TRADUCCIÓN INFORMATIVA AL ESPAÑOL

Condiciones de NLdigital 2025

Las Condiciones de NLdigital 2025, que constituyen las condiciones estándar del sector digital, han sido depositadas por NLdigital ante el Tribunal de Distrito de Midden-Nederland, sede de Utrecht.

Traducción no oficial del original en neerlandés. Para interpretar una cláusula, consulte el texto original.

© 2025 NLdigital

ÍNDICE DE CAPÍTULOS

01. Disposiciones generales
02. Cumplimiento normativo
03. Ciberseguridad
04. Tratamiento de datos personales
05. Intercambio de datos
06. Inteligencia artificial (IA) y software como servicio (SaaS)
07. Software
08. Desarrollo de software y sitios web
09. Mantenimiento y soporte de software
10. Consultoría
11. Puesta a disposición de trabajadores
12. Enseñanza y formación
13. Alojamiento, incluidas las plataformas en línea
14. Compra de equipos
15. Alquiler de equipos
16. Mantenimiento de equipos

Capítulo 1. Disposiciones generales

Este capítulo se aplica siempre, independientemente del tipo de producto o servicio prestado por el proveedor. Este capítulo regula temas generales tales como la aplicabilidad de las presentes Condiciones de NLdigital, la ley aplicable, el juez competente, la duración del contrato, la propiedad intelectual, la confidencialidad y la responsabilidad.

Artículo 1. Aplicación de las Condiciones de NLdigital

1.1 Las presentes Condiciones de NLdigital 2025 (en adelante, las «Condiciones de NLdigital») se aplican a todas las ofertas y contratos en cuya virtud el proveedor efectúe suministros al cliente.

1.2 El cliente y el proveedor acordarán las prestaciones recíprocas, incluidas las condiciones de precio y pago y el alcance de lo incluido en el precio. Las presentes Condiciones de NLdigital solo serán de aplicación en ausencia de un acuerdo expreso y por escrito en sentido contrario.

1.3 Quedan expresamente excluidas las condiciones de compra u otras condiciones del cliente.

1.4 Si el proveedor pone a disposición del cliente productos o servicios de un tercero, las condiciones de licencia o de venta de ese tercero se aplicarán a dichos productos o servicios en la relación entre el proveedor y el cliente, siempre que el proveedor las haya declarado aplicables y haya dado al cliente una oportunidad razonable de conocerlas. En tal caso, no se aplicarán las disposiciones de las Condiciones de NLdigital que difieran de esas otras condiciones. Los clientes a los que se refiere el artículo 6:235, apartados 1 o 3, del Código Civil neerlandés no podrán invocar el incumplimiento de la obligación del proveedor antes mencionada.

1.5 Si, por cualquier motivo, las condiciones del tercero dejan de aplicarse o nunca han sido aplicables entre el cliente y el proveedor, se aplicarán íntegramente las presentes Condiciones de NLdigital.

1.6 Si alguna disposición de estas Condiciones de NLdigital es nula o se anula, las demás disposiciones seguirán plenamente vigentes. En ese caso, el proveedor y el cliente procurarán acordar disposiciones equivalentes que sustituyan a las nulas o anuladas.

Artículo 2. Ofertas

2.1 Todas las ofertas y demás manifestaciones del proveedor serán sin compromiso alguno, salvo que el proveedor indique otra cosa por escrito. El cliente garantizará la exactitud y la integridad de los datos facilitados por él o en su nombre al proveedor en los que se haya basado su oferta, excepto los errores de mecanografía evidentes.

Artículo 3. Precio y pago

3.1 Todos los precios son en euros, sin IVA ni otros impuestos específicos sobre productos o servicios impuestos por las administraciones públicas.

3.2 El cliente no podrá invocar derecho alguno derivado de una estimación emitida por el proveedor. Un presupuesto comunicado por el cliente solo tendrá carácter de acuerdo de precio, fijo en su caso, si las partes así lo han pactado expresamente por escrito.

3.3 Si el cliente está integrado por varias personas físicas o jurídicas, todas ellas responderán solidariamente frente al proveedor del cumplimiento del contrato.

3.4 Los datos de los registros del proveedor constituyen prueba plena de las prestaciones realizadas y de los importes adeudados por el cliente por ellas, sin perjuicio del derecho del cliente a aportar prueba en contrario.

3.5 Si el cliente está sujeto a una obligación de pago periódico, el proveedor podrá ajustar por escrito los precios y tarifas vigentes de conformidad con el índice u otro criterio previsto en el contrato y con el plazo indicado en este. Si el contrato no prevé expresamente la posibilidad de ajustar los precios o tarifas, el proveedor podrá hacerlo por escrito con un preaviso de al menos tres meses y como máximo una vez al año. En este último caso, si el cliente no acepta el ajuste, podrá dar por terminado el contrato por escrito dentro de los treinta días siguientes a la notificación del ajuste y con efectos desde la fecha en que entrarían en vigor los nuevos precios o tarifas. Los incrementos de precios de terceros podrán repercutirse al cliente.

3.6 Las partes fijarán en el contrato la fecha o fechas en que el proveedor facturará al cliente la remuneración de las prestaciones acordadas. El cliente abonará los importes adeudados conforme a las condiciones de pago pactadas o indicadas en la factura. El cliente no podrá suspender los pagos ni compensar los importes adeudados.

