

## Condiciones de contratación y de uso

### Modelo "Software as a Service"

Estas condiciones de contratación y de uso de Netviewer AG, Erzbergerstr. 117, 76133 Karlsruhe, Alemania (en adelante: Netviewer), son válidas para la adquisición de derechos de uso del software estándar de Netviewer por parte del cliente así como para el acceso a la infraestructura de servidores de Netviewer y su uso en el marco del modelo "Software as a Service".

#### A - Definiciones y objeto

##### 1. Definiciones

- 1.1. **"Software estándar"** a los efectos de las presentes condiciones de contratación y de uso es el software definido en las hojas de datos de producto Netviewer Meet, Netviewer Webinar, Netviewer Support y Netviewer Admin respectivamente.
- 1.2. **"Infraestructura de servidores de Netviewer"** a los efectos de las presentes condiciones de contratación y de uso es el servidor descrito en el apartado "Funcionamiento técnico" en la hoja de datos de producto incluido el software pertinente.
- 1.3. **"Named User"** a los efectos de las presentes condiciones de contratación y de uso es la persona física designada y registrada por el cliente que está autorizada a utilizar el software estándar conforme a las prescripciones de las presentes condiciones de contratación y de uso. El Named User, por lo tanto, está autorizado a acceder al software estándar desde cualquier ordenador de un puesto de trabajo y en cualquier momento; para ello debe introducir sus datos personales de usuario. El usuario en el modelo „named user“ sólo puede iniciar una sesión simultáneamente. Solamente el Named User tiene el derecho de usar el software estándar y no es autorizado a pasar sus datos de login a otras personas.

En el caso de que el Named User designado cese en su puesto de trabajo en la empresa del cliente o su campo de trabajo se modifique de tal modo que el cliente ya no considere necesario el acceso del Named User al software estándar, el cliente está autorizado a reemplazar el Named User por un Named User nuevo y registrarlo para el uso del software estándar sin autorización previa de Netviewer.

- 1.4. Una **„sesión simultánea“ (concurrent session)** a los efectos de este contrato y de estas condiciones de utilización es una licencia de equipo que permite a varias personas naturales nombrados y registrados por el cliente usar el software estándar según las normas de este contrato y de estas condiciones de utilización. Dependiente de la licencia concurrent session (licencia de equipo) adquirida se puede registrar a cierto número de usuarios. Cada uno de los usuarios registrados y asignados tiene el derecho mediante la introducción de sus datos de usuario personales acceder al software estándar desde cualquier puesto de trabajo en cualquier momento. El número de las sesiones Netviewer simultáneas sin embargo depende del número de las licencias de equipo y de las condiciones de utilización asociadas.

## **2. Objeto de las condiciones de contratación y de uso**

El objeto de las presentes condiciones de contratación y de uso es la regulación de los derechos y obligaciones del cliente y de Netviewer (en adelante: partes contratantes) respecto al uso del software estándar por parte del cliente así como la facilitación del acceso a la infraestructura de servidores de Netviewer dentro del marco del modelo de Software as Service.

### **B - Licencia**

## **3. Uso del software estándar**

- 3.1. Netviewer concede al cliente y a sus compañeros de comunicación durante el período de duración del contrato correspondiente a la oferta el derecho no exclusivo a utilizar el software estándar. El cliente está obligado a utilizar las versiones y actualizaciones más recientes del software estándar suministradas por Netviewer. En el caso de que el software estándar sufra modificaciones esenciales en una nueva versión, puede ser necesario que el cliente tenga que realizar prestaciones de implementación. Netviewer se reserva el derecho a suspender el funcionamiento de versiones más antiguas del software estándar tras un tiempo razonable después de poner a disposición de sus clientes la versión más reciente.
- 3.2. Si el cliente adquiere dentro de una oferta varios derechos de uso del mismo tipo de un software estándar determinado, los derechos de uso individuales serán agrupados técnicamente. Las características pertinentes de los derechos de uso adquiridos (p. ej. salas virtuales de conferencias, líneas de soporte técnico remoto, usuarios registrables, Hosts) serán sumadas técnicamente.
- 3.3. El cliente no está autorizado a transferir a terceros los derechos de uso que le han sido concedidos por la relación contractual correspondiente. Tampoco está autorizado a conceder sublicencias de dichos derechos.
- 3.4. El cliente no está autorizado a editar, perfeccionar ni modificar en modo alguno el software estándar.
- 3.5. El lugar de prestación de servicio será exclusivamente solo en la sede del cliente

