

## TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE AIRCALL.IO, INC.

Si su dirección de facturación se encuentra en Estados Unidos, Canadá o México, se aplicarán [Aircall.io, Inc. Terms and conditions](#). Si su dirección de facturación se encuentra en Australia, se aplicarán [Aircall PTY LTD Terms and conditions](#). Si su dirección de facturación se encuentra en Francia, se aplicarán las [Conditions Générales de Vente d'Aircall SAS](#). Si su dirección de facturación se encuentra en España, se aplicarán las [Condiciones Generales de Venta de Aircall SAS](#). Si su dirección de facturación se encuentra en cualquier otro lugar, se aplicarán [Aircall SAS – Terms and Conditions](#).

Las presentes Términos y Condiciones («T&Cs») en línea se celebran entre Aircall .io, Inc, una corporación constituida en el Estado de Delaware los Estados Unidos con domicilio en 44 W 28th St., 14th Floor, New York, NY 10001 ("Aircall") («Aircall»), y el Cliente (tal y como se define más adelante) (individualmente, una "Parte", y colectivamente, las "Partes").

El Contrato (tal y como se define más adelante) constituye un acuerdo vinculante entre Aircall y el Cliente y establece las condiciones generales en virtud de las cuales el Cliente puede suscribirse a los Servicios y las condiciones en virtud de las cuales Aircall presta los Servicios al Cliente.

Al hacer clic en el botón «Aceptar» al suscribirse a cualquiera de los Servicios, establecer un Formulario de Pedido o un SOW o al utilizar y/o permitir que cualquier Usuario acceda y/o utilice cualquiera de los Servicios, el Cliente:

- a) reconoce que ha leído, acepta y cumplirá el presente Contrato durante su periodo de vigencia;
- b) acepta quedar vinculado por el Contrato a partir de la fecha más temprana: la de dicha suscripción, la del establecimiento de una Formulario de Pedido o SOW o la del acceso y/o uso de los Servicios («Fecha de Entrada en Vigor»);
- c) garantiza y manifiesta que su representante: i) tiene al menos dieciocho (18) años de edad o la edad legal aplicable para celebrar un contrato vinculante; (ii) tiene capacidad para celebrar un contrato; y (iii) tiene derecho, poder y autoridad para celebrar el presente Contrato en nombre del Cliente, así como para obligar al Cliente a cumplir las presentes T&Cs

SI EL CLIENTE NO ACEPTA LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES, EL CLIENTE Y LOS USUARIOS NO PODRÁN SUSCRIBIRSE, ACCEDER A LOS SERVICIOS, NI UTILIZARLOS

Los Servicios prestados por Aircall están destinados exclusivamente a un uso profesional y de negocio, lo que excluye cualquier otro uso.

### 1. Definiciones

«Cliente» se refiere a la empresa u otra persona jurídica o moral que realiza una Compra o cumplimenta un Formulario de Pedido o SOW para el acceso y/o uso de los Servicios de conformidad con lo estipulado en las presentes T&Cs.

«Comentarios» tiene el significado recogido en el artículo 5.5 de los presentes T&Cs.

«Complementos del Centro de Comunicaciones» se refiere a todos y cada uno de los Productos/Servicios de Terceros ofrecidos por Aircall en su «Centro de Comunicaciones» (que pueden identificarse como «Prestados por») y adquiridos o solicitados por el

Cliente y que el Cliente consulta o utiliza. En aras de la claridad, las Partes acuerdan las disposiciones del artículo 3.3 se aplican a todos los Complementos del Centro de Comunicaciones.

«Compra» o «Comprado» se refiere a la suscripción realizada por el Cliente para determinados Servicios (excepto los Servicios Profesionales) a través del Panel de Control de Aircall.

«Condiciones Particulares del Servicio» designa las condiciones adicionales aplicables a determinados Servicios a los que el Cliente suscribe o utiliza, tal como se publican en <https://legal.aircall.io> e incorporadas por referencia al Contrato. Las Condiciones Particulares del Servicio relativas a Servicios que el Cliente no contrate o no utilice no le serán oponibles.

«Contrato» se refiere a los siguientes documentos enumerados por orden decreciente de prioridad: (i) cualquier Formulario de Pedido, SOW y/o cualquier Compra aplicable, (ii) el Contrato de Tratamiento de Datos, (iii) las Condiciones Particulares del Servicio aplicable, (v) las presentes CGV.

«Datos de Inicio de Sesión» tiene el significado recogido en el artículo 3.2 de los presentes T&Cs.

«Datos del Cliente» se refiere a cualquier dato, texto, mensaje, material, comunicación u otra información transmitida o almacenada por el Cliente o en nombre del Cliente mediante el uso de los Servicios dentro de la Solución de Aircall.

«Datos Personales» tiene el significado definido en el Acuerdo de Tratamiento de Datos.

«Dashboard Aircall o Panel de Control» se refiere al portal en línea a través del cual ciertos Usuarios, según los permisos asociados con su rol de Usuario (según se describe con más detalle en el Sitio de Aircall), pueden: controlar la configuración de la Cuenta, incluyendo la configuración, modificación y actualización de la Información de la Cuenta; seleccionar roles de Usuario para Usuarios designados; acceder a la configuración de los Servicios de Teléfono de Aircall y Número Aircall; suscribirse a los Servicios; realizar Compras, incluyendo Usuarios Adicionales, Números de Aircall Adicionales o cualquier función adicional que pueda estar disponible de tiempo en tiempo (según corresponda); seleccionar un Plan; configurar Integraciones; revisar el rendimiento; y monitorear el consumo y uso de la(s) Cuenta(s).

«Fecha de Actualización» tiene el significado recogido en el artículo 17 de los presentes T&Cs.

«Fecha de Inicio de los Servicios» se refiere a la fecha en que los Servicios se ponen a disposición del Cliente.

«Fecha de Inicio de los Servicios Profesionales» tiene el significado recogido en el artículo 13.1 (d) de los presentes T&Cs.

«Filial» se refiere a cualquier entidad existente en un momento dado, que directa o indirectamente controle, sea controlada por o esté bajo control común de la entidad en cuestión.

«Formulario de Pedido» o SOW, se refiere al documento de pedido de Servicios de Aircall que puede establecerse entre el Cliente o las Filiales del Cliente y Aircall, cada cierto tiempo, en el que se especifican: los Servicios pedidos por el Cliente, las Tarifas Fijas, el Plan seleccionado, el Periodo de Vigencia Inicial del Plan, la Frecuencia de Facturación, el Método de Pago y otros términos materiales vinculados a estos T&Cs. Se entenderá que toda referencia a «Pedido» o «Pedidos» se refiere a esta definición de Formulario de Pedido.

«Frecuencia de facturación» se refiere a l período de facturación de acuerdo con cada tipo de Tarifa (Tarifa de Uso, Tarifa Fija o Tarifa Profesional) tal y como se define en el Plan seleccionado por el Cliente.

«Funciones Especiales» significa aquellas funciones de servicio adicionales proporcionadas por Aircall y/o las Afiliadas de Aircall al Cliente de vez en cuando, únicamente en combinación con los Servicios Telefónicos de Aircall, en la medida seleccionada por el Cliente en un Formulario de Pedido o SOW.

«Funciones IA»: significa aquellas funciones designadas como funciones de “IA” o “Inteligencia artificial” en el Formulario de Pedido o en el Sitio, conforme a lo descrito con mayor detalle en el las Condiciones Particulares del Servicio disponible en: <https://legal.aircall.io/#ai-features-terms>.

«Función de Transcripción» se refiere a la función de los Servicios Telefónicos de Aircall disponible únicamente en algunas jurisdicciones (según lo que ofrezca Aircall en cada momento), que proporciona la transcripción de las llamadas y/o los mensajes

«Funciones Especiales» significa aquellas funciones de servicio adicionales proporcionadas por Aircall y/o las Afiliadas de Aircall al Cliente de vez en cuando únicamente en combinación con los Servicios Telefónicos de Aircall, en la medida seleccionada por el Cliente en un Formulario de Pedido.

«Función de Transcripción» se refiere a la función de los Servicios Telefónicos de Aircall disponible únicamente en algunas jurisdicciones (según lo que ofrezca Aircall en cada momento), que proporciona la transcripción de las llamadas y/o los mensajes de voz grabados, y dicha función puede ser proporcionada con un coste, a discreción de Aircall.

«Función de Grabación» hace referencia a la función de los Servicios Telefónicos de Aircall que permite grabar las llamadas telefónicas del Cliente.

«Incluido/a/s» e «Incluyendo» significan incluido sin limitación.

«Información Confidencial» se refiere a cualquier información privada y/o confidencial divulgada, durante la ejecución y a lo largo del Periodo de Vigencia del Contrato, por una Parte (la «Parte Divulgadora») a la otra (la «Parte Receptora»).

«Información de la Cuenta» se refiere a la información de contacto comercial y de facturación asociada a la Cuenta; la o las direcciones de correo electrónico del Cliente; los registros de uso de los Servicios; los datos de configuración; y los registros de llamadas y/o mensajes del Cliente generados por Aircall.

«Información de Salida» significa cualquier dato o contenido producido para el Cliente a través de las Funciones de IA.

«Información de Terceros» se refiere a la información sobre los Productos/Servicios de Terceros, incluidos enlaces a sitios web gestionados por terceros. Aircall no avala, ni es responsable de esta Información de Terceros.

«Integraciones» tiene el significado recogido en el artículo 3.3 de los presentes T&Cs.

«Ley/es», «Legislación Aplicable» se refiere al conjunto de normas vigentes de aplicación a la prestación de los Servicios por parte de Aircall y a su utilización por parte del Cliente.

«Leyes Anticorrupción y Mercantiles» tiene el sentido contemplado en el artículo 10.2 de los presentes T&Cs.

«Licencia de Número» se refiere al derecho concedido al Cliente para asignar una plaza a un Número de Aircall que haya solicitado el Cliente. El Cliente no podrá reducir el número de Licencias de Número durante el Periodo de Vigencia Inicial ni durante un Periodo de Renovación.

«Licencia de Usuario» se refiere al derecho concedido al Cliente para asignar una plaza a un determinado Usuario que haya solicitado el Cliente. El Cliente no podrá reducir el número de Licencias de Usuario durante el Periodo de Vigencia Inicial ni durante un Periodo de Renovación.

«Método de Pago» tiene el significado recogido en el artículo 7.7 de los presentes T&Cs.

«Medios Electrónicos» se refiere a cualquier método, sistema o plataforma electrónica, óptica o tecnológica utilizada para la comunicación, transmisión de datos, ejecución de contratos, manifestación de consentimiento, verificación de identidad o procesamiento de transacciones, incluyendo, pero sin limitarse a, Internet, servicios en la nube, sistemas de mensajería electrónica, firmas digitales, comunicaciones encriptadas y cualquier otra herramienta digital o automatizada que facilite el intercambio, almacenamiento o procesamiento seguro de información entre las Partes

«Número de Aircall» se refiere al número de teléfono asignado por Aircall al Cliente o portado a petición del Cliente.

«Periodo de Renovación» se refiere a cualquier periodo de renovación de los Servicios de conformidad con el artículo 13.1 de los presentes T&Cs.

«Periodo de Vigencia» se refiere conjuntamente al Periodo de Vigencia Inicial y al Periodo de Renovación.

«Política de Uso Permitido o PUP», tiene el significado recogido en la Sección 6.1 de los presentes T&Cs

«Productos/Servicios de Terceros» se refiere a los productos o servicios que Aircall pueda distribuir en virtud del presente Contrato y que sean desarrollados o suministrados por un Tercero. Dichos Productos/Servicios de Terceros están sujetos a las condiciones generales de venta del Tercero, distintas e independientes, que están disponibles para el Cliente, previa solicitud.

«Servicios» se refiere a todos y cada uno de los servicios prestados en cada momento en virtud del Contrato que ofrecen Aircall y/o las Filiales de Aircall al Cliente. Los Servicios excluyen Productos/Servicios de Terceros y las Integraciones.

«Servicios Profesionales» se refiere a los establecido en la sección 2.5 de los presentes T&C.

«Sitio o Sitio Aircall» se refiere al sitio web disponible en <https://support.aircall.io/> o cualquier otra url que pueda estar disponible en cada momento.

