenimiento de procesos en servidores Char centralizados y/o cloud**

Si la prestación de los Productos y Servicios implica el tratamiento en servidores centralizados bajo el control y supervisión de Char, estos serán monitorizados con el fin de detectar y corregir incidencias. Cualquier incidencia detectada directamente por Char será resuelta sin la participación del Cliente. Char puede, a su discreción, comunicar los incidentes mencionados anteriormente al Cliente con fines informativos.

**Mantenimiento de procesos en las instalaciones del Cliente**

Char llevará a cabo todas y cada una de las respuestas a incidentes de forma remota.

Si la prestación de los Productos y Servicios implica el procesamiento en servidores, o en su defecto en equipos que no están bajo el control y supervisión de Char, el Cliente deberá proporcionar una conexión remota a Internet para permitir que Char lleve a cabo cualquier respuesta a incidentes. Char proporcionará las herramientas necesarias para establecer conexiones remotas con los equipos involucrados, siempre que estas herramientas no tengan requisitos específicos de seguridad, conexión u otros impuestos por el Cliente. Si existen tales requisitos específicos, el Cliente deberá, a su cargo, proporcionar a Char las herramientas y permisos necesarios, sin ningún costo para Char.

A elección del Cliente, estas conexiones pueden ser desatendidas, lo que significa que pueden establecerse sin la intervención del Cliente o, alternativamente, con la aprobación del Cliente caso por caso.

Si el Cliente, por razones de seguridad o por cualquier otra razón, no permite conexiones de mantenimiento remoto, el Cliente asume toda la responsabilidad de realizar el trabajo necesario utilizando sus propios recursos, con el apoyo del Servicio de Asistencia por teléfono o correo electrónico. En tal caso, Char no asume ninguna responsabilidad en la resolución de incidencias, y se acuerda que el Cliente acepta esta responsabilidad.

Para las incidencias detectadas directamente por Char y en los casos de conexión desatendida a los sistemas afectados, Char resolverá estas incidencias directamente sin ninguna implicación por parte del Cliente.

Char puede, a su discreción, comunicar los incidentes mencionados anteriormente al Cliente con fines informativos.

## ANEXO A2 – MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO 2026

### Condiciones del contrato de mantenimiento a partir del 1 de abril de 2026

#### Centro de soporte

El Cliente puede ponerse en contacto con el servicio de asistencia de Char en <https://www.charpmslink.com/helpdesk> ("**Servicio de asistencia**"), en días hábiles no festivos, de lunes a viernes, de 09:00 a. m. a 06:00 p. m. (GMT +1). Char puede, a su discreción, decidir comunicarse con el Cliente por teléfono si lo considera necesario para gestionar el soporte.

#### Beneficios de soporte

- Soporte técnico remoto: soporte ilimitado de Helpdesk.
- Reinstalación gratuita del producto: una (1) por año (solo si se dispone de copia de seguridad válida de carpeta Charwin en caso de software on-premise). Si no se dispone de copia de seguridad, se deberá contratar el servicio de instalación.
- Actualizaciones gratuitas: que incluyen versiones y revisiones del producto adquirido, incluidas las acciones remotas para llevarlas a cabo. Comprobación general de la aplicación: disponible (1) una al año, a través de conexión remota bajo pedido.

#### Soporte remoto

Los técnicos de Char proporcionarán soporte técnico remoto ilimitado para resolver problemas, incidentes o inquietudes relacionadas únicamente con los Productos y Servicios de char contratados, lo antes posible, cumpliendo con los estándares de la industria. Char intentará ofrecer soporte remoto inmediatamente después de que se solicite o notificará al Cliente de un período de resolución específico dentro de las 24 horas hábiles posteriores a la notificación del problema.

El soporte remoto estará disponible, por ejemplo, a través del teléfono, el correo electrónico y/o el acceso remoto al ordenador del usuario a través de Internet. Char determinará el método apropiado en función de la naturaleza del problema informado. El acceso remoto al ordenador del usuario requiere el consentimiento del Cliente y el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- El ordenador o servidor donde está instalada la aplicación de Char debe tener acceso a Internet y un navegador web.
- La conexión remota debe estar expresamente autorizada por el usuario, como propietario de la aplicación.
- El Cliente debe tener copias de seguridad de la configuración y los datos en el ordenador antes de que Char establezca la conexión remota.