## **4. Puesta a disposición y uso de la infraestructura de servidores de Netviewer**

- 4.1. En tanto que el cliente haya firmado un contrato de servicio para el software estándar o un contrato para el uso temporal del software estándar ("alquiler"), Netviewer está obligado a facilitar al cliente, para utilizar el software estándar, el acceso a la infraestructura de servidores de Netviewer durante el período establecido en la relación contractual conforme a la oferta.

- 4.2. Netviewer concede al cliente así como a sus compañeros de comunicación el derecho no exclusivo a utilizar la infraestructura de servidores de Netviewer durante el período de duración del contrato correspondiente a la oferta.
- 4.3. El cliente no tiene derecho a una infraestructura de servidores de Netviewer dedicada, siempre que las partes contratantes no hayan acordado otra cosa por escrito.

### **C – Remuneración**

#### **5. Remuneración por la concesión de los derechos de uso**

El cliente pagará a Netviewer por la concesión de los derechos de uso del software estándar así como por la posibilidad de acceder a la infraestructura de servidores de Netviewer la remuneración acordada en la oferta de Netviewer.

### **D - Garantía**

#### **6. Seguridad y garantía**

- 6.1. Netviewer garantiza que el software estándar es adecuado para el fin acordado en el contrato y presenta las características acordadas conforme a la hoja de datos del producto determinante respectivamente.
- 6.2. Netviewer garantiza además que la infraestructura de servidores de Netviewer puesta a disposición, es adecuada para el fin acordado en el contrato y presenta las características acordadas conforme a las hojas de datos de productos respectivamente.
- 6.3. En el caso de que el software estándar difiera en gran medida de las características acordadas en las hojas de datos de productos, Netviewer está obligado a subsanar este error inmediatamente. Si dentro de un plazo razonable Netviewer no consigue eliminar las diferencias mediante mejoras o solucionarlas de forma que se posibilite el uso del software estándar establecido en el contrato, el cliente puede exigir una reducción de la remuneración acordada en la oferta o rescindir el contrato pertinente sin preaviso.
- 6.4. En el caso de que la infraestructura de servidores de Netviewer difiera en gran medida de las características acordadas en las hojas de datos de productos, Netviewer está obligado a subsanar este error inmediatamente. Si dentro de un plazo razonable Netviewer no consigue eliminar las diferencias mediante mejoras o solucionarlas de forma que se posibilite el uso de la infraestructura de servidores de Netviewer establecido en el contrato, el cliente puede exigir una reducción de la remuneración acordada en el contrato o rescindir el contrato pertinente sin preaviso.
- 6.5. El cliente está obligado a poner a disposición de Netviewer la documentación e información comprensible y demostrable sobre el tipo y el alcance de las desviaciones de las características

establecidas en el contrato conforme a las hojas de datos de productos y a prestar asistencia a Netviewer en el proceso de eliminación y limitación de fallos con todos los medios disponibles.

## E - Cuestiones generales

### 7. Soporte técnico y servicio

- 7.1. Netviewer ofrece al cliente soporte técnico y servicio de conformidad con las regulaciones de las condiciones de servicio.
- 7.2. El cliente pagará a Netviewer por la prestación de soporte técnico y servicio la remuneración establecida en la oferta.