«Tercero» se refiere a cualquier persona física o jurídica que no sea una de las Partes ni una Filial de una Parte del presente Contrato.

«Usuario Adicional» se refiere a cualquier Usuario adquirido a través del Panel de Control de Aircall por el Cliente durante el Periodo de Vigencia.

«Usuario» se refiere a cualquier persona debidamente autorizada por el Cliente y titular de la debida licencia de Aircall en virtud del artículo 5.2 para utilizar y/o acceder a los Servicios. Cada Usuario debe tener asignada una Función de Usuario (tal y como se describe en el sitio web de Aircall).

«SOW» se refiere a la declaración de tareas (statement of work) que puede suscribirse entre el Cliente y Aircall cada cierto tiempo, en la que se describen las condiciones generales de venta de la prestación de Servicios Profesionales según lo dispuesto en el artículo 2.5 de estos T&Cs.

## 2. Pedidos, compras y servicios.

**2.1 Pedir o comprar Servicios.** La solicitud inicial de Servicios por parte del Cliente puede realizarse mediante (1) una Prueba Gratuita, y/o (2) haciendo una Compra directamente, y/o (3) cumplimentando un Formulario de Pedido y/o SOW. Cada Compra y/o Formulario de Pedido o SOW especificará los Servicios solicitados por el Cliente, y el Plan seleccionado, junto con las Tarifas Fijas aplicables a cada Servicio y la Fecha de Inicio de los Servicios.

Posteriormente, el Cliente y cuando sea aplicable, los Usuarios Autorizados (como se describe en el Sitio Aircall) podrá adquirir Usuarios Adicionales, Números de Aircall Adicionales o funcionalidades adicionales que estén disponible de tiempo en tiempo en el Panel de Control de Aircall. El Cliente o los Usuarios autorizados cuando sea aplicable, también podrá solicitar Licencias de Usuario o Licencias de Número Adicionales durante el Periodo de Vigencia. El Cliente podrá transferir internamente la Licencia de Usuario o funcionalidades adicionales a otro Usuario determinado, en caso de que el Usuario inicialmente designado cambie de funciones o deje de ser empleado del Cliente o de prestarle servicios a éste. El Cliente asignará una Función de Usuario a cada uno de sus Usuarios designados, tal y como se describe con más detalle en el Sitio de Aircall.

**2.2 Solución Aircall.** La Solución Aircall permite a los Usuarios acceder y utilizar los Servicios a través de Internet. La solución Aircall es accesible para cada Usuario en el Sitio y debe descargarse en un dispositivo compatible. El uso que los Usuarios hacen de la Solución de Aircall y de los Servicios por parte de los Usuarios del Cliente se rige por la Política de Uso Permitido (PUP) y está sujeto a la aceptación del Contrato de Licencia de Usuario Final o CLUF, y el Cliente acepta que, sin la aceptación del CLUF, Aircall no prestará los Servicios.

**2.3 Números de Aircall.** Aircall asigna las Licencias de Números y/o los Números de Aircall al Cliente, en todos los casos, para que los asigne a uno o varios Usuarios que los utilicen para acceder a los Servicios Telefónicos de Aircall. Las Partes acuerdan expresamente que los recursos numéricos no pueden ser objeto de apropiación alguna y que el Cliente no puede disponer libremente de ellos. Por lo tanto, el Cliente no puede ceder, transferir, alquilar ni vender ningún Número de Aircall. El Cliente reconoce que las condiciones de asignación y uso de los Números de Aircall pueden cambiar y que Aircall puede tener que modificar los Números de Aircall asignados al Cliente por motivos técnicos o debido a la Legislación Aplicable.

**a) Portabilidad.** Aircall proporciona, previa solicitud por escrito del Cliente, la portabilidad entrante y saliente de los Números de Aircall de acuerdo con la Legislación Aplicable y las condiciones de admisibilidad técnica y geográfica aplicables. Para beneficiarse de la portabilidad entrante, el Cliente deberá seguir todos los pasos que Aircall le indique en cada momento y facilitar toda la información solicitada por Aircall, que deberá ser correcta y completa. Excepcionalmente, podría disociarse un número de Aircall de la Cuenta del Cliente debido a actos u omisiones del Cliente, sus Usuarios, y/o terceros que estén fuera del control razonable de Aircall y el Cliente reconoce en tales casos que: (i) es posible que Aircall no pueda impedir la disociación de dicho Número de Aircall de la Cuenta; (ii) es posible que Aircall no pueda recuperar el Número de Aircall disociado de la Cuenta; y (iii) Aircall no será responsable de dicha disociación.

**b) Cumplimiento y registro en la base de datos de abonados del Servicio de Telefonía de Aircall.** El Cliente comunicará a Aircall información veraz, precisa y completa en relación con el acceso y/o uso por parte del Cliente de cualquier Número de Aircall con los Servicios para los que Aircall deba tener registrada una dirección o cualquier otra información del Cliente o de un Usuario, si procede. El Cliente mantendrá actualizada dicha información y prestará una cooperación razonable con respecto a las solicitudes de información de las fuerzas de seguridad, los organismos reguladores o los proveedores de telecomunicaciones.

**c) Retirada de un Número de Aircall.** El Cliente accederá y utilizará los Números de Aircall conforme a la Legislación Aplicable y a los presentes T&Cs. En caso de que Aircall confirme o sospeche que se están utilizando Números de Aircall de un modo que no se ajusta a la Legislación Aplicable y/o a los presentes T&Cs, Aircall podrá suspender o poner fin al acceso y/o uso de los Números de Aircall por parte del Cliente sin penalización ni responsabilidad alguna. Alternativamente, Aircall podrá, a su exclusiva discreción, enviar una solicitud de justificación de uso al Cliente y el Cliente deberá facilitar todas las pruebas necesarias para demostrar que el uso de los Números de Aircall cumple la Legislación Aplicable y/o los presentes T&Cs en un plazo de 5 (cinco) días hábiles. Además, el Cliente seguirá siendo responsable de cualquier Tarifa Fija en la que se incurra como consecuencia de la suspensión o rescisión de los Números de Aircall y podrá ser considerado responsable del acceso y/o uso de los Números de Aircall suspendidos o rescindidos que no se ajusten a la Legislación Aplicable y/o los presentes T&Cs.

**2.4 Servicios Telefónicos de Aircall.** Aircall ofrece un sistema de llamadas basado en la nube que incluye la gestión de llamadas y mensajería de categoría empresarial. En el Sitio Web está disponible una descripción no exhaustiva del sistema de llamadas, grabación, transcripción y mensajería de Aircall. Los Servicios Telefónicos de Aircall permiten al Cliente recibir, realizar y grabar llamadas, transcribir dichas llamadas, recibir y enviar mensajes y/o transcribir mensajes de voz, en cada caso a/desde un Número de Aircall desde/a un número de teléfono (para evitar dudas, que puede o no ser un Número de Aircall) de acuerdo con las condiciones especificadas en el Plan elegido por el Cliente. El Cliente podrá desactivar la Función de Grabación y/o la Función de Transcripción. Para utilizar determinadas Funciones Especiales, el Cliente debe activar la Función de Transcripción. Con el fin de garantizar un rendimiento óptimo y un uso justo, Aircall se reserva el derecho de limitar o reducir el acceso o el uso por parte del Cliente de la Función de Transcripción y/o las Funciones de IA.

**2.5. Servicios Profesionales.** Aircall también ofrece una amplia cartera de servicios profesionales, ya sea como servicios recurrentes mensuales o como servicios no recurrentes, tal y como se describe más detalladamente en la SOW o el Formulario de Pedido aplicable («Servicios Profesionales»). Dichos Servicios Profesionales se rigen por los presentes T&Cs y por la SOW o el Formulario de Pedido aplicable. El personal de Aircall estará disponible durante los días y horas hábiles habituales de Aircall (excepto cualquier festivo nacional<sup>[1]</sup>). Aircall siempre podrá sustituir al personal que preste los Servicios Profesionales al Cliente por personal con cualificación similar. Si se requiere que el personal de Aircall trabaje en las instalaciones del Cliente, este será responsable de la seguridad del personal y del cumplimiento de toda la Legislación Aplicable. Se considerará que el Cliente ha aceptado los Servicios Profesionales si, transcurrido un plazo de 10 (diez) días desde la fecha en que los Servicios Profesionales fueron prestados y/o entregados al Cliente, este no hubiera notificado por escrito a Aircall que los Servicios Profesionales fueran deficientes (notificación en la que se indicará específicamente la forma en que los Servicios Profesionales eran deficientes).

**2.6 Prueba Gratuita.** El Cliente puede optar por evaluar los Servicios sin coste alguno (excepto las Tarifas de Uso, si procede) durante un período de prueba de hasta 7 (siete) días naturales a partir de la Fecha de Entrada en Vigor o durante el período de prueba adicional que Aircall pueda conceder al Cliente en cada caso a su entera discreción. Durante dicho periodo de prueba, el Cliente tendrá acceso a 1 (una) Licencia de Número y 3(tres) Licencias de Usuario para recibir, realizar o desviar llamadas y/o enviar mensajes, y solo podrá realizar llamadas salientes durante un total de hasta 40 (cuarenta) minutos (al ser esta prueba de los Servicios la «Prueba Gratuita»). Aircall se reserva en todo momento el derecho a añadir restricciones o limitaciones adicionales a las Pruebas Gratuitas sin previo aviso al Cliente. El Cliente puede solicitar una lista actualizada de las restricciones y limitaciones de las Pruebas Gratuitas. Al final del periodo de Prueba Gratuita, el Cliente puede decidir suscribirse a los Servicios seleccionando un Plan y completando un Formulario de Pedido, una Compra y/o una SOW. Si el Cliente no lo hace, Aircall podrá rescindir inmediatamente el acceso y/o uso de los Servicios por parte del Cliente, incluyendo cualquier Número(s) de Aircall asignado(s) al Cliente durante la Prueba Gratuita. Para evitar cualquier duda, el acceso y el uso de los Servicios durante la Prueba Gratuita están sujetos a las presentes T&Cs, a menos que se especifique lo contrario.

**2.7 Filiales del Cliente.** El Cliente o su(s) Filial(es) podrá(n) firmar cada Formulario de Pedido y/o SOW, que se registrarán por las presentes T&Cs. La ejecución de un Formulario de Pedido y/o SOW y/o la emisión de cualquier Compra constituirá la aceptación irrevocable de las T&Cs por parte de dicha(s) Filial(es), siempre que el Cliente siga siendo responsable solidario de todas y cada una de las acciones u omisiones de sus Filiales en relación con el Formulario de Pedido, SOW, Compra y/o estas T&Cs.

### 3. Acceso a los Servicios de Aircall

**3.1 Requisitos.** El Cliente reconoce y acepta que:

- a) Para acceder y/o utilizar los Servicios, cada Usuario debe tener un acceso adecuado a Internet, una fuente de alimentación adecuada y una configuración correcta del equipo que permita la instalación y el uso adecuados de la Solución de Aircall.
- b) Una serie de factores ajenos al control de Aircall pueden afectar a la calidad de las comunicaciones del Cliente y al acceso y/uso de los Servicios, incluyendo la red local del Cliente, el ancho de banda disponible, las líneas públicas de Internet, la red telefónica pública conmutada, el proveedor de servicios de Internet del Cliente y/o el hardware de la red local.
- c) Aircall no asume ninguna responsabilidad ni será en ningún caso responsable de ninguna interrupción, interrupción o retraso en la prestación de los Servicios causados por cualquier fallo en cualquiera de los anteriores elementos ni, de forma más general, en cualquier elemento, factor, hardware, servicio o sistema sobre el que Aircall no tenga control.
- d) Aircall se reserva, a su entera discreción, el derecho a negarse a prestar los Servicios a cualquier Cliente.
- e) Las leyes de algunas jurisdicciones (i) otorgan a las personas el derecho a que no se graben las llamadas telefónicas sin el consentimiento de todas las partes de la llamada o sin el consentimiento de una de las partes de la llamada, o (ii) establecen condiciones adicionales para la grabación de llamadas telefónicas, como hacer una notificación de transparencia, responsabilizarse de demostrar una base legítima o responsabilizarse de presentar la documentación interna de cumplimiento adecuada. Aircall no se hace responsable de dicho consentimiento, notificación u otra documentación requerida y no será en ningún caso responsable del cumplimiento de dichas leyes por parte del Cliente. El Cliente reconoce y acepta que es el único responsable del cumplimiento de cualquier ley en materia de consentimiento, transparencia, grabación y transcripción.
- f) Para cumplir con las leyes y regulaciones aplicables, incluidas las exigencias en materia de prevención del fraude y las normativas en materia de telecomunicaciones, Aircall podrá requerir que los Clientes completen un proceso de verificación de identidad ("Conozca a su Cliente" o "KYC", por sus siglas en inglés). Los Clientes se comprometen a proporcionar información veraz y exacta conforme a lo solicitado. Aircall se reserva el derecho de suspender o cancelar los Servicios si el Cliente no completa el proceso de KYC, proporciona información falsa o engañosa, o si la verificación no puede completarse con éxito. Se facilitan más detalles sobre el tratamiento de datos personales con fines de verificación de identidad en la Política de Privacidad.