Char no se hace responsable de la resolución de problemas si el Cliente o el usuario final no permiten el acceso remoto cuando Char considere que el acceso remoto es esencial para la resolución de problemas.

#### Apoyo preventivo

El Cliente puede solicitar una revisión remota de la aplicación instalada incluida en este Anexo A2, hasta una (1) vez al año, notificándolo al Servicio de Asistencia. Dicha revisión se llevará a cabo a través de acceso remoto a través de Internet dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la solicitud.

#### Reinstalaciones

El Cliente puede solicitar la reinstalación de Productos o Servicios, siempre que exista una copia de seguridad previa del Producto o Servicio instalado, hasta una (1) vez al año, notificándolo al Servicio de Asistencia. Dicha reinstalación se realizará a través de acceso remoto vía Internet dentro de los cinco (5) Días Hábiles siguientes a la solicitud, siempre que el Cliente garantice su disponibilidad y cumpla con los siguientes requisitos:

- Para los equipos de terceros, todos los elementos necesarios deben estar correctamente instalados, configurados y funcionando de manera óptima de acuerdo con sus especificaciones. Esto incluye cualquier equipo, suministro, elemento informático, sistemas, hardware, cableado y conexiones, controladores, aplicaciones de terceros y licencias.
- Colaboración técnica del Cliente y/o de terceros implicados en el equipo donde se producirá la reinstalación.
- Disponibilidad, colaboración y presencia física del personal técnico o informático del Cliente para realizar las acciones físicas requeridas en la ubicación del equipo.
- Datos e información precisos sobre la configuración y los resultados deseados.

### Reemplazo del dispositivo de licencia de hardware

En caso de pérdida, rotura o fallo de la protección de la licencia de hardware (dongle USB) necesaria para el correcto funcionamiento de los Productos de Char, Char podrá sustituir la protección del hardware por una licencia virtual previa solicitud a través del servicio de asistencia y bajo pedido específico a tal fin. La nueva licencia siempre será una licencia virtual (es decir, sin dongle USB o dispositivo similar). Dicha sustitución se llevará a cabo a la mayor brevedad posible y siempre dentro de los cinco (5) Días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. En caso de pérdida de la protección de la licencia de hardware, el Usuario final debe proporcionar una renuncia por escrito a los derechos de uso de la licencia perdida. En caso de rotura o daño, y a consideración de char, el Cliente se compromete a enviar la protección física del hardware a las oficinas de Char dentro de los treinta (30) días posteriores al reemplazo, asumiendo todos los costos de envío. La sustitución o reemplazo de la llave USB por una licencia virtual conlleva un coste adicional.

### Actualizaciones de software

A petición del Cliente, Char proporcionará acceso a nuevas versiones o revisiones de los Servicios. Dichas actualizaciones se proporcionarán de forma gratuita, ya sea física o electrónicamente, según lo considere apropiado Char.

A petición del Cliente, Char se encargará de la instalación o implementación de estas nuevas versiones. Dicha instalación se considerará una actualización de los Productos ya instalados, bajo los mismos términos y condiciones que se especifican en "Reinstalación" en este Anexo A2.

### Soporte excluido

Lo siguiente está excluido de todo mantenimiento y soporte técnico:

- Reconfiguración de la conexión ante cambios de sistemas PMS y/o equipos o sistemas conectados a pmslink. Se debe contactar con [comercial@char.es](mailto:comercial@char.es) para solicitar oferta.
- Reemplazo de licencia de dongle USB por licencia virtual. Se debe contactar con [comercial@char.es](mailto:comercial@char.es) para solicitar oferta.
- Mantenimiento y soporte técnico de productos y servicios no incluidos en la prestación de Productos y Servicios de Char.
- Recuperación de datos de aplicaciones de software Char perdidos por cualquier causa, si no se guardan en copias de seguridad correctamente realizadas por el Cliente o Usuario Final.
- Suministro o reemplazo de productos, licencias o protecciones de hardware que no poseían el usuario y/o el Cliente antes de la fecha de entrada en vigencia del contrato.
- Tareas asociadas con el Usuario final relacionadas con el mantenimiento, backup, uso y explotación de los Productos.
- Acciones o intervenciones técnicas y tareas realizadas en el Cliente in situ o fuera de las horas especificadas.
- Creación de nuevos operadores telefónicos y/o personalización de tarifas en base a los datos suministrados por el Usuario Final para nuevos operadores no incluidos en la aplicación.
- Reinstalación del producto sin un pedido para tal fin. Se recomienda disponer y proporcionar al servicio técnico de Char de una copia de seguridad de la carpeta "C:\Charwin" en la medida que fuese posible.
- Reinstalación o reconfiguración del sistema cuando se han reemplazado los equipos o sistemas integrados (como se define en el Anexo D), lo que requiere una reinstalación o reconfiguración.

### Mantenimiento de procesos en servidores Char centralizados

Si la prestación de los Productos y Servicios implica el tratamiento en servidores centralizados bajo el control y supervisión de Char, estos serán monitorizados con el fin de detectar y corregir incidencias. Cualquier incidencia detectada directamente por Char será resuelta sin la participación del Cliente. Char puede, a su discreción, comunicar los incidentes mencionados anteriormente al Cliente con fines informativos.

### **Mantenimiento de procesos en las instalaciones del Cliente**

Char llevará a cabo todas y cada una de las respuestas a incidentes de forma remota.

Si la prestación de los Productos y Servicios implica el procesamiento en servidores, o en su defecto en equipos que no están bajo el control y supervisión de Char, el Cliente deberá proporcionar una conexión remota a Internet para permitir que Char lleve a cabo cualquier respuesta a incidentes. Char proporcionará las herramientas necesarias para establecer conexiones remotas con los equipos involucrados, siempre que estas herramientas no tengan requisitos específicos de seguridad, conexión u otros impuestos por el Cliente. Si existen tales requisitos específicos, el Cliente deberá, a su cargo, proporcionar a Char las herramientas y permisos necesarios, sin ningún costo para Char.

A elección del Cliente, estas conexiones pueden ser desatendidas, lo que significa que pueden establecerse sin la intervención del Cliente o, alternativamente, con la aprobación del Cliente caso por caso.

Si el Cliente, por razones de seguridad o por cualquier otra razón, no permite conexiones de mantenimiento remoto, el Cliente asume toda la responsabilidad de realizar el trabajo necesario utilizando sus propios recursos, con el apoyo del Servicio de Asistencia por teléfono o correo electrónico. En tal caso, Char no asume ninguna responsabilidad en la resolución de incidencias, y se acuerda que el Cliente acepta esta responsabilidad.

Para las incidencias detectadas directamente por Char y en los casos de conexión desatendida a los sistemas afectados, Char resolverá estas incidencias directamente sin ninguna implicación por parte del Cliente.

Char puede, a su discreción, comunicar los incidentes mencionados anteriormente al Cliente con fines informativos.

## ANEXO B – DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD DE DATOS

ASSA ABLOY y sus Filiales proporcionan esta Declaración de Privacidad (en adelante, "**Aviso**") para demostrar el compromiso de ASSA ABLOY con la privacidad. ASSA ABLOY reconoce la importancia de salvaguardar los datos personales. "**Datos personales**" significa cualquier información relacionada con una persona física identificada o identificable y se interpretará de acuerdo con la Legislación de protección de datos aplicable.

Este Aviso se aplica únicamente a la información recopilada por ASSA ABLOY a través de los Servicios de Administración de Acceso, los Servicios de Acceso Móvil y los Servicios de Soluciones de Ubicación en virtud del Acuerdo. Este Aviso no se aplica a los Datos Personales procesados fuera de los Servicios. Para evitar dudas, no se aplica a ninguna aplicación de acceso móvil desarrollada por el Cliente o cualquier tercero. El Cliente es la entidad que se suscribe a los Servicios de ASSA ABLOY o su revendedor autorizado.