3.7 Si el cliente no abona los importes adeudados o no lo hace a tiempo, adeudará sobre el importe pendiente el interés legal aplicable a las operaciones comerciales, sin necesidad de requerimiento de pago ni de constitución en mora. Si sigue sin pagar tras el requerimiento, el proveedor podrá encomendar a un tercero el cobro del crédito. Además de la totalidad del importe adeudado en ese momento, el cliente deberá abonar todos los gastos judiciales y extrajudiciales razonables, incluidos todos los gastos que facturen los expertos externos. Lo anterior se entiende sin perjuicio de los demás derechos legales y contractuales del proveedor.

Artículo 4. Duración del contrato

4.1 Si el contrato entre las partes es de tracto sucesivo, se aplicará la duración pactada por las partes. A falta de acuerdo sobre la duración, el contrato tendrá una duración de un año.

4.2 Salvo disposición legal en contrario, un contrato de duración determinada se prorrogará automáticamente en cada ocasión por un período igual al inicial, con un máximo de un año por prórroga, salvo que el cliente o el proveedor comunique por escrito su voluntad de ponerle fin con al menos tres meses de antelación al término del período.

Artículo 5. Confidencialidad

5.1 El cliente y el proveedor se asegurarán de que toda la información que reciban el uno del otro y que sepan o puedan razonablemente saber que es confidencial permanezca en secreto. Esto no se aplicará cuando sea necesario facilitar dicha información confidencial a un tercero en los siguientes casos:

- **a.** en virtud de una resolución judicial, de una disposición legal o de una orden de una autoridad;
- **b.** para informar a las autoridades pertinentes;
- **c.** para la correcta aplicación del Acuerdo.

La parte que reciba datos confidenciales solo los utilizará para los fines para los que se hayan facilitado los datos. En cualquier caso, los datos serán confidenciales si una de las partes los ha identificado claramente como tales. Si se permite la entrega a un tercero en virtud del acuerdo, el cliente garantizará que este tercero también esté sujeto a confidencialidad.

5.2 El proveedor garantizará que las personas que procesan datos personales del cliente bajo su responsabilidad tengan un secreto profesional.

5.3 El cliente reconoce que el contenido de los productos y servicios, incluidos los programas informáticos puestos a disposición por o a través del proveedor, siempre es confidencial. Estos contienen secretos comerciales de proveedores, proveedores o fabricantes de productos y servicios.

Artículo 6. Reserva de dominio y de derechos, suspensión y transmisión del riesgo

6.1 Todos los bienes entregados al cliente seguirán siendo propiedad del proveedor hasta que el cliente haya pagado íntegramente todas las cantidades que el cliente tiene que pagar al proveedor en virtud del contrato. Como cliente minorista, puede vender y entregar los bienes en los que reside la reserva de propiedad del proveedor, pero solo en la medida en que sea habitual en su negocio normal.

6.2 Los efectos de la conservación de la propiedad de un asunto destinado a la exportación en el ámbito del Derecho de mercancías se rigen por la ley del Estado de destino, si dicha ley contiene disposiciones más favorables para el proveedor en la materia.

6.3 Los derechos se concederán o transferirán, en su caso, al cliente, siempre que éste haya pagado todas las cantidades que deba pagar en virtud del contrato.

6.4 Hasta el momento en que el cliente haya pagado todas las cantidades que tiene que pagar, el proveedor podrá suspender o transferir los bienes, datos, documentos o programas que haya recibido o creado en virtud del contrato.

6.5 El riesgo de pérdida, robo, malversación o daño de bienes, datos, dispositivos de seguridad, documentos o programas informáticos que se produzcan, entreguen o utilicen en el marco del contrato, pasará al cliente tan pronto como se encuentren en el poder real del cliente o de una persona que actúe en nombre del cliente.

Artículo 7. Propiedad intelectual

7.1 Todos los derechos de propiedad intelectual sobre todo lo desarrollado en virtud del contrato o puesto a disposición del cliente ¡a saber, software, sitios web, archivos de datos, bases de datos, equipos, material de formación, pruebas y exámenes u otros materiales tales como análisis, diseños, documentación, informes, ofertas y materiales listos para el trabajo! Los proveedores, sus subcontratistas o sus proveedores, seguirán siendo enteramente propiedad del mismo. El cliente sólo recibirá los derechos de uso que se hayan concedido expresamente en estos Condiciones de NLdigital, el acuerdo por escrito celebrado entre las partes y el derecho de uso impuesto por la ley. Un derecho de uso concedido a los clientes no es exclusivo, intransferible, no negociable y no subcontratable.

7.2 No se permite al cliente realizar cambios en el material puesto a disposición, utilizarlo con fines de entrenamiento de IA o aplicar scraping, mining u otras técnicas similares.

7.3 Si el proveedor está dispuesto a comprometerse a transferir un derecho de propiedad intelectual, solo estará obligado a hacerlo si se ha acordado por escrito y de forma explícita. Si las partes acuerdan por escrito que un derecho de propiedad intelectual sobre software, sitios web, archivos de datos, equipos, conocimientos técnicos u otras obras o materiales se transfiere al cliente, el proveedor conservará la capacidad y el derecho a:

a. utilizar y/o explotar los componentes subyacentes (por ejemplo, diseños, algoritmos, documentación, obras, protocolos o estándares) sin restricción alguna para otros fines o para sí mismos o para terceros;

b. las ideas, principios o lenguajes de programación generales utilizados en el desarrollo o la base para el uso o la explotación de cualquier trabajo con otros fines o para sí mismos o para terceros;

c. hacer por sí mismo o por terceros acontecimientos similares o derivados de los hechos o hechos a favor de los clientes.