**3.2 Accesibilidad y apropiación de cuentas.** El Cliente reconoce y acepta que el acceso de los Usuarios del Cliente a los Servicios está protegido por un sistema de identificación que requiere que cada Usuario elija una contraseña y un nombre de usuario únicos (conjuntamente, «Datos de Inicio de Sesión»). El Cliente deberá (y se asegurará de que así lo hagan también sus Usuarios) mantener la confidencialidad de dichos Datos de Inicio de Sesión, no revelar ni compartir los Datos de Inicio de Sesión con Terceros y asegurarse de que los Datos de Inicio de Sesión sigan siendo privados y personales. Por lo tanto, todo uso de dichos Datos de Inicio de Sesión se considerará realizado por el Cliente o por personas autorizadas.

Aircall no será responsable de ninguna violación de la seguridad debida a la incapacidad del Cliente o sus Usuarios para mantener la confidencialidad y/o seguridad de los Datos de Inicio de Sesión.

En caso de pérdida, robo o riesgo para la seguridad o confidencialidad de los Datos de Inicio de Sesión o de sospecha o confirmación de uso no autorizado de los Datos de Inicio de Sesión (p. ej., apropiación de la cuenta), el Cliente deberá notificarlo inmediatamente a Aircall para que Aircall pueda tomar todas las medidas necesarias para evitar o poner fin al uso fraudulento de la Cuenta y/o los Servicios. En cualquier caso, el Cliente será el único responsable del uso de los Datos de Inicio de Sesión y de todos los daños y perjuicios derivados del mismo, incluidas las Tarifas de Uso resultantes del uso de los Servicios. A petición del Cliente, Aircall podrá, a su entera discreción y a expensas del Cliente, hacer los esfuerzos razonables para proporcionar al Cliente información relevante para la propia investigación del Cliente sobre el uso no autorizado, presunto o confirmado, de los Datos de Inicio de Sesión.

**3.3 Integraciones.** Los Servicios pueden contener funciones diseñadas para interoperar con una lista cada vez mayor de aplicaciones de terceros no afiliados a Aircall, tanto si se trata de aplicaciones de terceros basadas en la web, móviles u offline como de otras funcionalidades de software (las «Integraciones»). El Cliente puede, a su entera discreción, decidir incorporar los Servicios a las Integraciones. Dichas Integraciones no son productos de Aircall y toda habilitación, acceso y/o uso de Integraciones se realiza exclusivamente entre el Cliente y el correspondiente proveedor Tercero y se regirá exclusivamente por las condiciones generales de venta de dicho Tercero. Aircall no puede garantizar la disponibilidad continuada de dichas Integraciones y puede dejar de brindar acceso a las mismas sin dar derecho al Cliente a ningún reembolso, crédito ni otra compensación. Si se habilita una Integración desde el Panel de Control de Aircall del Cliente, el Cliente debe tener en cuenta cualquier Dato del Cliente y/o Información Confidencial del Cliente que comparta con el proveedor Tercero y los fines para los que ese Tercero requiere el acceso. Aircall no avala, no es responsable ni se hace responsable ni hace ninguna representación de ningún aspecto de dichas Integraciones, incluyendo su contenido y la forma en que dicho proveedor Tercero o Integración maneja, protege, gestiona o procesa los Datos del Cliente y/o Información Confidencial del Cliente, ni de ninguna interacción entre el Cliente y dicho Tercero. El Cliente garantiza y declara que (a) ha obtenido todos los consentimientos y permisos necesarios para transferir los Datos del Cliente y/o Información Confidencial del Cliente de los Servicios a las Integraciones y/o de las Integraciones a los Servicios y que (b) será el único responsable del tratamiento y uso de dichos Datos del Cliente por parte de las Integraciones de conformidad con la Legislación Aplicable, lo que incluye cualquier pérdida o daño causado o presuntamente causado por o en relación con la habilitación, acceso o uso por parte del Cliente de cualquiera de dichas Integraciones, o por la confianza del Cliente en las prácticas de privacidad, procesos de seguridad de datos u otras políticas de dicho proveedor Tercero. Aircall no será responsable de ningún uso, divulgación, modificación ni eliminación de los Datos del Cliente ni de la Información Confidencial del Cliente que se transmita a una Integración o a la que esta acceda. Por la presente, el Cliente renuncia irrevocablemente a cualquier reclamación contra Aircall con respecto a dichas Integraciones. Es posible que el Cliente deba registrarse o iniciar sesión en dichas integraciones en los respectivos sitios web de los proveedores Terceros. Al habilitar cualquier Integración, el Cliente autoriza expresamente a Aircall a revelar los Datos del Cliente del Cliente al proveedor Tercero de la Integración según sea necesario para facilitar la habilitación, el acceso y el uso de dicha Integración. Si el Cliente crea una Integración para su uso con los Servicios, dicha Integración estará sujeta a los términos del Contrato de licencia de [API de Aircall](#).

**3.4 Funciones IA.** Además de las demás disposiciones establecidas en las [Condiciones Particulares Funcionalidades IA](#), las siguientes disposiciones se aplican a las Funcionalidades de IA:

**a) Limitación de uso**

i) Aircall puede limitar el acceso o el uso de la Información de Salida o las Funciones de IA por parte del Cliente si Aircall tiene motivos razonables para creer que la Información de Salida o el uso por parte del Cliente de las Funciones de IA: (A) es incompatible con los requisitos de la documentación del producto para las funciones de IA, actualizada periódicamente, (B) infringe el PUP.

ii) El Cliente no utilizará las Funciones de IA ni la Información de Salida para descubrir componentes subyacentes de los modelos, algoritmos y sistemas, como la extracción de los pesos de los modelos.

iii) El Cliente no utilizará métodos de raspado web, recolección web o extracción de datos web para extraer datos de las Funciones de IA o del Contenido de Salida.

iv) Las Funciones de IA no utilizan los Datos del Cliente enviados a los Servicios ni la Información de Salida para entrenar, volver a entrenar o mejorar los modelos básicos de las Funciones de IA.

#### **b) Derechos de Propiedad Intelectual y Reclamaciones de Terceros**

i) Aircall no es propietario del Contenido de Salida del Cliente. El Cliente comprende y reconoce que los sistemas de IA generativa pueden producir respuestas similares a mensajes o consultas similares de múltiples clientes, y que los derechos del Cliente sobre el Contenido de Salida pueden no ser ejecutables contra otros usuarios de las Funciones de IA. Las obligaciones de indemnización de Aircall según la Sección 11.2 siguiente no se aplican con respecto a ningún Contenido de Salida.

ii) El Cliente es responsable de responder a cualquier reclamo de terceros con respecto al uso de las Funciones de IA por parte del Cliente, incluido cualquier uso que viole las Leyes aplicables y cualquier infracción de derechos de autor u otros reclamos relacionados con el Contenido De Salida creado durante el uso de las Funciones de IA por parte del Cliente.

#### **c) Monitoreo del rendimiento de las Funcionalidades de IA**

i) Aircall supervisa y evalúa el rendimiento de las Funciones de IA de manera continua, revisando métricas de seguridad y fiabilidad para garantizar la seguridad, calidad y continuidad de dichas funcionalidades en cumplimiento con la Legislación Aplicable. Para estos fines, Aircall puede acceder a los Datos del Cliente incluyendo Contenido de Salida, con el fin de investigar y verificar posibles fallos o problemas en las Funciones de IA o en sus modelos de IA, evaluar el rendimiento del sistema, abordar errores o sesgos, y mantener o mejorar la funcionalidad, salvo que el Cliente haya optado expresamente por excluirse de este propósito en el Panel de Control.

ii) El Cliente reconoce que optar por excluirse de dicho monitoreo puede reducir la capacidad de Aircall para identificar y resolver problemas de rendimiento, lo que podría limitar el rendimiento óptimo, la funcionalidad y la fiabilidad de sus Funciones de IA.

**d) Representaciones y garantías.** El Cliente reconoce y acepta que Aircall no es responsable de ninguno Contenido de Salida, incluida la calidad, exactitud o integridad de cualquier Contenido de Salida, y no hace representaciones ni garantías con respecto al mismo. El Cliente declara y garantiza que será el único responsable del procesamiento y uso del Contenido de Salida de acuerdo con las leyes aplicables, incluido cualquier daño o pérdida causado o supuestamente causado por o en conexión con su acceso o uso de la IA. Funciones, uso del Contenido de Salida o confianza en el Contenido de Salida

## **4. Calidad, mantenimiento y accesibilidad**

**4.1 Mantenimiento.** Los Servicios están diseñados para estar disponibles con un mínimo de interrupciones fuera de los periodos de mantenimiento programados periódicamente. Aircall podrá verse en la obligación de suspender el acceso, uso y/o prestación de los Servicios en los siguientes casos:

- a) para permitir el mantenimiento, las mejoras y la actualización operativa de los Servicios, incluso en caso de emergencia;
- b) en caso de riesgo para el buen funcionamiento de los Servicios; o
- c) en caso de fraude detectado o denunciado y de sospecha o denuncia de abuso o uso fraudulento o ilícito de los Servicios

Aircall se esforzará por notificárselo al Cliente con antelación siempre que sea posible y por llevar a cabo dicho mantenimiento, en la medida de lo posible, fuera del horario comercial habitual. No obstante, en caso de emergencia, Aircall podrá suspender la prestación de los Servicios sin previo aviso. Aircall hará todos los esfuerzos razonables para minimizar la duración de dicha suspensión. Aircall podrá modificar, mejorar y/o reemplazar las características de los Servicios cada cierto tiempo, con o sin previo aviso o publicación en el Sitio Web, siempre que no reduzca materialmente las funciones clave, las características ni la seguridad de los Servicios durante el Periodo de Vigencia sin necesidad de obtener la aprobación previa por escrito del Cliente.

**4.2 Actualizaciones y parches de software.** De forma periódica, Aircall puede instalar actualizaciones de software y parches y el Cliente se compromete a instalar e implementar sin demora dicha versión actualizada, parcheada y/o mejorada de los Servicios. Aircall no será responsable de ningún daño o inoperatividad de los Servicios como consecuencia de que el Cliente no haya implementado a tiempo dicha actualización, parche y/o mejora.

## 5. Propiedad Intelectual y Licencias

**5.1 Propiedad de Aircall.** El Cliente reconoce y acepta que Aircall o, en su caso, sus Filiales son propietarios de todos los derechos, títulos e intereses de todos los derechos de Propiedad Intelectual de la Solución de Aircall y del Sitio Web, así como de cualquier contenido de los mismos. Todos los derechos no concedidos expresamente al Cliente están reservados por Aircall y sus licenciantes. Los Servicios pueden contener software o código de fuente abierto y el Cliente reconoce que el uso indebido de los Servicios puede infringir los derechos de propiedad intelectual de Terceros.

**5.2 Licencia Limitada.** Licencia de Usuario y Licencia de Número. Con sujeción al cumplimiento continuo y total por parte del Cliente de todos los términos y condiciones del presente Contrato, Aircall concede al Cliente y a sus Usuarios, según corresponda y permita el artículo 2, durante el Periodo de Vigencia, una licencia revocable, intransferible (salvo que se disponga lo contrario en el artículo 2.1), no exclusiva y limitada y el derecho a acceder y utilizar el Sitio Web, la Licencia de Número, la Licencia de Usuario, el Panel de Control de Aircall y aquellos Servicios debidamente adquiridos o solicitados por el Cliente en virtud de su Plan (incluidos los Números de Aircall debidamente adquiridos o solicitados) únicamente para sus fines comerciales internos y solo en la medida permitida por el presente Acuerdo.