### DATOS PERSONALES QUE RECOPIAMOS

ASSA ABLOY recopila, procesa y conserva la siguiente información sobre los Usuarios finales cuando el Cliente o los Usuarios finales utilizan los Servicios como Controlador de datos (C) y Procesador de datos (P).

C/P ROLE & Data Categories	VConnect & pmslink		Vostio Operations Manager (Hmobile)	
	C	P	C	P
Name/surname		X		X
Email address		X		Opcional
telephone logs		X		
Type of End User (i.e., guest, employee)				X
System role		X		X
Access key data, digital credentials		X		
Access point logs (i.e., doors)		X		
Guest booking reference		X		X
Guest booking details (i.e., duration of stay)		X		X
Reports, status operational events-				X
Property information		X		X
Tasks related to hotel assets or guest requests				X
Lost and found information				X
Analytics data	X		X	
System/crash log files	X		X	
Service & Security logs	X		X	
Device details e.g. model, OS information			X	

### CÓMO UTILIZAMOS LOS DATOS PERSONALES

ASSA ABLOY utilizará los Datos Personales para operar y poner a disposición los Servicios para el Cliente y los Usuarios Finales, y con el fin de: (a) analizar archivos de registro con el fin de proporcionar una mejor atención al cliente, (b), d para administrar y crear informes de activos de la propiedad, como cerraduras y dispositivos de balizas de alerta y la cuenta de Usuario Final que se utilizó para la configuración; (c) emitir y administrar credenciales de

acceso para huéspedes y empleados en función de la información de la habitación y la reserva; d) administrar los dispositivos de alerta y el ciclo de vida de las alertas y configurar los dispositivos de alerta y asignar respondedores (e) analizar los datos de configuración y uso con fines de facturación; (f) procesar registros de auditoría y archivos de registro para proporcionar correcciones de errores, mejorar los servicios de ASSA ABLOY y alertar a los clientes si es necesario; (g) para fines de implementación de configuración inicial, y (h) en el caso de datos seudonimizados, con el fin de probar, investigar patrones de uso y mejorar nuestros productos y servicios.

ASSA ABLOY divulga datos personales como se establece en la cláusula titulada "Transferencia de datos personales" a continuación. En el momento en que ASSA ABLOY determine que ya no requiere Datos Personales en relación con los Servicios, o según lo exija la ley aplicable, ASSA ABLOY eliminará permanentemente los Datos Personales de los sistemas y registros de ASSA ABLOY. ASSA ABLOY puede retener y utilizar los Datos Personales según sea necesario para cumplir con las obligaciones legales, resolver disputas y hacer cumplir sus acuerdos.

### RAZONES POR LAS QUE COMPARTIMOS DATOS PERSONALES

ASSA ABLOY no divulgará a un tercero (excepto a sus proveedores de servicios como se establece en la Cláusula titulada "Transferencia de Datos Personales") ni utilizará Datos Personales que no sean los establecidos en este Aviso sin obtener primero el permiso documentado del Cliente. ASSA ABLOY no vende Datos Personales procesados en nombre del Cliente a terceros.

### DIVULGACIÓN REQUERIDA POR LA LEY

ASSA ABLOY puede cooperar con las agencias de aplicación de la ley para identificar a los usuarios que utilizan los Servicios para actividades ilegales. Por lo tanto, ASSA ABLOY responderá a citaciones, órdenes judiciales u otras órdenes judiciales con respecto a la información relacionada con cualquier Usuario final. ASSA ABLOY, a discreción de ASSA ABLOY, divulgará información, incluidos Datos personales, si ASSA ABLOY cree razonablemente que ASSA ABLOY está obligada a hacerlo por ley, que dicha divulgación es necesaria para proteger a ASSA ABLOY de la responsabilidad legal, o que ASSA ABLOY debe hacerlo para proteger la integridad del Servicio. ASSA ABLOY informará al Cliente de ese requisito legal antes del procesamiento en la medida de lo razonablemente posible, a menos que la ley prohíba dicha información.