### 8. Condiciones de pago

- 8.1. Por la concesión de derechos de uso del software estándar, el cliente está obligado a pagar mediante cargo en cuenta o con tarjeta de crédito (Visa o Eurocard/Mastercard), excepto cuando la duración inicial del contrato sea superior a 7 meses y el cliente decida realizar el pago por factura.
- 8.2. La remuneración por la concesión de los derechos de uso, la puesta a disposición de la infraestructura de servidores de Netviewer así como el cumplimiento de prestaciones de soporte técnico y servicio tiene un vencimiento de 14 días. Una vez emitida la factura de la remuneración a pagar, el importe a pagar será cargado en la cuenta del cliente en un plazo de 7 días tras el envío de la factura. Si la sede de la empresa del cliente se encuentra en el extranjero, la remuneración a pagar será cobrada por tarjeta de crédito (Visa o Eurocard/Mastercard). El cliente está obligado a comunicar a Netviewer los datos correctos de la tarjeta de crédito. Si la duración inicial del contrato es de más de 7 meses, el importe a pagar deberá ser abonado en un plazo de 14 días desde la fecha de recepción de la factura mediante transferencia bancaria o cheque, siempre que el cliente haya elegido este método de pago.
- 8.3. Si el cliente desea efectuar una reclamación sobre la cuantía de los importes cargados en cuenta, deberá efectuar tal reclamación por escrito dentro de un plazo de 7 días tras la recepción de la factura de Netviewer AG. Si no se efectúa ninguna reclamación dentro del plazo indicado la factura se dará por aceptada. Los derechos legales del cliente en caso de reclamaciones justificadas tras la expiración del plazo no se verán afectados por ello.
- 8.4. El cliente deberá rembolsar a Netviewer todos los costes derivados de cada cargo en cuenta no pagado o cada transacción con la tarjeta de crédito fracasada.
- 8.5. El cliente está obligado a comunicar inmediatamente por escrito a Netviewer cualquier modificación de su nombre, de su dirección, de sus datos bancarios, de las tarjetas de crédito o del receptor de la factura.

- 8.6. Netviewer está autorizada a reclamar intereses moratorios en una cuantía de ocho puntos porcentuales sobre el respectivo tipo de interés base en concepto de indemnización mínima en caso de demora en el pago del cliente en las operaciones comerciales. El derecho de Netviewer a hacer valer otra indemnización o intereses más elevados debido a otra causa legal permanece intacto.
- 8.7. El cliente puede compensar a Netviewer sólo con derechos de cobro indiscutidos o que hayan sido constatados como legales. El cliente puede basar un derecho de retención sólo en pretensiones a las que tenga derecho frente a Netviewer derivadas del contrato correspondiente.

## 9. Responsabilidad

- 9.1. Netviewer tiene contratado un seguro de responsabilidad de productos.
- 9.2. Netviewer no asume ninguna responsabilidad por comportamiento negligente leve propio o de sus auxiliares ejecutivos. Esta exoneración de responsabilidad no es válida para derechos basados en daños contra la vida, el cuerpo o la salud, que afecten a garantías o resulten de la ley de responsabilidad por productos. La exoneración de responsabilidad tampoco es válida para infracciones leves negligentes de obligaciones fundamentales, sin cuyo cumplimiento no es posible la ejecución del contrato conforme a lo previsto.
- 9.3. En casos de infracción negligente leve de obligaciones fundamentales, la cuantía de la responsabilidad se limitará en su importe a los daños típicamente previsibles en el momento del cierre del contrato para negocios comparables de este tipo.

## 10. Duración y finalización

- 10.1. La relación contractual correspondiente, en particular sobre la concesión de los derechos de uso, entrará en vigor conforme a la oferta para la duración mínima inicial establecida en la misma. Después se prolongará
- en caso de duración inicial mínima de 1 mes, en 1 mes más siempre que no sea rescindido por una de las partes contratantes con un plazo de preaviso de 14 días antes de la finalización del período de vigencia del contrato conforme a la oferta;
  - en caso de duración inicial mínima de 2-3 meses, en 3 meses más siempre que no sea rescindido por una de las partes contratantes con un plazo de preaviso de 14 días antes de la finalización del período de vigencia del contrato conforme a la oferta;
  - en caso de duración inicial mínima de 4-6 meses, en 12 meses más siempre que no sea rescindido por una de las partes contratantes con un plazo de preaviso de 1 mes antes de la finalización del período de vigencia del contrato conforme a la oferta;
  - en caso de duración inicial mínima de 7-23 meses, en 12 meses más siempre que no sea rescindido por una de las partes contratantes con un plazo de preaviso de 3 mes antes de la finalización del período de vigencia del contrato conforme a la oferta;

- en caso de duración inicial mínima de 24 o más meses, en 24 meses más siempre que no sea rescindido por una de las partes contratantes con un plazo de preaviso de 3 mes antes de la finalización del período de vigencia del contrato conforme a la oferta.