**5.3 Restricciones.** El Cliente se abstendrá y garantizará que sus Usuarios se abstengan de cualquier uso no autorizado de la totalidad o parte de los Servicios, lo que incluye:

- a) sublicenciar, vender, alquilar, arrendar, transferir, ceder, distribuir o explotar comercialmente de cualquier otro modo o poner los Servicios, o cualquier parte de los mismos, a disposición de Terceros que no sean los Usuarios;
- b) modificar, hacer trabajos derivados, desensamblar, compilar de forma inversa o aplicar ingeniería inversa a la Solución de Aircall o al Sitio Web o a cualquier parte de los mismos;
- c) desarrollar un producto o servicio similar o competitivo;
- d) en la medida en que el Cliente está sujeto a la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos de EE.UU. de 1996, y su normativa de aplicación (HIPAA), utilizar los Servicios para almacenar o transmitir cualquier «información sanitaria protegida», tal como se define en la HIPAA, a menos que Aircall acuerde expresamente lo contrario por escrito ;
- e) utilizar la Función de Grabación sin presentar antes la debida notificación u otra documentación requerida para la grabación y/o sin obtener cualquier consentimiento necesario para grabar que pueda exigir la legislación aplicable;
- f) utilizar la Función de Grabación o de Transcripción en caso de que se ponga a disposición del Cliente y/o el Usuario información sobre tarjetas de crédito, débito u otros datos de pago durante una llamada; y
- g) hacer un uso incompatible o no permitido en virtud de los términos del presente Contrato.

**5.4 Datos del Cliente.** El Cliente otorga a Aircall, sus Afiliadas y sus Representantes una licencia limitada, personal, no exclusiva y libre de regalías para acceder, usar, copiar, transmitir, distribuir y almacenar los Datos del Cliente en la medida necesaria para que

Aircall (i) proporcione al Cliente los Servicios; (ii) mejore y desarrolle los Servicios; (iii) cumpla con las Legislación Aplicable y (iv) satisfaga los intereses legítimos de Aircall, en particular para mejorar la funcionalidad, seguridad y fiabilidad de los Servicios.

Cuando sea aplicable y en caso de que los Datos del Cliente contengan Datos Personales, Aircall está autorizada a usar dichos Datos del Cliente para cumplir con sus intereses legítimos dentro del alcance y bajo las condiciones acordadas en el Acuerdo de Tratamiento de Datos, así como descrito en la Política de Privacidad de Aircall. El Cliente reconoce que Aircall puede procesar los Datos del Cliente para fines internos que sean compatibles con los propósitos originales para los cuales se recopilaron dichos Datos del Cliente, específicamente para garantizar la prestación de los Servicios al Cliente. Estos fines incluyen mejorar, probar y perfeccionar los Servicios, así como realizar análisis, informes e investigaciones. Para estos fines, Aircall puede (i) anonimizar y agregar conjuntos de datos de los Datos del Cliente que no incluirán ningún Dato Personal; o (ii) previa obtención del consentimiento del Cliente conforme a las Legislación Aplicable, utilizar Datos del Cliente no anonimizados.

Para efectos de interpretación y evitar dudas, Aircall no utilizará los Datos del Cliente para el entrenamiento o ajuste fino de algoritmos y modelos de aprendizaje automático e inteligencia artificial.

Aircall sólo divulgará o proporcionará los Datos del Cliente a las partes que necesiten acceder a ellos para los fines descritos en la primera oración del presente documento. El Cliente declara y garantiza que ha obtenido los derechos necesarios para cargar los Datos del Cliente en los Servicios y, en el caso de los Datos Personales, que dichos Datos Personales cumplen con las leyes y regulaciones aplicables en materia de protección de datos y privacidad.

**5.5 Uso de marcas.** Ninguna de las Partes podrá utilizar ni mostrar las marcas comerciales, marcas de servicio o logotipos de la otra Parte o de sus filiales en modo alguno sin el previo consentimiento por escrito de dicha parte. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente concede a Aircall el derecho a utilizar y reproducir el nombre, el logotipo y las marcas comerciales del Cliente para identificarlo como cliente de Aircall siempre que sea necesario para prestar los Servicios al Cliente.

**5.6 Retroalimentación y Comentarios.** Cada cierto tiempo Aircall puede solicitar o recopilar y/o el Cliente puede proporcionar sugerencias, opiniones o comentarios por escrito como parte del uso de los Servicios por parte del Cliente o sus Usuarios (conjuntamente, «Comentarios»). El Cliente reconoce y acepta que dichos Comentarios se considerarán propiedad de Aircall y sus Filiales. Aircall y sus Filiales tendrán derecho a utilizar los Comentarios para cualquier fin, comercial o de otro tipo, sin compensación para el autor de los Comentarios. El Cliente reconoce que, como parte de la revisión de Comentarios y con fines de resolución de problemas, Aircall puede acceder a los Datos del Cliente que podrían incluir Datos Personales (tales como transcripciones de llamadas si el Cliente ha activado la Función de Transcripción), salvo que el Cliente haya optado expresamente por excluirse de dicho uso en el Panel de Control de Aircall.

**5.7 Información de Terceros.** Ocasionalmente, Aircall puede divulgar, distribuir, referenciar o comunicar Información de Terceros en relación con sus Servicios, incluyendo contratos o licencias de usuario final independientes. Aircall no es responsable de dicha Información de Terceros ni la avala, patrocina ni revisa y, por la presente, declina toda responsabilidad al respecto.

**5.8 Productos y Servicios de Terceros.** Las licencias previstas en el artículo 5.2 pueden permitir el acceso a Productos/Servicios y sitios web de Terceros, así como el intercambio de información. El Cliente acepta que su uso de los Productos/Servicios de Terceros, incluyendo cualquier Complemento del Centro de Comunicaciones, corre únicamente por su cuenta y riesgo. El Cliente acepta que no utilizará los Productos/Servicios de Terceros de ninguna manera que sea incompatible con las condiciones generales del presente Contrato y que también cumplirá todo lo estipulado en cualquier licencia de usuario final independiente u otro contrato de Terceros al que pueda estar sujeto el uso de dichos Productos/Servicios de Terceros, incluidas las políticas de tratamiento de datos.

## 6. Política de Uso Permitido

### 6.1 Política de Uso Permitido (PUP)

El Cliente y sus Usuarios no podrán:

- a) eludir ni desactivar ninguna de las características tecnológicas ni medidas de seguridad establecidas, en cada caso, en los Servicios;
- b) infringir ninguna Legislación Aplicable (lo que incluye cualquier Ley que exija (i) el consentimiento antes de transmitir, registrar, recopilar o monitorear datos o comunicaciones o (ii) el cumplimiento de las solicitudes de exclusión voluntaria de cualquier dato o comunicación), política publicada ni política aplicable de Terceros, código de conducta del sector o requisito comunicado o puesto a disposición de otro modo por Aircall;
- c) violar, infringir o apropiarse indebidamente de la Propiedad Intelectual de Aircall o de un tercero, de la privacidad u otros derechos de propiedad y/o utilizar, sin una licencia válida, ningún material o contenido que esté sujeto a derechos de propiedad de Terceros;
- d) utilizar los Servicios para transmitir o almacenar ningún contenido o comunicación que sea ilegal, perjudicial, no deseado, inapropiado, explotador, abusivo, o inaceptable en la jurisdicción del destinatario (incluidos los contenidos o comunicaciones que Aircall determine que (i) son falsos o inexactos; (ii) son ofensivos o incitan al odio o la violencia contra individuos o grupos, o alienta el terrorismo o el extremismo violento; (iii) podrían poner en peligro la seguridad pública, o (iv) la venta o promoción de sustancias o bienes prohibidos);
- e) Utilizar los Servicios para fines distintos a realizar, recibir, grabar, transferir, transcribir, resumir o analizar llamadas, o para enviar y recibir mensajes en el curso de una actividad empresarial;
- f) hostigar, acosar, perjudicar a otra persona, participar en el envío de spam, phishing o pharming;
- g) participar o facilitar publicidad no solicitada, marketing u otras actividades en relación con ninguna comunicación no solicitada (comercial o de otro tipo) vulnerando toda Legislación Aplicable, lo que incluye llamadas telefónicas no solicitadas o no deseadas, mensajes de voz o mensajes (SMS y/o MMS);h) desempeñar una actividad fraudulenta en perjuicio de terceros o utilizar los Servicios para eludir los sistemas de identificación telefónica;
- i) llevar a cabo comunicaciones automatizadas o incurrir en prácticas abusivas como la activación de robocalladas, de líneas de llamadas masivas, la marcación automática, la marcación «predictiva» o los mensajes masivos\*;
- j) utilizar ningún tipo de araña, virus, gusano, caballo de Troya, bomba de tiempo o cualesquiera otros códigos o instrucciones que estén diseñados para distorsionar, borrar, dañar, emular o desmontar los Servicios;
- k) exponer a ningún Tercero a material ofensivo, perjudicial para los menores, indecente o censurable de ninguna manera, independientemente de que dicha actividad esté legalmente permitida (incluido el contenido o las comunicaciones que Aircall

determina que dichos contenidos o comunicaciones describen, presentan o promueven (i) la explotación o el abuso sexual infantil, o se utilizan con fines de preparación de niños, (ii) actividades íntimas no consensuadas o trata de personas, (iii) solicitud sexual, o (iv) suicidio o autolesión);

l) enviar ninguna comunicación, incluidos los mensajes de correo electrónico, en nombre de Aircall o que pretendan enviarse en su nombre;

m) desviar el Número de Aircall del Cliente a otro u otros números telefónicos capaces de gestionar múltiples llamadas o mensajes simultáneamente, a una centralita privada («PBX») o a un sistema de claves;

n) incumplir cualesquiera obligaciones legales relacionadas con la grabación de una llamada telefónica, incluida la obtención del consentimiento, cuando así lo exija la Ley.

En caso de incumplimiento de la PUP, Aircall podrá suspender o rescindir inmediatamente la totalidad o parte de los Servicios y/o el Contrato. Si el Cliente sospecha que los Servicios se están utilizando de manera contraria a este PUP, el Cliente deberá informarlo inmediatamente a [pupcompliance@aircall.io](mailto:pupcompliance@aircall.io).

*\*Salvo que figure expresamente en un Formulario de Pedido o Compra una función adicional de mensajes masivos.*

**6.2** Además de las restricciones contempladas en esta PUP, sin perjuicio de la suscripción del Cliente a un paquete de comunicaciones ilimitadas (p. ej., llamadas nacionales entrantes/salientes ilimitadas, llamadas salientes ilimitadas a determinados destinos, mensajes ilimitados en determinadas jurisdicciones, etc.), Aircall se reserva el derecho a:

a) imponer límites al uso de los Servicios por parte del Cliente y/o sus Usuarios;

b) cobrar al Cliente la tarifa de mensajería aplicable; y

c) suspender o rescindir total o parcialmente los Servicios.

Aircall podrá actualizar periódicamente la Política de Uso Permitido y se lo notificará al Cliente a la dirección de correo electrónico registrada en la Cuenta del Cliente. Dichas actualizaciones entrarán en vigor treinta (30) días después de la notificación al Cliente.

## 7. Precios y facturación

**7.1 Tarifas y divisa.** El Cliente deberá seleccionar un Plan para la prestación de los Servicios por parte de Aircall. El Plan puede ser mensual o anual, o según lo previsto en el Formulario de Pedido aplicable. En el Plan se detallarán las Tarifas Fijas aplicables a los Servicios. Aircall determina la divisa aplicable a dichas Tarifas en función de la dirección de facturación del Cliente, tal y como este se la haya facilitado a Aircall en cualquier Compra, Formulario de Pedido o SOW. Por ejemplo, si la dirección de facturación del cliente se encuentra en Estados Unidos, Canadá o México, se le facturará en dólares americanos (USD). En el caso de que la dirección de facturación del Cliente no se encuentre en los Estados Unidos, la Unión Europea, el Reino Unido ni Australia, el Cliente solo podrá elegir entre USD y EUR, a menos que Aircall decida lo contrario de forma periódica.