### CÓMO ACCEDER Y CONTROLAR LOS DATOS PERSONALES

Previo solicitud, ASSA ABLOY ayudará a los administradores de cuentas del Cliente para los Servicios con el cumplimiento de la obligación del Cliente de responder a las solicitudes de acceso a los Datos Personales del Usuario Final. Si un Usuario final desea solicitar acceso a sus Datos personales procesados por ASSA ABLOY en nombre del Cliente, el Usuario final debe comunicarse con el Cliente. El Cliente tiene la responsabilidad principal de interactuar con los Usuarios finales en relación con los Datos personales procesados en nombre del Cliente, y el papel de ASSA ABLOY generalmente se limita a ayudar al Cliente según sea necesario.

### SEGURIDAD DE LOS DATOS

ASSA ABLOY tomará medidas razonables para proteger los Datos Personales que ASSA ABLOY recopila de pérdida, uso indebido y acceso no autorizado, divulgación, alteración y destrucción. ASSA ABLOY capacita a los empleados sobre sus pautas de Aviso y pone el Aviso a disposición de sus socios comerciales. Además, ASSA ABLOY y sus socios comerciales celebran acuerdos de confidencialidad que requieren que se tomen precauciones y cuidado para evitar la pérdida, el uso indebido o la divulgación de datos personales. Cualquier proveedor de servicios solo utiliza datos personales para realizar servicios en nombre de ASSA ABLOY o sus afiliados. Es importante que el Cliente y los Usuarios finales se protejan contra el acceso no autorizado a las credenciales de acceso a su cuenta y a su cuenta, que contiene Datos personales del Cliente y del Usuario final.

Además, ASSA ABLOY toma precauciones para proteger los Datos Personales procesados por ASSA ABLOY. ASSA ABLOY utiliza medidas de seguridad estándar de la industria, como firewalls y tecnología de encriptación que están razonablemente diseñadas para salvaguardar la confidencialidad de los datos personales. ASSA ABLOY también realiza periódicamente revisiones y evaluaciones de seguridad. ASSA ABLOY almacena los datos personales en servidores seguros y solo autoriza el acceso a cierto personal autorizado.

### TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES

ASSA ABLOY puede transferir Datos Personales a empresas que ayudan a proporcionar Servicios. Las transferencias a terceros (por ejemplo, los proveedores de alojamiento de ASSA ABLOY) están cubiertas por acuerdos de subprocesamiento con ASSA ABLOY. Los subprocesadores actuales son:

<b>Operaciones</b>		
<b>ASSA ABLOY Sub-processors-</b>	<b>Location</b>	<b>Applicable for</b>
CHAR DESARROLLO DE SISTEMAS, S.L.U	Spain	Vostio Operations Manager, VConnect & pmslink
<b>Infrastructure &amp; Services</b>		
<b>3rd party Sub-processors</b>	<b>Hosting Location</b>	<b>Applicable for</b>
Amazon Web Services	Ireland	Vostio Operation Manager
Twilio (and SendGrid)	United States	Vostio Operations Manager
OVH Cloud	France	Vostio Operations Manager, VConnect & pmslink
New Relic	<u>United States</u>	Vostio Operations Manager, VConnect & pmslink
Google LLC (for Google Cloud Messaging, part of Google Cloud Platform)	United States	Vostio Operations Manager

Para obtener información adicional, consulte la Cláusula titulada "Seguridad de datos" anterior. El Cliente será notificado por correo electrónico y/o un aviso destacado en el sitio de ASSA ABLOY o a través de la aplicación del Producto de Software de cualquier cambio en los usos de los Datos Personales, así como de cualquier opción que el Cliente pueda tener con respecto a los Datos Personales.

ASSA ABLOY también puede divulgar datos personales como se establece en la cláusula anterior "Divulgaciones requeridas por la ley".

ASSA ABLOY recopila información bajo la dirección de su Cliente y no tiene relación directa con los Usuarios Finales cuyos Datos Personales se procesan dentro de los Servicios, excepto cuando los Usuarios Finales descargan la Aplicación Móvil de ASSA ABLOY desde App Store, Google Play o similar.

#### **OBLIGACIONES EN CASO DE RESCISIÓN**

Después de la terminación o vencimiento de la suscripción del Cliente a un Servicio, ASSA ABLOY eliminará o hará no identificables todos los Datos Personales procesados en nombre del Cliente dentro de ese Servicio, a menos que la ley exija o permita lo contrario.