7.4 El cliente no podrá eliminar, añadir o modificar en los servicios, programas informáticos, sitios web, archivos de datos, equipos u otros materiales las menciones relativas a la confidencialidad, derechos de autor, marcas, nombres comerciales u otros derechos de propiedad intelectual.

7.5 El proveedor mantendrá indemne al cliente frente a toda reclamación de terceros basada en que el software, los sitios web, los archivos de datos, los equipos u otros materiales desarrollados por el propio proveedor infringen un derecho de propiedad intelectual del tercero. Para ello, el cliente deberá informar sin demora y por escrito al proveedor de la existencia y el contenido de la reclamación y dejar íntegramente en sus manos la tramitación del asunto, incluida la celebración de eventuales acuerdos transaccionales. El cliente otorgará los poderes y prestará la información y la colaboración necesarias para defenderse frente a dichas reclamaciones. La obligación de indemnidad se extinguirá si la supuesta infracción se refiere (i) a obras o materiales que el propio cliente haya puesto a disposición del proveedor, por ejemplo para su uso, modificación, tratamiento o mantenimiento, o (ii) a cambios que el cliente haya realizado o encargado realizar sin el consentimiento escrito del proveedor en el software, los sitios web, los archivos de datos, los equipos u otras obras o materiales. Si una resolución judicial firme establece que el software, los sitios web, los archivos de datos, los equipos, las obras u otros materiales desarrollados por el propio proveedor infringen un derecho de propiedad intelectual de un tercero, o si el propio proveedor considera probable la infracción, procurará, en la medida de lo posible, que el cliente pueda seguir utilizando lo suministrado o una alternativa funcionalmente equivalente. Quedan excluidas otras obligaciones de indemnidad o de mayor alcance.

7.6 El cliente garantiza que ningún derecho de terceros se opone a que se pongan a disposición del proveedor, o a que este trate, equipos, software, materiales destinados a sitios web, datos, diseños u otras obras o materiales. Ello incluye la obtención de las licencias o autorizaciones pertinentes. El cliente mantendrá indemne al proveedor frente a toda reclamación de terceros basada en que dicha puesta a disposición, uso, mantenimiento, modificación, tratamiento, instalación o integración vulnera un derecho de ese tercero.

7.7 El proveedor tiene derecho a utilizar la marca de imagen, el logotipo o el nombre del cliente en sus comunicaciones externas.

Artículo 8. Prestación de servicios

8.1 El proveedor hará todo lo que esté a su alcance para prestar los servicios con diligencia y, cuando proceda, de conformidad con los acuerdos y procedimientos establecidos por escrito con el cliente. Todos los servicios del proveedor se prestan en virtud de una obligación de medios, salvo si, y en la medida en que, el proveedor se haya comprometido expresamente en el contrato escrito a obtener un resultado y este se describa con suficiente precisión en el contrato.

8.2 Si el cliente se aparta de los consejos o recomendaciones del proveedor, o si el cliente opta por continuar con un deseo o una instrucción, a pesar de que el proveedor ha indicado que no es realista, inadecuado o técnicamente imposible, el proveedor no será responsable de las posibles consecuencias, tales como daños o trabajos múltiples.

8.3 No obstante, si el contrato se ha celebrado para su ejecución por una persona determinada, el proveedor siempre estará autorizado a sustituir a dicha persona por otra o varias personas con las mismas cualificaciones y/o similares.

8.4 El proveedor no estará obligado a seguir las instrucciones del cliente en la ejecución de sus servicios, en particular cuando se trate de instrucciones que modifiquen o completen el contenido o el alcance de los servicios acordados. No obstante, si se siguen tales indicaciones, el proveedor podrá cobrar sus tarifas habituales por dichas actividades.

8.5 A petición del cliente, el proveedor se esforzará por cooperar en las operaciones de salida necesarias para la transición a un tercer proveedor o a un cliente en un plazo razonable. El proveedor podrá cobrar sus tarifas habituales por dichas actividades.

8.6 El proveedor no está obligado a realizar la conversión de datos, a menos que se haya acordado expresamente por escrito con el cliente.

Artículo 9. Acuerdo de nivel de servicio

9.1 Cualquier acuerdo sobre un nivel de servicio (Service Level Agreement) sólo se acordará por escrito. El cliente informará sin demora al proveedor sobre cualquier circunstancia que afecte o pueda afectar al nivel de servicio y su disponibilidad.

9.2 Si se ha acordado un nivel de servicio, se medirá la disponibilidad de software, sistemas y servicios relacionados, con exclusión de la retirada de servicio anunciada previamente por el proveedor por razones de mantenimiento preventivo, correctivo o adaptativo u otras formas de servicio, así como las condiciones ajenas a la esfera de influencia del proveedor. Salvo que el cliente presente pruebas en contra, la disponibilidad medida por el proveedor se considerará una prueba completa.