**7.2 Tarifas Fijas.** Las tarifas correspondientes al plan seleccionado por el Cliente («Tarifas Fijas») que este deberá abonar se indicarán en el Sitio Web. Las Tarifas correspondientes a Números de Aircall Adicionales y/o a Usuarios Adicionales y a cualquier prestación adicional (incluidas Funciones Especiales) solicitada o adquirida por el Cliente también se considerarán Tarifas Fijas. Para evitar cualquier duda, las tarifas asociadas a las llamadas salientes o a las llamadas entrantes (según proceda) no se incluirán en las Tarifas Fijas.

**7.3 Tarifas de Uso.** Las tarifas correspondientes a (I) los mensajes salientes y/o mensajes entrantes (cuando proceda) se facturarán mensualmente a plazo vencido con la tarifa aplicable en ese momento («Tarifas de Mensajería») y (II) las llamadas salientes y/o llamadas entrantes, cuando proceda, se calcularán multiplicando la tarifa por minuto aplicable a dichas llamadas («Tarifas por Minuto») por el Tiempo Facturable (las tarifas de los apartados (I) y (II) son colectivamente las «Tarifas de Uso»). La duración de las llamadas se calculará de la siguiente manera: (i) en incrementos de minutos completos; (ii) las llamadas se redondearán al siguiente incremento de minutos completos al término de cada llamada a efectos de facturación; (iii) se considerará que las llamadas comienzan, (A) en el caso de las llamadas salientes, cuando se establezca una conexión con el número al que el Cliente intenta llamar y se registre en el sistema de Aircall y, (B) en el caso de las llamadas entrantes, cuando se registre en el sistema de Aircall una señal de conexión de la persona que llama; (iv) se considerará que las llamadas terminan cuando el Cliente o el interlocutor del Cliente haya finalizado la llamada o cuando la llamada haya finalizado debido a un fallo técnico, pero no se considerará que una llamada ha finalizado hasta que se registre en el sistema de Aircall la señal de desconexión de la llamada por parte del Cliente (dicho cálculo de la duración de las llamadas, como se detalla en los puntos (i) a (iv) inclusive, se denomina «Tiempo Facturable»). Para evitar dudas, Aircall puede modificar las Tarifas por Minuto y/o las Tarifas de Mensajería en cualquier momento y se esforzará por notificar dicho cambio antes de su aplicación. El Cliente puede solicitar las Tarifas por Minuto y/o las Tarifas de Mensajería actualmente aplicables mediante el envío de una solicitud a sales@aircall.io.

Los Servicios estarán sujetos a las siguientes condiciones:

- a) las llamadas salientes, conferencias telefónicas y llamadas a números premium realizadas por el Cliente con un teléfono local/gratuito incurrirán en Tarifas de Uso;
- b) las llamadas entrantes que recibe el Cliente son gratuitas independientemente de que procedan de un país extranjero o no, siempre que se realicen a un número de teléfono local o geográfico (no gratuito);
- c) todas las llamadas entrantes en una línea telefónica gratuita incurrirán en Tarifas de Uso;
- d) las llamadas o comunicaciones internas (incluidas las llamadas, los registros de mensajes de voz y los desvíos de llamadas) entre Usuarios serán gratuitas siempre que dichas llamadas se hayan realizado a través de los Servicios;
- e) las llamadas salientes para las que Aircall reciba supervisión para llamadas contestadas (p. ej., tiempo de conexión), incluido el tiempo de timbre, incurrirán en un mínimo de 1 (un) minuto de Tiempo Facturable (la supervisión para llamadas contestadas también puede ser generada por los sistemas de mensajes de voz, las centralitas privadas y los equipos de conmutación entre centrales);
- f) Enrutamiento y desvío de llamadas: Las llamadas desviadas o transferidas a destinos externos (p. ej., teléfonos móviles o fijos) se procesan como dos segmentos distintos, cada uno sujeto a las tarifas de uso aplicables:
  - (i) Los segmentos entrantes están sujetos a las tarifas de uso indicadas en las secciones 7.3(b) y 7.3(c) según el tipo de número (p. ej., local o gratuito). El segmento entrante permanece activo y facturable durante todo el tiempo que el llamante original permanezca conectado a la llamada.
  - (ii) Los segmentos salientes están sujetos a las tarifas de uso saliente estándar, a menos que estén cubiertos por un paquete ilimitado contratado.

**7.4 Tarifa por Servicios Profesionales.** El Cliente será facturado y deberá pagar por adelantado todas las tarifas correspondientes a los Servicios Profesionales, salvo que se indique lo contrario en la Declaración de Trabajo (SOW) o en el Formulario de Pedido aplicable. En todos los casos, los Servicios Profesionales se facturan en incrementos de cinco (5) horas (en conjunto, las "Tarifas de Servicios Profesionales").

Todos los Servicios Profesionales no recurrentes deberán ser utilizados por el Cliente antes de la finalización del Plazo de la SOW, y todos los Servicios Profesionales recurrentes deberán ser utilizados por el Cliente durante el mes calendario correspondiente.

Para evitar dudas, cualquier asignación no utilizada de dichos Servicios Profesionales en un ciclo de facturación no se trasladará a futuros ciclos de facturación, no será reembolsada ni acreditada en la Cuenta del Cliente.

Cualquier gasto de viaje o similar (incluyendo comidas y alojamiento) será adicional a las Tarifas de Servicios Profesionales. El Cliente deberá reembolsar a Aircall por todos aquellos gastos razonables de viaje o similares en los que incurra el personal de Aircall en relación con la prestación de los Servicios Profesionales.

**7.5 Revisión.** Aircall podrá revisar las Tarifas Fijas ,incluso durante el Periodo de Vigencia Inicial, notificando con al menos 30 (treinta) días de antelación de dicha revisión. El uso continuado de los Servicios o la falta de rescisión de los Servicios dando Aircall un aviso por escrito de conformidad con la Sección 16 "Notificaciones" después de este período de treinta (30) días, constituirá la aceptación de las nuevas Tarifas por parte del Cliente. Si el Cliente ha seleccionado un Plan anual, Aircall notificará cualquier aumento en las Tarifas Fijas a más tardar 45 (cuarenta y cinco) días antes del final del Plazo Inicial o del Plazo de Renovación vigente en ese momento, y cualquier aumento de dicho plan. entrará en vigor el primer día del próximo Plazo de Renovación.

#### **7.6 Facturación.**

a) **Disposiciones generales.** Aircall emitirá facturas por los Servicios de acuerdo con el Plan seleccionado por el Cliente en el Formulario de Pedido o la Compra correspondiente, en función de las Tarifas y la Frecuencia de Facturación y/o de acuerdo con las Tarifas de Servicios Profesionales seleccionadas en la SOW o el Formulario de Pedido. Las Tarifas de Uso se facturarán mensualmente a plazo vencido según la tarifa vigente en ese momento.

b) **Licencias de Usuario y Licencias de Número.** Al Cliente se le facturarán y abonará todas las Tarifas correspondientes a las Licencias de Usuario y/o Licencias de Número, independientemente de que (i) el Cliente haya asignado Usuarios a todas las Licencias de Usuario y/o asignado Números de Aircall a todas las Licencias de Número, o (ii) el número de Usuario(s) y/o Número(s) de Aircall que aparezca(n) en el Panel de Control de Aircall sea inferior al número de Licencias de Usuario y/o Licencias de Número. A menos que las Partes acuerden lo contrario en el Formulario de Pedido correspondiente, Aircall facturará al Cliente las Tarifas Fijas asociadas con las Funciones Especiales para todas las Licencias de Usuario y Usuarios adicionales, sin tener en cuenta la cantidad de Usuarios que realmente utilizan dichas Funciones Especiales.

c) **Usuarios Adicionales y Números de Aircall Adicionales.** Los Usuarios Adicionales y/o Números de Aircall Adicionales se facturarán con la misma Frecuencia de Facturación que (a) los Usuarios y/o Números de Aircall adquiridos en el Plan original, o (b) las Licencias de Usuario y/o Licencias de Número solicitadas en el Formulario de Pedido original. Dichos Usuarios Adicionales y/o Números de Aircall Adicionales se facturarán inicialmente a plazo vencido, de forma prorrateada, y posteriormente, se facturarán por adelantado.

d) **Complementos del Centro de Comunicaciones.** Aircall emitirá facturas que el Cliente abonará por los Complementos del Centro de Comunicaciones de acuerdo con el Plan seleccionado por el Cliente en el correspondiente Formulario de Pedido o Compra, que podrán incluir tanto Tarifas Fijas como Tarifas de Uso.

e) **Función de Transcripción.** Aircall podrá facturar al Cliente por la Función de Transcripción a su entera discreción basándose en diversos criterios, incluido el uso que el Cliente haga de la Función de Transcripción.

**7.7 Pago.** Salvo que se indique lo contrario en el momento de la compra o en la factura, el pago deberá efectuarse en su totalidad, sin deducciones ni compensaciones, en un plazo de 30 (treinta) días a partir de la fecha de la factura. En el caso de que el Cliente seleccione un Plan que incluya una adjudicación predeterminada de servicios, a menos que se estipule lo contrario como parte de dicho Plan, cualquier adjudicación no utilizada de dichos servicios de un ciclo de facturación no se trasladará a ningún ciclo de

facturación futuro. El Cliente acepta que será responsable de todos y cada uno de los gastos, de haberlos, derivados del pago de las facturas a Aircall.

**7.8 Impuestos.** Las Tarifas no incluyen los impuestos y recargos aplicables exigidos por la Legislación Aplicable, incluidos el IVA, los costes/desembolsos, los gastos, las evaluaciones normativas o cualesquiera otros derechos, gravámenes, tarifas de registro o impuestos que se cobrarán adicionalmente. Por tanto, el importe facturado y/o los importes cargados en el Método de Pago pueden fluctuar de un mes a otro y el Cliente acepta abonar cualesquiera tarifas y/o impuestos adeudados.

**7.9 Tarifas por retraso.** En caso de retraso en el pago o de impago, total o parcial, de cualquier importe facturado que no sea objeto de una disputa de buena fe, Aircall podrá cobrar al Cliente intereses de demora equivalentes al uno coma cinco por ciento (1,5 %) del saldo pendiente de pago del Cliente por mes, o la tasa máxima permitida por la ley, la que sea mayor. No obstante lo anterior y con carácter adicional, en caso de retraso en el pago, Aircall podrá suspender, a su entera discreción, el acceso del Cliente a los Servicios y/o rescindir todo o parte del presente Contrato, de conformidad con el artículo 13.2, sin responsabilidad alguna y sin perjuicio de su derecho a reclamar todas las cantidades adeudadas por el Cliente a Aircall, según sea el caso.

**7.10 Descuentos y Cupones.** Cada cierto tiempo y a su entera discreción, Aircall puede ofrecer promociones o descuentos, que constituirán una variación de cualquier precio publicado («Descuentos») u ofertas especiales únicas de los precios indicados ("Cupones"). En caso de que Aircall conceda Descuentos al Cliente durante el Periodo de Vigencia Inicial, dichos Descuentos y/o Cupones no se extenderán automáticamente a ningún Periodo de Renovación.