#### **CAMBIOS DE AVISO**

Este Aviso puede actualizarse de vez en cuando a medida que los Servicios cambian y se expanden. ASSA ABLOY sugiere que el Cliente revise el Aviso periódicamente. Si ASSA ABLOY modifica el Aviso, el nuevo Aviso se aplicará a los Datos Personales recopilados previamente por ASSA ABLOY solo en la medida en que no se reduzcan los derechos de la persona afectada.

#### **PRIVACIDAD DE LOS NIÑOS**

ASSA ABLOY reconoce los intereses de privacidad de los niños y ASSA ABLOY alienta a los padres y tutores a desempeñar un papel activo en las actividades e intereses en línea de sus hijos. El Producto de Software no está destinado a niños menores de 18 años. ASSA ABLOY no dirige sus servicios a niños menores de 18 años.

**Contáctanos:** [administracion@char.es](mailto:administracion@char.es)

## ANEXO C - EXTENSIÓN Y REDUCCIÓN DEL SERVICIO

### **General**

Al proporcionar a Char detalles de los cambios solicitados, el Cliente puede solicitar una extensión o reducción de los Servicios en cualquier momento, de acuerdo con el Acuerdo aplicable y estos Términos.

### **Extensión**

Char activará la prórroga solicitada y emitirá la factura correspondiente. El período facturado reflejará el monto proporcional desde el momento de la extensión hasta el final del siguiente ciclo de facturación. En consecuencia, la próxima factura incluirá el importe total de los Servicios.

### **Reducción**

Char deducirá los importes no utilizados de la próxima factura de los Servicios de acuerdo con la reducción realizada. Si quedan cantidades pendientes de reembolso, el Cliente reconoce que no serán compensadas.

## ANEXO D – TÉRMINOS Y CARACTERÍSTICAS DE PMSLINK / VCONNECT

### Información general

VConnect / pmslink es un middleware inteligente que sirve como conector universal entre los equipos y sistemas del hotel, integrando, en base a la licencia adquirida:

- Equipos y dispositivos utilizados en hoteles para procesos internos o para proporcionar servicios directamente a los clientes (colectivamente, "**Equipo**"), incluidos, entre otros:
  - sistemas de comunicación locales o remotos (PBX);
  - sistemas de acceso (tarjetas y/o llaves móviles);
  - sistemas de acceso a Internet (HOTSPOT);
  - sistemas interactivos de IPTV;
  - automatización / sistemas BMS; GRMS
  - sistemas de eficiencia energética; y
  - cualquier otro equipo o dispositivo instalado.
- Sistemas de gestión, desarrollados internamente o por terceros, (colectivamente, "**Sistemas**"), incluidos, entre otros:
  - sistemas de gestión de propiedades hoteleras (PMS);
  - CRM;
  - Bases de Datos;
  - aplicaciones de huésped;
  - sistemas de incidencias; y
  - herramientas de productividad.

#### Sistemas especializados:

- Vostio OM: Herramientas de productividad para uso interno del hotel y prestación de servicios al huésped.

Las características clave incluyen:

- Crecimiento del sistema: agregar nuevos elementos al sistema existente según sea necesario.
- Integración de nuevos equipos y sistemas: facilitando el desarrollo de nuevas integraciones sin afectar a las existentes, ya que cada elemento opera de forma independiente.
- Adaptabilidad a cualquier arquitectura: se adapta fácilmente a la ubicación (local o remota) de los elementos integrados:
  - Centralización de diferentes hoteles con un único sistema de gestión y equipos distribuidos.
  - Integración de equipos centralizados que dan servicio a múltiples hoteles compartiendo sistemas de gestión.

### Autorización

Para evitar dudas, el Cliente autoriza expresamente a Char, en relación con VConnect / pmslink, a (i) solicitar y recibir los documentos y datos necesarios para su provisión de los proveedores de Equipos y Sistemas, y (ii) informar cualquier incidente detectado a los proveedores de Equipos y Sistemas.