Artículo 10. Obligaciones de información y demás obligaciones de colaboración

10.1 Las Partes reconocen que, para llevar a cabo sus actividades, el proveedor depende en parte de una cooperación y un intercambio de información adecuados y oportunos con el cliente. El cliente siempre proporcionará toda la cooperación y la información razonables a su debido tiempo.

10.2 El cliente garantiza la exactitud, integridad, calidad, pertinencia y representatividad de las fechas, la información, los diseños y las especificaciones proporcionados por el proveedor

o en su nombre. Si la información facilitada por el cliente contiene inexactos errores, el proveedor le preguntará al cliente.

10.3 El proveedor no está obligado a advertir a los clientes de los riesgos derivados de los contratos que se encuentren fuera del ámbito de aplicación del contrato. Sin embargo, si el proveedor hace una advertencia o comunicación, se hará sin compromiso alguno y sin ninguna obligación o responsabilidad por parte del proveedor.

10.4 En lo que respecta a la continuidad, el cliente designará a una persona de contacto o a una persona de contacto que actúe como tal durante la duración del trabajo del proveedor. Las personas de contacto del cliente tendrán la experiencia necesaria, conocimientos específicos de materia y comprensión de los objetivos deseados por el cliente.

10.5 El cliente corre el riesgo de seleccionar los productos, bienes y/o servicios que debe suministrar el proveedor. El cliente siempre se preocupa por garantizar que los requisitos de rendimiento sean correctos y completos. Los dibujos, imágenes, catálogos, sitios web, ofertas, material publicitario, fichas de normalización, etc., no son vinculantes para el proveedor salvo que el proveedor indique expresamente lo contrario.

10.6 Como cliente en la ejecución del contrato, el personal y/o las personas de apoyo deberán disponer de los conocimientos y experiencia necesarios.

10.7 En caso de que los empleados del proveedor trabajen en el lugar del cliente, el cliente se encargará de las instalaciones necesarias, como un espacio de trabajo con instalaciones informáticas y de red, de manera oportuna y gratuita. El proveedor no será responsable de ningún daño o coste debido a errores de transmisión, fallos o falta de disponibilidad de dichas instalaciones, a menos que el cliente demuestre que tales daños o costes son resultado de una negligencia deliberada o consciente de la dirección del proveedor.

10.8 El lugar de trabajo y las instalaciones del cliente cumplirán con todos los requisitos legales. El cliente comunicará a los empleados contratados por el proveedor las normas de seguridad, información y hogar vigentes en su organización antes de que comience el trabajo. El cliente mantendrá libre a los proveedores de reclamaciones de terceros, incluido el personal del proveedor, que sufran daños derivados de la acción o omisión del cliente o de situaciones inseguras en su organización en relación con la ejecución del contrato.

10.9 El cliente es responsable de la gestión, incluido el control de las instituciones, el uso de los productos o servicios suministrados por el proveedor y el uso de los resultados de los productos y servicios. El cliente también es responsable de las instrucciones y el uso por parte de los usuarios.

10.10 El cliente se encargará por sí mismo del equipo, la infraestructura y el software de apoyo necesarios en la nube o premise o en la nube y, en la infraestructura bajo su control, instalará, configurará, configurará, configurará, parametrizar, convertir y subir cualquier dato, proveerá copias de seguridad y, en caso necesario, adaptará la infraestructura, equipo, otro software (ayuda) y entorno de uso y mantendrá actualizada y garantizará la interoperabilidad deseada por el cliente.

10.11 La documentación de usuario disponible será facilitada por el proveedor en neerlandés o inglés en un formato que determinará el proveedor. El cliente evaluará la documentación

de usuario proporcionada por el proveedor en función de la idoneidad de sus usuarios y, en caso necesario, presentará una explicación.

Artículo 11. Grupos de proyecto y comités de dirección

11.1 Cuando ambas partes participen en un proyecto o grupo de dirección con uno o varios miembros del personal que hayan contratado, la transmisión de información se efectuará de la manera acordada para el grupo de trabajo o proyecto.

11.2 Las decisiones adoptadas en un proyecto o comité de dirección en el que participen ambas partes sólo serán vinculantes si dicha decisión se ha adoptado por escrito entre las partes o, a falta de acuerdo escrito al respecto, si el proveedor ha aceptado por escrito las decisiones. El proveedor no estará obligado a aceptar o aplicar una decisión si considera que es incompatible con el contenido o la buena ejecución del contrato.

11.3 El cliente se asegurará de que las personas designadas por él para formar parte de un proyecto o de un comité de dirección tengan derecho a tomar decisiones vinculantes para el cliente.

Artículo 12. Cambios y trabajos adicionales

12.1 En caso de que, previa solicitud o con el acuerdo previo del cliente, el proveedor haya realizado actividades u otras prestaciones ajenas al contenido o al alcance de las actividades y/o prestaciones acordadas, dichas actividades o prestaciones podrán ser reembolsadas por el cliente con arreglo a las tarifas acordadas y, a falta de ellas, con arreglo a las tarifas habituales del proveedor. El proveedor no estará obligado a responder a tal solicitud y podrá exigir la celebración de un contrato escrito por separado.

12.2 El cliente se da cuenta de que los cambios pueden dar lugar a más trabajo o a cambios en los plazos y fechas de entrega. Los nuevos plazos y fechas de entrega indicados por el proveedor sustituyen a los anteriores.