## 8. Confidencialidad

**8.1 No divulgación.** Durante el Periodo de Vigencia del Contrato y por un plazo adicional de 1 (un) año tras el Periodo de Vigencia del Contrato por cualquier motivo, la Parte Receptora mantendrá la confidencialidad de la Información Confidencial y no se la revelará a ninguna otra persona. La Parte Receptora dedicará el mismo cuidado y discreción, y en ningún caso un nivel de cuidado y discreción irrazonablemente deficiente, para evitar la divulgación, la publicación o la difusión que los que emplea con su propia información de una índole similar cuya divulgación, publicación o difusión no desea, a fin de proteger la Información Confidencial contra una comunicación no autorizada. La Parte Receptora podrá revelar la Información Confidencial a sus Representantes que tengan necesidad de conocer, acceder y/o utilizar la Información Confidencial para cumplir o ejercer los derechos u obligaciones de dicha Parte en virtud del Contrato. La Parte Receptora informará a cada uno de sus Representantes que reciban la Información Confidencial de la índole reservada de la misma y les ordenará que la traten con privacidad, de conformidad con cada una de las condiciones generales de venta de las presentes T&Cs y será responsable de cualquier violación del presente Contrato por cualquiera de sus Representantes. Sin perjuicio de lo anterior, la Parte Receptora podrá revelar Información Confidencial (a) si así se le exige en virtud de la Legislación Aplicable, incluida cualquier citación u orden judicial, siempre que la Parte Receptora proporcione a la Parte Divulgadora una notificación por escrito de dicha obligación de revelación (en la medida en que esté legalmente permitido y sea razonable a discreción de la Parte Receptora) o (b) con el consentimiento previo por escrito de la Parte Divulgadora. La Parte Receptora prestará una cooperación razonable a la Parte Divulgadora (a expensas de la Parte Divulgadora) en virtud de una revelación conforme al enunciado anterior.

**8.2 Excepciones.** El término Información Confidencial no englobará ninguna información que:

- a) sea o pase a ser del dominio público sin mediar una divulgación de la Parte Receptora o sus Representantes en incumplimiento de los términos del presente documento;
- b) esté o pase a estar a disposición de la Parte Receptora o cualquiera de sus Representantes sin mediar confidencialidad alguna de una fuente que la Parte Receptora desconozca que no puede, en virtud de una obligación contractual, legal o fiduciaria con la Parte Divulgadora, comunicarle dicha información a ella o a cualquiera de sus Representantes;
- c) sea desarrollada, creada o descubierta de forma independiente por la Parte Receptora o sus Representantes; o
- d) ya fuera conocida por la Parte Receptora o sus Representantes antes de su divulgación a los mismos por la Parte Divulgadora o sus Representantes.

## 9. Seguridad de la información y privacidad

**9.1 Privacidad.** Aircall se toma muy en serio la privacidad de sus Clientes y utilizará la información personal identificable facilitada por el Cliente de acuerdo con:

- a) las condiciones generales de venta recogidas en el Acuerdo de Tratamiento de Datos, cuando dicha información constituya Datos Personales (tal y como se definen en el Acuerdo de Tratamiento de Datos) y cuando Aircall procese dicha información en nombre del Cliente; y
- b) las condiciones descritas en la Política de Privacidad de Aircall, cuando Aircall procese dicha información para los fines y por los medios determinados conjunta o independientemente por Aircall (como responsable del tratamiento).

**9.2 Acuerdo de Tratamiento de Datos.** Al celebrar el presente Contrato, las Partes también suscriben el Acuerdo de Tratamiento de Datos, y la Política de Privacidad de Aircall mismos que forman parte inseparable del presente documento.

**9.3 Seguridad de la Información.** Aircall se compromete a utilizar medidas de protección técnicas y operativas comercialmente razonables diseñadas para proteger los Datos del Cliente y la Información Confidencial del Cliente contra el uso o divulgación no autorizados. Cuando los Datos del Cliente constituyan Datos Personales y su Tratamiento por parte de Aircall esté sujeto al Acuerdo de Procesamiento de Datos, Aircall protegerá dichos Datos Personales implementando las medidas técnicas y operativas descritas en el Anexo B del Acuerdo de Procesamiento de Datos. Asimismo, Aircall se compromete a proteger todos los demás Datos del Cliente que no constituyan Datos Personales mediante la implementación de medidas técnicas y operativas sustancialmente similares a las descritas en el Anexo B del Acuerdo de Procesamiento de Datos, siempre que dichos Datos del Cliente sean procesados y almacenados con el propósito de la prestación de los Servicios y dentro de la infraestructura de la Solución Aircall. El Cliente acepta proteger todos los dispositivos que permitan el acceso a los Servicios mediante el uso de medidas de seguridad estándar en la industria.

## 10. Declaraciones, garantías y descargo de responsabilidad

**10.1 Garantías de Aircall.** Aircall prestará los Servicios con un nivel de atención comercialmente razonable y cumplirá de manera sustancial con las Leyes aplicables. En la medida en que lo permita la Legislación aplicable, Aircall transmitirá al Cliente las garantías pertinentes y aplicables que reciba de sus terceros proveedores, cuando proceda.

**10.2 Leyes anticorrupción y de comercio internacional.** Cada Parte: (a) garantiza que llevará a cabo sus actividades comerciales de conformidad con todas las leyes, normativas y órdenes gubernamentales aplicables en materia de PLD/FT, anticorrupción, antiboicot, antilavado de dinero, sanciones económicas y comerciales, control de las exportaciones y otras leyes, normativas y órdenes gubernamentales en materia de comercio internacional (colectivamente, «Leyes anticorrupción y de comercio») en las jurisdicciones que se apliquen directa o indirectamente a los Servicios, incluidos los Estados Unidos, y (b) declara que no ha realizado, ofrecido, prometido hacer ni autorizado ningún pago ni nada de valor que infrinja las Leyes anticorrupción y de comercio. El Cliente notificará inmediatamente a Aircall por escrito cualquier infracción confirmada o potencial de las Leyes anticorrupción y de comercio en relación con el uso de los Servicios y tomará todas las medidas apropiadas para remediar o resolver dichas infracciones, incluyendo cualquier medida solicitada por Aircall. El Cliente declara y garantiza que ha obtenido y seguirá obteniendo todas las licencias u otras autorizaciones necesarias para exportar, reexportar o transferir los Servicios. Cada una de las Partes declara que ella misma (y, en el caso del Cliente, sus Usuarios) no figura en ninguna lista gubernamental de prohibiciones, denegaciones, partes no verificadas, sanciones, inhabilitaciones o exclusiones ni en ninguna lista de partes restringidas en relación con el control de las exportaciones (colectivamente, «Listas de Sanciones»). El Cliente (i) interrumpirá inmediatamente el uso de los Servicios si es incluido en alguna Lista de Sanciones y (ii) eliminará el acceso y uso de los Servicios por parte de cualquier Usuario si dicho Usuario es incluido en alguna Lista de Sanciones. El Cliente declara y garantiza que no ha exportado ni exportará, reexportará ni transferirá los Servicios a una entidad incluida en una Lista de Sanciones sin la autorización previa de la autoridad gubernamental competente y, al acceder y/o utilizar los Servicios, el Cliente declara y garantiza que su acceso y/o uso de los Servicios no violará ningún embargo, sanción, restricción comercial o restricción similar emitida por una autoridad gubernamental competente.

**10.3 Cadena de suministro.** Aircall desarrollará y pondrá en marcha prácticas y procedimientos de seguridad en la cadena de suministro. Aircall sigue un planteamiento basado en el riesgo para supervisar activamente su cadena de suministro (incluidos, entre otros, los proveedores Terceros y el software de código abierto) mediante la diligencia debida con los nuevos proveedores y la supervisión continua de los proveedores y vendedores existentes.

**10.4 Garantías del Cliente.** El Cliente declara y garantiza que utilizará y obligará a sus Usuarios a utilizar los Servicios de conformidad con todas las Leyes aplicables y el presente Contrato. El Cliente es el único responsable de determinar si los Servicios son adecuados para su uso a la luz de las leyes y normativas que rigen al Cliente, su sector o su relación con sus propios clientes, incluidas las leyes de protección del consumidor, privacidad, publicidad, propiedad intelectual u otras.

**10.5 Límite de Responsabilidad.** EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEY, EL CLIENTE ACEPTA QUE EL SITIO WEB, EL PANEL DE CONTROL DE AIRCALL, LA INFORMACION DE SALIDA Y LOS SERVICIOS SE PRESTAN «TAL CUAL» Y «EN FUNCIÓN DE LA DISPONIBILIDAD» Y, SALVO LAS GARANTÍAS EXPRESAMENTE ESTABLECIDAS EN ESTOS T&Cs, AIRCALL NO OFRECE NINGUNA OTRA GARANTÍA, NI EXPRESA NI IMPLÍCITA, INCLUIDAS LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN, DE NO INFRACCIÓN Y DE IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO Y CUALESQUIERA GARANTÍAS DERIVADAS DE UN CURSO DE NEGOCIACIÓN O USO COMERCIAL, JUNTO CON GARANTÍAS SIMILARES, YA SEA QUE SE DERIVEN DE CUALQUIER LEY O DE OTRO MODO. EN EL CASO DE QUE AIRCALL NO PUEDA RENUNCIAR A NINGUNA DE ESTAS GARANTÍAS POR IMPERATIVO LEGAL, EL ALCANCE Y LA DURACIÓN DE DICHA GARANTÍA SE LIMITARÁN AL MÁXIMO PERMITIDO POR LA LEY. AIRCALL TAMPOCO DECLARA NI GARANTIZA QUE EL SITIO WEB, EL PANEL DE CONTROL DE AIRCALL NI CUALQUIER PARTE DE LOS SERVICIOS O DE LA INFORMACIÓN DE SALIDA, ESTÉN SIEMPRE DISPONIBLES, SEAN ACCESIBLES, ININTERRUMPIDOS, OPORTUNOS, SEGUROS, CONTINUOS, LIBRES DE ERRORES O QUE FUNCIONEN SIN PÉRDIDA DE PAQUETES. AIRCALL TAMPOCO GARANTIZA NINGUNA CONEXIÓN O TRANSMISIÓN DE INTERNET NI UNA DETERMINADA CALIDAD DE LAS LLAMADAS REALIZADAS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS. EL CLIENTE TAMBIÉN RECONOCE Y ACEPTA QUE AIRCALL NO PUEDE GARANTIZAR QUE LAS COMUNICACIONES BASADAS EN IP SEAN COMPLETAMENTE SEGURAS, ESTÉN LIBRES DE ERRORES O DE VIRUS. AIRCALL NO GARANTIZA QUE LOS

MENSAJES DEL BUZÓN DE VOZ NI LAS LLAMADAS GRABADAS O TRANSCRITAS EN DIRECTO SE GUARDEN O PUEDAN RECUPERARSE. AIRCALL NO SE HACE RESPONSABLE DE: (1) LOS ERRORES EN LA CONVERSIÓN DE LOS MENSAJES DE VOZ O LAS LLAMADAS GRABADAS NI DE SU INCAPACIDAD PARA TRANSCRIBIRLOS; (2) LOS MENSAJES PERDIDOS O REMITIDOS ERRÓNEAMENTE, NI DE (3) LOS CONTENIDOS P LA LA INFORMACION DE SALIDA ILEGALES, DAÑINOS, AMENAZANTES, ABUSIVOS, OBSCENOS, PERJUDICIALES O CENSURABLES POR CUALQUIER OTRO MOTIVO; (4) ERRORES EN LA INFORMACION DE SALIDA. AIRCALL NO FILTRA, EDITA NI CONTROLA LOS MENSAJES DEL BUZÓN DE VOZ NI LAS GRABACIONES DE LLAMADAS, NI GARANTIZA LA SEGURIDAD DE LOS MENSAJES DEL BUZÓN DE VOZ NI LA TRANSCRIPCIÓN EN DIRECTO DE LAS LLAMADAS NI DEL BUZÓN DE VOZ. EL CLIENTE ES EL ÚNICO RESPONSABLE DE CUMPLIR TODAS LAS LEYES APLICABLES, INCLUIDAS LAS RELATIVAS AL CONSENTIMIENTO Y A LA GRABACIÓN O TRANSCRIPCIÓN DE LLAMADAS O MENSAJES DE VOZ. AIRCALL NO SE HACE RESPONSABLE DE NINGÚN MATERIAL NI CONTENIDO QUE EL CLIENTE O LOS USUARIOS TRANSMITAN, ALMACENEN, BORREN, GRABEN O REPRODUZCAN UTILIZANDO LOS SERVICIOS. AIRCALL NO GARANTIZA NINGÚN PLAZO DE CREACIÓN DE LAS TRANSCRIPCIONES. AIRCALL NO ES UN EDITOR DE INFORMACIÓN, APLICACIONES, SERVICIOS U OTROS CONTENIDOS DE TERCEROS NI ES RESPONSABLE DE NINGUNA OPINIÓN, CONSEJO, DECLARACIÓN, OTRA INFORMACIÓN NI DE LOS SERVICIOS O BIENES PROPORCIONADOS POR TERCEROS.

LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE TERCEROS SE PROPORCIONAN «TAL CUAL» Y «EN FUNCIÓN DE LA DISPONIBILIDAD» Y SIN NINGÚN TIPO DE GARANTÍA. EL CLIENTE Y CUALQUIER PROVEEDOR DE PRODUCTOS/SERVICIOS DE TERCEROS SON LOS ÚNICOS RESPONSABLES DEL CONTENIDO, LAS GARANTÍAS O LAS RECLAMACIONES QUE EL CLIENTE O CUALQUIER TERCERO PUEDAN TENER EN RELACIÓN CON EL PRODUCTO/SERVICIO DEL TERCERO, CON SUJECCIÓN A LA LEGISLACIÓN LOCAL.

## 11. Indemnización

**11.1 Indemnización por parte del Cliente.** El Cliente deberá indemnizar, defender y mantener en paz y a salvo a las Partes de Aircall de y contra cualquier pérdida, responsabilidad, daño o reclamación (incluyendo cualquier honorario razonables de abogados) cuando se incurra en ellos, que se deriven o estén relacionados con cualquier reclamación de un Tercero relativa a: (i) cualquier uso de los Servicios por parte del Cliente y/o los Usuarios (incluidas las acciones realizadas por un Tercero que utilice la cuenta del Cliente o por cualquier persona o entidad que reclame por o a través del Cliente y/o los Usuarios) en incumplimiento del Contrato (ii) el incumplimiento del Contrato por parte del Cliente y/o cualquiera de los Usuarios (incluidas las condiciones o políticas incorporadas como referencia en el presente documento); y (iii) reclamaciones relacionadas con los Datos del Cliente y/o con cualquier dato transferido por el Cliente a aplicaciones de Terceros. Por otro lado, el Cliente indemnizará y eximirá de responsabilidad a las Partes de Aircall por todos los daños, costes y honorarios legales a los que las Partes de Aircall sean condenadas por un tribunal de jurisdicción competente en relación con dichas reclamaciones o acordados en un acuerdo de resolución por escrito aprobado por Aircall. En caso de producirse dicha reclamación, demanda o acción, Aircall intentará notificar dicha reclamación, demanda o acción a los datos de contacto que figuren en la Cuenta del Cliente de Aircall (si bien la imposibilidad de entregar dicha notificación no eliminará ni reducirá las obligaciones de indemnización del Cliente en virtud del presente Contrato).

**11.2 Indemnización por parte del Aircall.** Aircall indemnizará y defenderá al Cliente de y contra cualesquiera pérdidas, responsabilidades, daños, reclamaciones (incluyendo cualesquiera honorarios razonables de abogados) en que incurra, que se deriven o estén relacionados con cualquier acción de un Tercero contra el Cliente alegando que los Servicios Infractora o inapropiada que vulnere o se apropie indebidamente de cualquier derecho de autor, patente, marca comercial o secreto comercial de cualquier Tercero (una «Reclamación»); siempre y cuando el Cliente (a) notifique inmediatamente a Aircall por escrito dicha Reclamación, (b) permita a Aircall el control de la defensa y resolución de dicha Reclamación, (c) preste a Aircall una asistencia razonable en relación con la defensa y resolución de dicha Reclamación, y (d) una vez sea requerido por Aircall, cese inmediatamente todo uso de cualquier parte de los Servicios que sea infractora o presuntamente infractora. La indemnización

anterior no será de aplicación en la medida en que la Reclamación se base en (i) la combinación, funcionamiento o uso de tecnología, datos o proceso(s) no proporcionados por las Partes de Aircall cuando dicha reclamación o infracción no se hubiera producido en ausencia de dicha combinación (en cuyo caso el Cliente indemnizará a Aircall por dichas reclamaciones); (ii) cualquier modificación de los Servicios o de cualquiera de sus componentes por una parte distinta de las Partes de Aircall; (iii) el uso de los Servicios en combinación con otros productos, servicios, componentes o aplicaciones proporcionados o puestos a disposición por el Cliente o por cualquier Tercero o como consecuencia de Integraciones; o (iv) la Información de Salida y/o el uso del mismo por parte del Cliente; (v) la continuación por parte del Cliente de la actividad presuntamente infractora después de habersele notificado la misma o después de habersele notificado las modificaciones (que se realizarán sin coste alguno) que habrían evitado la presunta infracción. Si los Servicios se convierten, o en opinión de Aircall es probable que se conviertan, en objeto de una Reclamación, Aircall podrá, a su discreción y a sus expensas: (a) obtener para el Cliente el derecho a seguir utilizando los Servicios; (b) modificar los Servicios para que dejen de constituir una infracción; o (c) rescindir el presente Contrato y/o los Formulario(s) de Pedido y/o SOW en su totalidad o en parte y emitir un reembolso prorrateado de cualquier parte no utilizada de las Tarifas prepagadas.

## 12. Limitaciones de Responsabilidad

EN LA MEDIDA PERMITIDA POR EL DERECHO APLICABLE, EN NINGÚN CASO LA RESPONSABILIDAD ACUMULADA DE AIRCALL O DE SUS FILIALES SUPERARÁ LOS IMPORTES TOTALES PAGADOS O PAGADEROS POR EL CLIENTE DURANTE LOS DOCE (12) MESES ANTERIORES A LA RECLAMACIÓN QUE DÉ LUGAR A DICHOS DAÑOS O CIENTO EUROS (100 €) SI SE TRATA DE UNA PRUEBA GRATUITA. EN LA MEDIDA PERMITIDA POR EL DERECHO APLICABLE, AIRCALL O SUS FILIALES NO SERÁN BAJO NINGÚN CONCEPTO RESPONSABLES DE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS EMERGENTES, INDIRECTOS, INCIDENTALES, EJEMPLARES, DE REPUTACIÓN, ESPECIALES O PUNITIVOS DE NINGÚN TIPO, COMO LOS CASOS DE PÉRDIDA DE DATOS O LUCRO CESANTE, INTERRUPCIÓN DEL NEGOCIO, PÉRDIDA DE OPORTUNIDAD COMERCIAL O DAÑOS A LA IMAGEN, EN NINGÚN CASO, YA DIMANEN DE UNA RELACIÓN CONTRACTUAL, DE GARANTÍA O EXTRA CONTRACTUAL (INCLUIDA LA CULPA O LA RESPONSABILIDAD OBJETIVA) O DE CUALQUIER OTRA TEORÍA DE LA RESPONSABILIDAD, AUNQUE AIRCALL O SUS FILIALES HUBIERAN SIDO NOTIFICADAS ORALMENTE O POR ESCRITO DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS Y PERJUICIOS. CUALQUIER RECLAMACIÓN O CAUSA DE ACCIÓN RESULTANTE DEL ACCESO O USO DEL SITIO WEB Y DE LOS SERVICIOS POR PARTE DEL CLIENTE DEBE SER PROPORCIONADA OFICIALMENTE POR ESCRITO A AIRCALL POR CORREO CERTIFICADO CON ACUSE DE RECIBO DIRIGIDO A SU SEDE CENTRAL EN EL PLAZO DE UN (1) AÑO DESPUÉS DE QUE LA RECLAMACIÓN O CAUSA DE ACCIÓN HAYA SURGIDO O SE CONSIDERARÁ QUE EL CLIENTE RENUNCIA A ELLA.

## 13. Periodo de Vigencia, Suspensión y Rescisión

### 13.1 Periodo de Vigencia.

**a) Periodo de Vigencia del Contrato.** El presente Contrato se iniciará en la Fecha de Entrada en Vigor y continuará hasta el vencimiento de la última Compra, el vencimiento del último Formulario de Pedido o el vencimiento de la última SOW, según corresponda, a menos que se rescinda antes de conformidad con los términos del presente documento (el «Periodo de Vigencia del Contrato»).

**b) Periodo de Vigencia de la Compra o del Formulario de Pedido.** El Cliente se abona a los Servicios (excepto a los Servicios Profesionales) por un periodo inicial, que comienza en la Fecha de Entrada en Vigor o en la Fecha de Inicio de los Servicios, lo que ocurra primero, y por la duración establecida en la Compra o en el Formulario de Pedido, según corresponda (el «Periodo de Vigencia Inicial»). El Periodo de Vigencia Inicial se renovará automáticamente por periodos adicionales de la misma duración a menos que cualquiera de las Partes notifique por escrito a la otra su intención de no renovar con una antelación mínima de treinta (30) días al vencimiento del periodo de vigencia en curso.

**c) Periodo de Vigencia de las Licencias de Usuario o Licencias de Número Adicionales.** El periodo aplicable a las Licencias de Usuario adicionales o a las Licencias de Número adicionales suscritas por el Cliente durante el Periodo de Vigencia Inicial o cualquier Periodo de Renovación coincidirá con dicho Periodo de Vigencia Inicial o Periodo de Renovación, según corresponda. El Cliente no podrá eliminar ninguna Licencia de Usuario o Licencia de Número, incluidas las Licencias de Usuario añadidas y las Licencias de Número añadidas, durante el Periodo de Vigencia Inicial o Periodo de Renovación.

**d) Periodo de Vigencia de la SOW.** La prestación de los Servicios Profesionales comenzará en la fecha establecida en la SOW o el Formulario de Pedido aplicable («Fecha de Inicio de los Servicios Profesionales»). Aircall realizará y/o prestará los Servicios Profesionales de manera profesional de acuerdo con los estándares sectoriales generalmente aceptables en el sector en cuestión para tareas y proyectos similares. El Cliente reconoce que la entrega a tiempo depende del compromiso y la disponibilidad de recursos por parte del Cliente, de sus decisiones y compromisos oportunos y de la plena disponibilidad de la información pertinente. Las SOW para (i) Servicios Profesionales no recurrentes permanecerán en vigor durante un período de 12 (doce) meses (salvo que se establezca lo contrario en la SOW o en el Formulario de Pedido) y para (ii) Servicios Profesionales recurrentes permanecerán en vigor durante un período determinado en la SOW ((i) e (ii), el «Periodo de Vigencia de la SOW»), en cada caso, salvo que se rescindan antes de conformidad con los presentes T&Cs, la SOW o el Formulario de Pedido y no se renovarán automáticamente, salvo que se establezca lo contrario en la SOW o el Formulario de Pedido. Aircall no está obligada a aceptar una solicitud de Servicios Profesionales adicionales y puede exigir que se establezca una SOW o Formulario de Pedido por separado. Los cambios en el alcance o contenido de los Servicios Profesionales pueden afectar a las fechas de entrega acordadas y las Partes acuerdan que discutirán el impacto de dichos cambios en la planificación y, cuando sea necesario, y posible reprogramación.

**13.2 Suspensión.** Además de cualquier otro derecho o recurso aquí previsto, Aircall podrá suspender la prestación, el acceso y/o el uso de los Servicios, total o parcialmente, según determine Aircall a su criterio exclusivo pero razonable, en los siguientes casos:

a) si el Cliente o cualquier Usuario infringe (i) los términos del Contrato (lo que incluye el impago en la fecha de vencimiento), (ii) la Legislación Aplicable, o (iii) cualquier política proporcionada o puesta a disposición del Cliente por escrito, incluida la Política de Uso Permitido;

b) en caso de que el acceso y/o uso de los Servicios por parte del Cliente o de cualquier Usuario provoque una degradación de los Servicios o menoscabe o pueda menoscabar de cualquier otro modo los derechos de Aircall o de terceros;

Si el Cliente cumple sus obligaciones en el plazo dado por Aircall en su notificación al Cliente, Aircall podrá suspender el acceso y la prestación de los Servicios hasta el Cliente subsane dicha infracción, degradación o menoscabo. La suspensión no exime al Cliente de su obligación de abonar las Tarifas y cualesquiera costes asociados a la reactivación de los Servicios. Aircall no será responsable de ningún perjuicio derivado de la suspensión de los Servicios.