### Elementos

VConnect / pmslink se proporciona como un servicio que incluye los elementos necesarios para su implementación:

- Licencias y módulos de software de Char, necesarios para la explotación de datos y/o conectividad entre VConnect / pmslink y Equipos y Sistemas.

Trabajo técnico, incluida la instalación, puesta en marcha, capacitación, mantenimiento y cualquier otro trabajo directamente relacionado con la provisión de VConnect / pmslink y los módulos de software de Char.

### Precio

Al finalizar el Periodo Inicial o cualquier Periodo de Renovación, en cada renovación, las tarifas aplicables aumentarán un cinco por ciento (5%), salvo que se acuerde lo contrario por escrito. Sin embargo, si el Índice de Precios al Consumidor (IPC), o cualquier otro organismo que lo sustituya oficialmente en el futuro, supera el precio de renovación acordado en más de un uno por ciento positivo (1%), las tarifas de renovación se ajustarán en consecuencia.

### Alcance y limitaciones de la integración con equipos y sistemas

El alcance y la funcionalidad de la integración entre Equipos y Sistemas a través de VConnect / pmslink están sujetos a las siguientes condiciones:

- Viabilidad: Los equipos y sistemas deben proporcionar interfaces o medios adecuados para permitir la integración.
- Limitaciones de Equipos y Sistemas: La integración está sujeta a las limitaciones de información o rendimiento de los Equipos y Sistemas, en función de sus características, propósito y/o licencia.
- Licencias para VConnect / pmslink: La integración depende de la licencia contratada para VConnect / pmslink, incluido el número de sistemas integrados y cualquier sistema que requiera licencias adicionales específicas.
- Límites técnicos y físicos: La integración está limitada por las capacidades técnicas y físicas del hardware y los sistemas operativos en los que se ejecutan los módulos de software.
- Disponibilidad funcional: La funcionalidad de los elementos integrados depende de su disponibilidad, ejecución y presencia de errores.
- Interfaces de datos y acciones: La integración con equipos y sistemas estará limitada por la información y las funcionalidades que admiten. Char ofrece la capacidad de procesar todos los datos y funcionalidades proporcionados por los Equipos y Sistemas, pero no es responsable de las funcionalidades no compatibles con los Equipos y Sistemas, ni del correcto procesamiento de las funcionalidades integradas por parte de los Equipos y Sistemas.
- Límites de licencia: No hay límite de licencia en la cantidad de equipos y sistemas que se pueden integrar. Las únicas limitaciones son las limitaciones tecnológicas y/o físicas del hardware y/o sistema operativo en el que se basan los módulos de software involucrados o que char crea conveniente para garantizar el correcto funcionamiento de la solución.

Los siguientes elementos están excluidos del alcance de la integración:

- Interfaces necesarias y/o medios físicos de conexión, comunicaciones, equipos y/o dispositivos de hardware de cualquier tipo.
- Cualquier elemento de software de terceros.
- Cualquier tipo de Canon o cuota anual requerida por cualquier sistema integrado.

### Conexión con equipos y sistemas

La integración con los Equipos y Sistemas se llevará a cabo utilizando mecanismos y protocolos acordados entre Char y los diversos proveedores de Equipos y Sistemas a través de certificaciones, acuerdos tecnológicos o métodos de conexión de uso común.

VConnect / pmslink facilita la integración con equipos y sistemas de las siguientes maneras:

- 1) Integración estándar:
  - a. Integra y certifica drivers y módulos que forman parte del sistema VConnect / pmslink, disponible de serie en cualquier nueva instalación. Las listas parciales se pueden encontrar en: <https://charpmslink.com/integrations/pms-systems> (Integraciones con PMS (Property Management Systems)) y <https://charpmslink.com/integrations/hotel-systems> (Integraciones con sistemas de equipamiento hotelero).
- 2) Nuevos equipos y sistemas:
  - a. Las solicitudes de integración pueden ser iniciadas por los propios equipos y sistemas, debido a los requisitos específicos del proyecto o para mejorar sus capacidades de integración a través de VConnect / pmslink.
  - b. Char también puede buscar proactivamente la integración con nuevos equipos y sistemas, especialmente si están relacionados con los intereses de los elementos integrados existentes. En este caso, Char tiene como objetivo facilitar la integración de la manera más adecuada, a su entera discreción, mediante:
    - i. Adaptación: Adaptación de las interfaces Char de acuerdo con las especificaciones proporcionadas por los proveedores de equipos y sistemas.
    - ii. API de integración estándar: Uso de protocolos proporcionados por Char como API de integración estándar, adaptados a las características y objetivos de la integración.
    - iii. Emulación de protocolos: Emulación de protocolos ya utilizados por los Equipos y Sistemas a integrar.