12.3 En la medida en que se haya acordado un precio fijo, el proveedor informará por escrito al cliente, si así lo solicita, de las consecuencias financieras de las actividades o prestaciones adicionales a que se refiere el presente artículo.

Artículo 13. Plazos

13.1 El proveedor se compromete razonablemente a respetar, en la medida de lo posible, los plazos y/o fechas límite de entrega fijados por él o entre las partes. Las fechas intermedias (entrega) mencionadas por el proveedor o acordadas entre las partes se consideran fechas objetivo, no vinculan al proveedor y siempre tienen carácter indicativo.

13.2 En caso de incumplimiento de un plazo, el proveedor y el cliente se pondrán de acuerdo para discutir las consecuencias de la superación de la planificación adicional. En todos los casos, es decir, incluso si las partes han acordado un plazo de entrega o una fecha de entrega, el proveedor no ha cumplido el plazo antes de que el cliente le haya incumplido por escrito, y el cliente ha fijado un plazo razonable para corregir la deficiencia (en la fecha acordada) y ha expirado este plazo razonable. La falta debe incluir una descripción lo más completa y detallada posible de la deficiencia, con el fin de que el proveedor pueda responder adecuadamente.

13.3 Si se ha acordado que el cumplimiento de los trabajos acordados se llevará a cabo por etapas, el proveedor podrá aplazar el inicio de los trabajos que formen parte de una fase hasta que el cliente haya aprobado por escrito los resultados de la fase anterior.

13.4 El proveedor no estará vinculado a un plazo de entrega o de entrega si las partes han acordado una modificación del contenido o del alcance del contrato (matriz, modificación de las especificaciones, etc.) o una modificación del enfoque de la ejecución del contrato, o si el cliente no cumple con sus obligaciones derivadas del contrato, a su debido tiempo o en su totalidad. El hecho de que se produzca un nuevo trabajo durante la ejecución del contrato (la demanda de) no es motivo para la denuncia o la disolución del contrato.

Artículo 14. Resolución y denuncia del contrato

14.1 La resolución del contrato por una deficiencia imputable en el cumplimiento del contrato solo será posible si la otra Parte, en todos los casos tras una omisión escrita lo más detallada posible, establece un plazo razonable para la liquidación de la deficiencia, no cumple las obligaciones esenciales del contrato. Las obligaciones de pago y todas las obligaciones de cooperación o información por parte de los clientes o de un tercero que deba recurrirse a ellos se considerarán obligaciones esenciales del acuerdo en todos los casos.

14.2 Si, en el momento de la disolución, el cliente ya ha recibido prestaciones de ejecución del contrato, estas prestaciones y los correspondientes compromisos de pago no serán objeto de anulación, a menos que el cliente demuestre que el proveedor ha incumplido la parte sustancial de dichas prestaciones. Los importes facturados por el proveedor antes de la disolución en relación con lo que ya haya realizado o entregado correctamente para la ejecución del contrato seguirán siendo adeudados sin perjuicio de lo dispuesto en la frase anterior y se cobrarán directamente en el momento de la disolución.

14.3 En caso de que un acuerdo que, por su naturaleza y contenido, no termine por ejecución, se haya celebrado por tiempo indefinido, cada una de las Partes podrá denunciarlo por escrito previa consulta y justificación. En caso de que no se haya acordado un plazo de preaviso entre las partes, deberá respetarse un plazo razonable en el momento de la denuncia. El proveedor no será objeto de ninguna indemnización por denuncia.

14.4 El cliente no tiene derecho a denunciar un contrato celebrado por un período de tiempo determinado o un contrato que termine por ejecución.

14.5 Cualquiera de las Partes podrá denunciar el contrato por escrito, total o parcialmente, con efecto inmediato, si se produce al menos una de las circunstancias siguientes: (i) el servicio de asistencia en tierra se concede provisionalmente o no se realiza el pago, (ii) se solicita la quiebra de la contraparte o (iii) la empresa de la otra Parte se liquida o termina con fines distintos de reconstrucción o fusión de empresas. El proveedor también podrá denunciar el contrato sin falta con efecto inmediato, total o parcialmente, si el control decisivo de la empresa del cliente cambia directa o indirectamente, pero no lo hará por motivos irrazonables. El proveedor no tendrá derecho a ninguna restitución de los fondos ya percibidos o a indemnización por el cese en el servicio previsto en el presente artículo.

14.6 Una vez que el cliente se encuentre en estado de quiebra irrevocable, el derecho del cliente a utilizar los derechos de propiedad intelectual concedidos sobre los productos y servicios, tales como el uso de programas informáticos, otros derechos de uso, así como

el derecho del cliente a acceder y/o utilizar los servicios, se extinguirá sin necesidad de un acto de denuncia por parte del proveedor.

Artículo 15. Responsabilidad del proveedor

15.1 La responsabilidad total del proveedor por un incumplimiento imputable o por cualquier otro fundamento jurídico, incluido el incumplimiento de garantías u obligaciones de indemnidad, se limita a la indemnización de los daños en los términos de este artículo.