La relación contractual no se prolonga si los derechos de uso han sido concedidos exclusivamente en el marco de una versión de prueba del software estándar sujeta a costes.

10.2. A pesar de la presente regulación, tanto el cliente como Netviewer pueden rescindir la relación contractual correspondiente con un plazo de un mes antes del fin del mes siguiente por motivos importantes. Hay motivo importante cuando

10.2.1. una de las partes ha cometido infracciones contra obligaciones fundamentales de las presentes condiciones de contratación y de uso y no las ha subsanado en un plazo de 30 días tras el requerimiento por escrito de la otra parte contratante;

10.2.2. se ha abierto el proceso de insolvencia de la otra parte contratante o la apertura de éste ha sido rechazada por falta de activos.

10.3. Las rescisiones deben realizarse por escrito.

## 11. Consecuencias de la finalización de la relación contractual

Todos los derechos concedidos al cliente por la relación contractual correspondiente se suprimen con la finalización de la misma.

## 12. Protección de datos

12.1. Netviewer y el cliente se comprometen a cumplir todas las disposiciones legales sobre la protección de datos. Las partes deberán obligar por escrito a mantener el secreto de los datos especialmente a todas las personas relacionadas con el procesamiento de datos referidos a personas según el artículo 5, frase 2, de la Ley alemana de protección de datos (BDSG). Además, deberán tomar todas las medidas organizativas y técnicas que sean necesarias para el cumplimiento de los requisitos legales de la protección de datos en el caso de la recolección, el procesamiento o el uso de datos referidos a personas.

12.2. Siempre que Netviewer procese o utilice datos referidos a personas al ejecutar un contrato firmado con el cliente, lo hará por orden del cliente conforme al artículo 11 de la Ley alemana de protección de datos (BDSG). Netviewer procesará o utilizará correspondientemente los datos referidos a personas sólo para la ejecución del contrato y sólo en el marco de las órdenes del cliente. Si Netviewer es de la opinión de que una orden del cliente infringe las disposiciones legales sobre la protección de datos, lo comunicará al cliente.

## 13. Disposiciones finales

- 13.1. Los derechos y obligaciones de la relación contractual correspondiente y de estas condiciones de contratación y de uso no podrán ser transmitidos a terceros sin la autorización de la otra parte contratante.
- 13.2. Los siguientes documentos son parte integrante de las condiciones de contratación y de uso y serán enviados al cliente o se encuentran a en la página Web de Netviewer AG disponibles para su descarga:
- 13.2.1. [la correspondiente hoja de datos del producto del software estándar solicitado](#)
  - 13.2.2. [la oferta de Netviewer](#)
  - 13.2.3. [las condiciones de servicio de Netviewer](#)
- 13.3. Cualquier modificación de las condiciones de contratación y de uso requiere de la forma escrita. Esto es válido también para la derogación de la presente cláusula de forma escrita.
- 13.4. La nulidad de una o varias disposiciones individuales de las presentes condiciones de contratación y de uso no afectará a la validez de las restantes disposiciones. Tales disposiciones nulas se reemplazarán en primer lugar por disposiciones legalmente efectivas tan cercanas como sea posible, en términos económicos, a dichas disposiciones nulas. Lo mismo se aplicará en caso de omisión contractual.
- 13.5. La relación contractual pertinente y estas condiciones de contratación y de uso así como todas las relaciones jurídicas de ellas resultantes están sujetas a la legislación alemana; se excluye la aplicación de la Convención de las Naciones Unidas sobre contratos de compraventa internacional y del derecho privado internacional.
- 13.6. El tribunal competente para todas las disputas relacionadas con la relación contractual pertinente y con estas condiciones de contratación y de uso es Karlsruhe (Alemania). Netviewer se reserva sin perjuicio el derecho a demandar al cliente en el lugar de jurisdicción de éste.

Estas condiciones de contratación y de uso de Netviewer son aceptadas por el cliente mediante su firma en la [oferta](#).

**Versión: noviembre de 2010**  
**Netviewer AG, Karlsruhe**