Char establecerá conexiones de forma remota con los equipos y sistemas involucrados, como se describe en este Anexo D y cualquier acuerdo aplicable. El Cliente proporcionará la colaboración necesaria de su personal.

Estas conexiones se facilitarán mediante la instalación local de controladores y/o módulos de software propiedad de Char, según sea necesario.

La licencia para estos controladores y/o módulos de software se proporcionará al Cliente sin cargos adicionales durante la duración del Servicio.

El Cliente deberá suministrar el hardware, los sistemas operativos y las licencias, autorizaciones o elementos de terceros necesarios para realizar los procesos necesarios para la prestación de los Servicios.

Para Equipos y Sistemas sin interfaces certificadas con Char, Char se compromete a realizar el trabajo de integración necesario sin costo adicional para el Servicio, dentro de los plazos razonables determinados por Char, dependiendo de la disponibilidad de los proveedores de Equipos y Sistemas para procesos de desarrollo, prueba y/o certificación, bajo las siguientes condiciones:

- 1) Costes del proveedor: Los costes requeridos por el proveedor de equipos y sistemas para facilitar la integración (por ejemplo, obras, adaptaciones, licencias, líneas de datos) serán proporcionados y asumidos íntegramente por el cliente.
- 2) Adaptación durante el Plazo: La integración con los Equipos y Sistemas se adaptará durante el Plazo para adaptarse a los cambios, así como la integración con nuevos Equipos y Sistemas que puedan reemplazar a los existentes en el momento de la activación del Servicio. Esta adaptación se evaluará en el momento de la ocurrencia.
- 3) Coordinación: Char se coordinará con el personal del Cliente para llevar a cabo las tareas de conexión y activación.
- 4) Colaboración: El Cliente debe garantizar la colaboración de su personal, o del personal contratado bajo su responsabilidad, para realizar el trabajo necesario en los Equipos y Sistemas, incluidas las comprobaciones, pruebas y cualquier tarea que requiera trabajo remoto o in situ y/o comprobaciones físicas en el lugar de instalación.
- 5) Responsabilidad: Char no es responsable de la operación o el mantenimiento de los módulos de hardware o software de terceros involucrados en estas conexiones. Dichas responsabilidades y obligaciones recaen exclusivamente en el Cliente, si bien Char hará todo lo posible para colaborar en la resolución de cualquier incidencia que pueda surgir.
- 6) Formación: Char impartirá formación a distancia al personal del Cliente sobre las características técnicas de las conexiones realizadas, el uso de los módulos de software instalados y el protocolo de gestión de incidencias.
- 7) Suministro de datos: En el momento de la activación del Servicio, el Cliente proporcionará los datos necesarios para configurar la correcta conexión con los Equipos y Sistemas involucrados (por ejemplo, habitaciones, características, planes de numeración, tarifas).
- 8) Notificación de incidentes: Char notificará al Cliente cualquier incidente detectado en relación con los Equipos y Sistemas.
- 9) Resolución de incidentes: Char ayudará a resolver incidentes como se describe en el ítem 8) anterior, facilitando informes al proveedor involucrado, y manteniendo informado al Cliente de su resolución. Sin embargo, Char no asumirá responsabilidad por los términos, formas y condiciones de resolución, ya que estos están bajo la competencia, responsabilidad y responsabilidad exclusiva del proveedor de Equipos y Sistemas.
- 10) Reclamaciones: Incluso si los incidentes descritos en el punto 8) anteriores impiden el propósito final de los Servicios, se entiende que están fuera del control de Char y que cualquier reclamo del Cliente debe dirigirse al proveedor de Equipos y Sistemas.