15.2 La indemnización por daños directos se limita al precio pactado para el contrato correspondiente, IVA excluido. Si se trata principalmente de un contrato de tracto sucesivo con una duración superior a un año, se considerará como precio del contrato la suma de los importes pactados para un año, IVA excluido. En ningún caso la responsabilidad total del proveedor por daños directos, cualquiera que sea el fundamento jurídico, superará los 500.000 euros (quinientos mil euros).

15.3 La indemnización por daños derivados del fallecimiento, de lesiones corporales o de daños materiales a bienes se limita a 1.750.000 euros (un millón setecientos cincuenta mil euros).

15.4 Quedan excluidos los daños indirectos, los daños consecuenciales, el lucro cesante, los ahorros dejados de obtener, la pérdida de fondo de comercio, los daños por interrupción de la actividad, los derivados de reclamaciones de clientes del cliente, los relacionados con el uso de bienes, materiales o software de terceros cuyo uso el cliente haya exigido al proveedor y los relacionados con la contratación de suministradores impuestos por el cliente al proveedor.

15.5 Los artículos 15.2 a 15.4 se entienden sin perjuicio de las demás exclusiones y limitaciones de la responsabilidad del proveedor previstas en estas Condiciones de NLdigital.

15.6 Las exclusiones y limitaciones previstas en los artículos 15.2 a 15.5 dejarán de aplicarse si, y en la medida en que, los daños sean consecuencia de dolo o imprudencia consciente de la dirección del proveedor.

15.7 Salvo que el cumplimiento por el proveedor resulte definitivamente imposible, este solo incurrirá en responsabilidad por incumplimiento imputable de un contrato si el cliente le requiere por escrito y sin demora para que subsane el incumplimiento en un plazo razonable, y, vencido dicho plazo, el proveedor sigue sin cumplir sus obligaciones por causa imputable a él. El requerimiento deberá describir el incumplimiento de la forma más completa y detallada posible para que el proveedor pueda responder adecuadamente.

15.8 El nacimiento de cualquier derecho a indemnización estará siempre condicionado a que el cliente comunique por escrito al proveedor el daño lo antes posible desde que se produzca. Toda pretensión indemnizatoria frente al proveedor se extinguirá a los veinticuatro meses de su nacimiento, salvo que el cliente haya ejercitado una acción judicial para obtener la indemnización antes de que venza dicho plazo.

15.9 El cliente mantendrá indemne al proveedor frente a todas las reclamaciones de terceros por responsabilidad por productos defectuosos derivadas de un defecto en un producto o sistema que el cliente haya suministrado a un tercero y que incorpore equipos, software u otros materiales suministrados por el proveedor. La obligación de indemnidad quedará

excluida si, y en la medida en que, el cliente demuestre que los daños fueron causados por esos equipos, software u otros materiales.

15.10 Todas las limitaciones y exclusiones de responsabilidad de estas Condiciones de NLdigital se aplican también en beneficio de las personas físicas o jurídicas a las que el proveedor o sus suministradores recurran para ejecutar el contrato.

Artículo 16. Fuerza mayor

16.1 En caso de fuerza mayor, una Parte no estará obligada a cumplir ninguna obligación, incluida ninguna obligación legal o de garantía acordada. Por fuerza mayor por parte del proveedor se entenderá: i) la fuerza mayor de los proveedores, ii) el incumplimiento de las obligaciones de los proveedores impuestas por el cliente al proveedor, iii) la insuficiencia de los bienes, equipos, programas informáticos o materiales de terceros cuyo uso esté prescrito por el cliente al proveedor, iv) las medidas gubernamentales, incluidas las restricciones a la importación y al comercio, v) los incendios, las averías eléctricas, vi) los fallos de las infraestructuras digitales y las telecomunicaciones, vii) las huelgas o una pandemia, (viii) el cibercrimen, (ciber) el vandalismo, la guerra o el terrorismo y (ix) los problemas generales del transporte.

16.2 Si una situación de fuerza mayor dura más de sesenta días, cada una de las Partes tendrá derecho a anular el acuerdo por escrito. En este caso, lo que ya se ha hecho en virtud del acuerdo se liquida proporcionalmente, sin que las partes se deban, por otra parte, una a otra.

Artículo 17. Cesión de derechos y obligaciones

17.1 El cliente no venderá, transferirá o empeñará los derechos y obligaciones que tenga en virtud de un contrato sin el consentimiento previo del proveedor.

17.2 El proveedor tiene derecho a vender, transferir o empeñar sus derechos de reembolso a un tercero.

Artículo 18. Legislación aplicable y litigios

18.1 Los contratos entre el proveedor y el cliente se rigen por el Derecho neerlandés. Se excluye la aplicación de la Convención de Viena de 1980 sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías.

18.2 Los litigios entre las partes se resolverán mediante arbitraje con arreglo al Reglamento de Arbitraje de la Stichting Geschillenoplossing Automatisering (www.sgoa.eu). Ello se entiende sin perjuicio del derecho de ambas partes a solicitar medidas en un procedimiento sumario, incluso arbitral, y a adoptar medidas cautelares de conservación. La sede del arbitraje será Ámsterdam u otro lugar indicado en el Reglamento de Arbitraje.