**13.3 Rescisión.** El Contrato podrá rescindirse en las siguientes condiciones.

a) Rescisión por incumplimiento grave. Si una de las Partes incumple algún término sustancial del Contrato y no subsana dicho incumplimiento en el plazo de 30 (treinta) días a partir de la recepción de la notificación de dicho incumplimiento por la otra Parte, la Parte no incumplidora podrá rescindir inmediatamente el Contrato o la parte afectada de los Servicios.

b) Rescisión por quiebra/insolvencia. En la medida permitida a la Legislación Aplicable, una Parte podrá rescindir el Contrato si dicha Parte presenta o inicia un procedimiento de insolvencia, administración judicial, liquidación o quiebra y se lo notifica a la otra Parte;

c) Rescisión por obligación legal, normativa o judicial. Aircall puede rescindir el Contrato o cualquier parte de los Servicios para cumplir con una obligación legal, normativa o judicial.

#### **13.4 Efectos de la rescisión**

Tras la rescisión del Contrato o de los Servicios, el Cliente dejará inmediatamente de acceder y utilizar los Servicios y deberá abonar inmediatamente a Aircall sin previo aviso, y en cualquier caso a más tardar 30 (treinta) días después, todas las cuotas o cargos acumulados, incluidas todas las Tarifas pendientes.

En caso de que dicha rescisión no se deba a un incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones en virtud del presente documento, Aircall reembolsará al Cliente una parte prorrateada de las Tarifas Fijas prepagadas no utilizadas que cubran el periodo restante desde la Fecha de Entrada en Vigor de dicha rescisión hasta el final del ciclo de facturación aplicable.

#### **14. Ley aplicable**

En el caso de surgir controversias, con motivo de la interpretación y/o ejecución de los presentes T&C, en primera instancia, las Partes tratarán de resolver sus controversias de manera directa, para cuyo efecto éstas se comprometen a realizar sus mayores esfuerzos para la solución armónica de sus controversias con base en las reglas de la buena fe y atendiendo a la común intención expresada de los presente T&C, en un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles. Si respecto de la controversia, no existiere acuerdo en el plazo establecido en el párrafo precedente, las partes se someten expresamente para su cumplimiento y ejecución a la jurisdicción de los Tribunales competentes del estado de Nueva York, renunciando irrevocablemente en este acto a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles con motivo de sus domicilio presentes o futuros, o por cualquier otra causa.

Todas las reclamaciones o disputas relacionadas con estos T&C y/o los Servicios se regirán por las leyes del estado de Nueva York, sin considerar sus disposiciones sobre conflictos de leyes. La jurisdicción única y exclusiva para cualquier disputa, reclamación, acción o procedimiento que surja de o esté relacionado con el Acuerdo será un tribunal estatal o federal competente ubicado en la ciudad de Nueva York, NY, y el Cliente renuncia incondicionalmente a su derecho a un juicio con jurado.

Una versión impresa de este Acuerdo será admisible en procedimientos judiciales o administrativos. Si por cualquier motivo un tribunal de jurisdicción competente determina que alguna disposición de este Acuerdo, o una parte de la misma, no es exigible, dicha disposición será aplicada en la máxima medida permitida para reflejar la intención de este Acuerdo, y el resto del Acuerdo continuará en pleno vigor y efecto.

#### **15. Fuerza mayor**

Excluyendo las obligaciones de pago de cualquiera de las Partes en virtud del Contrato, ninguna de ellas será responsable de cualquier incumplimiento o retraso en el cumplimiento del presente Contrato en la medida en que se deba a un Caso Fortuito o de Fuerza Mayor.

Únicamente se suspenderá la parte material o geográfica del Contrato afectada por el caso de Fuerza Mayor durante dicho caso.

Durante el periodo de suspensión, las Partes realizarán esfuerzos comercialmente razonables para mitigar las consecuencias de ese Caso Fortuito o de Fuerza Mayor. Si el caso de Fuerza Mayor dura más de 30 (treinta) días, las Partes se comprometen a negociar de buena fe un ajuste del Contrato. Si, al término de dicho periodo de 30 (treinta) días, resulta imposible continuar con la ejecución del Contrato, ambas Partes tendrán derecho a rescindir el Contrato o la parte afectada de los Servicios mediante una notificación por escrito a la otra Parte.

## 16. Notificaciones

Salvo que se establezca expresamente lo contrario en el Contrato, todas las notificaciones u otras comunicaciones deberán hacerse por escrito en Inglés y remitirse a la siguiente dirección:

a) para Aircall: a la dirección de la sede central de Aircall.io, Inc., Legal Dept., 44 W 28th St., 14th Floor, New York, NY 10016 con copia enviada por correo electrónico a [legal@aircall.io](mailto:legal@aircall.io),

b) para el Cliente: a la dirección física o la dirección de correo electrónico asociadas a la Cuenta del Cliente. El Cliente es el único responsable de la exactitud y la exhaustividad tanto de su dirección física como de su dirección de correo electrónico y debe actualizarlas inmediatamente cuando se produzca cualquier cambio.

Se considerará que las notificaciones se han efectuado plenamente cuando se hayan hecho por escrito y entregado en persona, se hayan enviado por correo electrónico o cinco días después de haberse depositado en un servicio de mensajería urgente acreditado. El Cliente reconoce y acepta que todas las notificaciones electrónicas tienen la misma fuerza y efecto que las notificaciones en papel.

## 17. Modificaciones

Aircall puede actualizar las presentes T&Cs, incluyendo cambios en las tarifas, las características de los Servicios de Aircall o el contenido de las ofertas seleccionadas por el Cliente o de cualquier política, previa notificación al Cliente con 30 (treinta) días de antelación a la dirección de correo electrónico asociada a la Cuenta del Cliente. Dichas actualizaciones entrarán en vigor 30 (treinta) días después de dicha notificación al Cliente (dicha fecha se denomina «Fecha de Actualización»). En caso de que dicha actualización afecte a una parte sustancial del Contrato, el Cliente podrá, en el plazo de 30 (treinta) días a partir de la recepción de la actualización, notificar la rescisión del Contrato o de los Servicios afectados sin coste ni penalización y sin derecho a indemnización alguna. Cualquier uso de los Servicios posterior a la Fecha de Entrada en Vigor se considerará como aceptación del cambio por parte del Cliente. Para evitar dudas, se especifica que no podrá producirse ninguna rescisión si el cambio realizado viene impuesto por Ley o reglamento y/o si no afecta negativamente a los elementos sustanciales de los Servicios.

## 18. Disposiciones generales

**18.1 No Relación Laboral.** El Cliente y Aircall son contratistas independientes y el presente Contrato no establece ninguna relación de colaboración, empresa conjunta, empleo, franquicia o agencia entre el Cliente y Aircall.

**18.2 Ausencia de renuncia.** El incumplimiento o retraso de cualquiera de las Partes en el ejercicio de cualquier derecho del presente documento no supondrá una renuncia al mismo, ni su ejercicio único o parcial impedirá ningún otro ejercicio o futuro ejercicio del presente documento ni el ejercicio de ningún otro derecho previsto en el presente documento.

**18.3 Integralidad.** El presente Contrato constituye el acuerdo íntegro entre las Partes y sustituye y reemplaza a todos y cada uno de los entendimientos, propuestas, representaciones, materiales de marketing, declaraciones o acuerdos anteriores o contemporáneos, ya sean orales, escritos o de otro tipo, con respecto a su objeto. Para evitar cualquier duda, a menos que y en la

medida en que se acuerde expresamente por escrito entre Aircall y el Cliente, ningún otro término o condición que pueda incluirse en la orden de compra del Cliente o de otro modo será vinculante para Aircall.

**18.4 Medios Electrónicos.** El Cliente y Usuario aceptan y reconocen que los Medios Electrónicos y medios de identificación o Datos de Inicio de Sesión que Aircall ponga a su disposición (como son Usuario, Contraseña, entre otros), constituirán la forma de creación, transmisión, modificación o extinción de los derechos y obligaciones derivados de los presentes T&C, y el Acuerdo de Tratamiento de Datos. Para los Clientes y /o Usuarios en México, en términos del Código de Comercio y Código Civil Federal, los Medios de identificación, en sustitución de la firma autógrafa, producirán los mismos efectos vinculatorios que las leyes otorgan a los documentos con firma autógrafa y en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

Los Clientes y Usuarios en México, otorgan su consentimiento a través de Medios Electrónicos en cuanto a la formación contractual mediante manifestación de la voluntad a través de Medios Electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología; y para que la Firma Electrónica sustituya para todos los efectos legales a que haya lugar, a la firma autógrafa, produciendo los mismos efectos que las leyes otorgan a la firma autógrafa incluyendo el valor probatorio correspondiente, de acuerdo con lo establecido en el Código de Comercio, del Código Civil Federal y cualquier otra disposición aplicable a fin de que los mensajes de datos sean comunicados entre las Partes de manera segura en su identificación, auténticos e íntegros en su contenido y no repudiables respecto del emisor y receptor del mensaje, respecto de la identidad y expresión del consentimiento por medios electrónicos o de cualquier otra tecnología para la formación de actos de comercio, el día y hora de celebración del documento electrónico queda establecido de acuerdo a la liberación del mismo; con referencia al sello de tiempo generado al momento de la firma del documento electrónico. Adicionalmente, el Cliente acepta que las notificaciones requeridas legalmente y así como cualquier otra información relativa a los derechos y obligaciones legales (como Cliente) podrán ser enviados y remitidos por Medios Electrónicos, por lo que la Firma Electrónica del Cliente de los Contratos, Términos y Condiciones, Acuerdo de Tratamiento de Datos y otros documentos (aceptación vía internet) tiene el mismo efecto vinculante que el que tendría la firma autógrafa.

En los términos antes mencionados, el Usuario acepta que la manifestación de voluntad realizada por Medios Electrónicos a través de "Internet" utilizada para el uso de los Servicios, configura el consentimiento expreso en los términos del Código Civil Federal. La información transmitida a través de Internet constituye Mensajes de Datos en los términos del Código de Comercio, en tanto información generada, enviada, recibida o archivada por medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología.

El Usuarios manifiesta expresamente su consentimiento y aceptan obligarse mediante las operaciones que realicen a través de Medios Electrónicos, reconociendo plena validez jurídica a los actos otorgados mediante estos medios, los cuales serán conservados por Aircall mediante mecanismos que aseguren la autenticidad, integridad, aceptación e inalterabilidad de dichos Mensajes de Datos.

**18.5 Prioridad.** Salvo disposición expresa en contrario, en caso de conflicto o incoherencia entre los documentos que constituyen el Contrato, se aplicará el siguiente orden de prelación: (i) cualquier Formulario de Pedido, SOW o Compra aplicable, (ii) el Acuerdo de Tratamiento de Datos, (iii) las Condiciones Particulares del Servicio, y (iv) las presentes CGV. A efectos aclaratorios, las Condiciones Particulares del Servicio prevalecerán sobre las presentes CGV únicamente en lo que respecta al Servicio o producto específico al que se aplican; para todo lo demás, las presentes CGV se aplicarán en su totalidad.

**18.6 Supervivencia.** Las cláusulas 1, 2.3, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 11, 12, 13.4, 14, 15, 16 y 18 inclusive sobrevivirán a la rescisión de las presentes T&Cs.

**18.7 Idioma.** En caso de conflicto entre la versión en Español e Inglés de las presentes T&Cs, prevalecerá la versión en Inglés como original.

**18.8 Cesión.** El Cliente no podrá ceder ni transferir ninguno de sus derechos u obligaciones en virtud del presente Contrato, en su totalidad ni en parte, sin el consentimiento previo por escrito de Aircall. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente podrá ceder el Contrato en su totalidad a (i) sus Filiales, o a (ii) una entidad con la que el Cliente se fusione o consolide o que adquiera todos o prácticamente todos los activos o participaciones del Cliente, siempre que, no obstante, (a) dicho cesionario o beneficiario asuma todos los derechos y obligaciones del Cliente en virtud del Contrato y sea considerado firmante del mismo sin necesidad de realizar ningún cambio o modificación adicional, y (b) el Cliente siga siendo responsable solidario de dicho cesionario o beneficiario. El Cliente consiente de antemano la cesión del Contrato por parte de Aircall a cualquier persona de su elección, incluidas las Filiales de Aircall. La cesión se hará efectiva frente al Cliente en el momento de la notificación de la cesión entre Aircall y el cesionario.

**18.9 Nulidad.** La ilegalidad, invalidez o inaplicabilidad de cualquier disposición del presente Contrato no afectará a la legalidad, validez o aplicabilidad de ninguna otra disposición.