18.3 Si un litigio es competencia de un juez cantonal neerlandés, cualquiera de las partes podrá optar, no obstante lo dispuesto en el artículo 18.2, por someterlo al tribunal neerlandés legalmente competente como asunto cantonal. Esta opción se extingue en cuanto se haya iniciado previamente un procedimiento arbitral sobre el mismo litigio conforme al artículo 18.2. Si, de conformidad con el artículo 18.3, el asunto se hubiese sometido primero al tribunal legalmente competente, el juez cantonal de dicho tribunal será competente para conocer del asunto y resolverlo.

18.4 En caso de litigio, cualquiera de las partes podrá iniciar una mediación en materia de TIC de conformidad con el Reglamento de Mediación en TIC de la Stichting Geschillenoplossing Automatisering. La otra parte estará jurídicamente obligada a participar activamente en ella. Como mínimo, la participación activa exige asistir a una reunión conjunta de los mediadores y las partes para dar una oportunidad a esta vía extrajudicial de resolución del litigio. Una vez celebrada esa primera reunión conjunta, cualquiera de las partes podrá poner fin a la mediación en cualquier momento. Este apartado no impide que una parte que lo estime necesario inicie un procedimiento sumario, incluso arbitral, o adopte medidas cautelares de conservación.

Capítulo 2. Cumplimiento normativo

El presente capítulo se aplicará siempre, independientemente del tipo de producto o servicio prestado por el proveedor, y cumplirá, entre otras cosas, las obligaciones del proveedor cuando esté obligado por ley a cumplir determinadas normas de cumplimiento, por ejemplo, la General Data Protection Regulation 2016/679 (RGPD), Network and Information Security Directive 2 2022/2555 (NIS2), Digital Operational Resilience Act 2022/2554 (DORA), Ciber Resilience Act 2024/2847 (CRA), Artificial Intelligence Act 2024/1689 (AI Act), Data Act 2023/2854 (Data Act), Digital Services Act 2022/2065 (DSA), y Terrist Content Online Regulation 2021/784 (TCOR).

Artículo 19. Requisitos de uso de los productos y servicios

19.1 El cliente solo utilizará todos los productos y servicios de acuerdo con el objetivo perseguido por el proveedor o el fabricante. El proveedor no será responsable de los daños causados por cualquier otro uso, incluso si fuera previsible.

19.2 Si el cliente desea obtener una certificación determinada en el momento de la celebración de un contrato, el proveedor puede ser suficiente con la certificación alternativa a la que se hayan impuesto requisitos similares en materia de material.

19.3 Para la puesta en servicio de un producto o servicio, el cliente comprobará que se ajusta a la legislación aplicable y llevará la documentación adecuada, como la información técnica y de usuario, las declaraciones de conformidad o las certificaciones, incluidas las marcas CE.

19.4 Habida cuenta de la gran cantidad de legislación (por sectores), el proveedor no puede comprometerse a que un producto o servicio cumpla o siga cumpliendo todas las disposiciones legales y reglamentarias que el cliente debe cumplir al utilizar el producto o servicio. El proveedor no garantiza que el producto o servicio se adapte a tiempo a los cambios legislativos y reglamentarios.

19.5 Si el cliente puede demostrar que es esencial para él o para el proveedor, debido a cambios legislativos o reglamentarios, que el proveedor haga ajustes a los productos o servicios o a la documentación que haya desarrollado, el cliente informará al respecto por escrito y con la mayor detalle posible. A continuación, las Partes se pondrán de acuerdo sobre la forma, el modo y el plazo en que los proveedores y los clientes podrán cumplir dicha legislación o reglamentación. Si el proveedor está dispuesto a adaptar su producto o servicio a las modificaciones necesarias para el cliente en virtud de la ley, o a ampliarlo con este fin a los productos y servicios adicionales de él o de un tercero, el proveedor podrá cobrar por ello de acuerdo con sus tarifas habituales. Si el proveedor no puede o no quiere cumplir razonablemente la legislación necesaria para el cliente y demuestra que

no tiene otra opción que cumplir la legislación necesaria, informará al cliente al respecto. Cada una de las Partes tendrá derecho a poner fin a la parte del acuerdo que no cumpla las disposiciones legales o reglamentarias en cuestión, de conformidad con los acuerdos vigentes. Como consecuencia de esta terminación, el proveedor no está obligado a reembolsar los fondos ya recibidos ni a repararlos.

19.6 Si existe una obligación legal para el cliente de permitir a los empleados del proveedor participar en programas de sensibilización en materia de seguridad, el proveedor está dispuesto a permitir que los empleados directamente implicados en los servicios prestados a los clientes participen en dichos programas de sensibilización, siempre y cuando ello no suponga una carga desproporcionada sobre la organización del proveedor. El proveedor puede cobrar un coste razonable. Si el proveedor puede demostrar que el personal ya ha seguido programas similares de formación de opinión de los proveedores o terceros, el cliente acepta que no es necesaria una mayor participación en los programas de formación de riesgos.

Artículo 20. Tratamiento de datos

20.1 La responsabilidad de los datos, que se procesan utilizando un producto o servicio de un proveedor, recae en el cliente. El cliente es responsable ante el proveedor de que el contenido, uso y/o tratamiento de los datos no sea ilegal ni ilícito, ni viole ni vulnera ningún derecho de terceros. En particular, el cliente respetará los derechos de propiedad intelectual y otros derechos de terceros, respetará la privacidad de terceros, no difundirá datos, no dará acceso no autorizado a los sistemas, no difundirá virus u otros programas nocivos y se abstendrá de cometer delitos, de difundir contenidos terroristas o de violar cualquier otra obligación legal. El cliente se abstiene de todo tipo de derechos de terceros en relación con el tratamiento de datos o la ejecución del contrato, a menos que el cliente demuestre que los hechos subyacentes a la demanda son imputables al proveedor.

Artículo 21. Notificación y acción

21.1 El proveedor puede utilizar medidas e instrumentos para la modernización de contenidos. El proveedor no está obligado a supervisar activamente ni a investigar actividades ilegales o ilegales. La intervención o el seguimiento por parte del proveedor no lo hace diferente.

21.2 Salvo acuerdo en contrario, los datos de contacto conocidos por el cliente se considerarán un punto central de comunicación con el proveedor.

21.3 El proveedor siempre podrá tomar medidas, ya sea a raíz o no de una notificación de un tercero, por ejemplo mediante un sistema de tramitación de reclamaciones, con el fin de evitar el cumplimiento de la legislación y la normativa aplicables, la responsabilidad (amenazada) frente a terceros, limitar sus efectos o cumplir las instrucciones o peticiones de una autoridad. Estas medidas podrán consistir, por ejemplo, en la eliminación (temporal) o inaccesibilidad de datos, la suspensión de clientes, la limitación del acceso al servicio o la suspensión o terminación (parcialmente) del mismo. Si es posible, el proveedor podrá solicitar por escrito al cliente que retire determinadas fechas. En tal caso, el cliente eliminará sin demora de los sistemas del proveedor.

21.4 No se puede exigir al proveedor que lleve a cabo investigaciones jurídicas detalladas para evaluar la exactitud de las reclamaciones de terceros o de la defensa del cliente o para

participar de cualquier manera en una disputa entre un tercero y un cliente. El cliente tratará directamente un conflicto con un tercero e informará al proveedor por escrito y debidamente documentado con la documentación.

21.5 El proveedor no será responsable de ningún daño derivado de este artículo.

Artículo 22. Suministro de información a las autoridades, derecho de auditoría y colaboración

22.1 Si, en virtud de una solicitud, instrucción, obligación legal u orden de facilitar información, el cliente va a presentar una notificación a una autoridad en relación con un producto o servicio, informará sin demora al proveedor. El cliente permitirá al proveedor aportar la información necesaria para la solicitud o notificación.

22.2 Si existe una obligación legal para el proveedor de compartir determinada información, una obligación de demostrar el cumplimiento por parte del proveedor de determinadas obligaciones (de seguridad), un derecho de auditoría legal o un derecho de acceso a determinados lugares, las partes harán arreglos para ello. A falta de ello, se aplicará el procedimiento descrito a continuación.

22.3 En primer lugar, el cliente enviará una solicitud por escrito lo más detallada posible para facilitar la información o la obligación de cooperar con el proveedor en virtud de la ley. El proveedor pondrá la información obligatoria a disposición en un plazo razonable. Esta información podrá incluir la presentación de la certificación pertinente, una etiqueta de datos Pro Verified válida o un informe de auditoría elaborado por un experto independiente encargado por el proveedor (Memorandum del Third Party). Si la solicitud del cliente se refiere a una solicitud de intercambio de datos con arreglo a la Ley de Datos, se aplicará el procedimiento descrito en el capítulo 5.

22.4 Sin embargo, si el cliente no puede cumplir con sus obligaciones legales o con las instrucciones de una autoridad competente, o si se ha acordado un derecho contractual a la auditoría o el acceso a determinados lugares, el cliente no podrá realizar una auditoría por cuenta propia, como máximo una vez al año, más de lo estrictamente necesario, o, si es razonablemente posible, para una inspección, a los lugares en los que tiene lugar la prestación de servicios. La auditoría o la inspección deberá ser realizada por un experto externo independiente y certificado con experiencia más adecuada en este ámbito. La auditoría o la inspección se limitará a comprobar si el proveedor cumple sus obligaciones legales con el cliente o con los acuerdos contractuales. El experto tendrá la obligación de mantener el secreto profesional e informará únicamente de lo necesario para la obligación de información dirigida a una autoridad competente o si detecta una deficiencia imputable. El experto facilitará una copia del informe al proveedor. El proveedor podrá denegar el acceso a un experto, la auditoría, la instrucción o el acceso si considera que ello va en contra de la legislación, su posición competitiva será afectada por el experto o constituye una infracción inadmisible de las medidas de seguridad adoptadas.

22.5 Las Partes se consultarán lo antes posible sobre los resultados del informe. Las partes seguirán las medidas de mejora propuestas que figuran en el informe en la medida en que se pueda esperar de ellas razonablemente. El proveedor aplicará las medidas de mejora propuestas en la medida en que considere que son adecuadas, teniendo en

cuenta los riesgos derivados de su producto o servicio, el estado de la técnica, los costes de ejecución, el mercado en el que opera y el uso previsto del producto o servicio.

22.6 El proveedor proporcionará información adicional y asistencia cuando sea necesario y legalmente obligatorio para el cliente en caso de incidente que implique el producto o el servicio del proveedor.

22.7 El proveedor puede cobrar a los clientes los costes razonables que asume para la ejecución de este artículo.

22.8 Si el proveedor presenta una notificación obligatoria o no, o coopera con una solicitud de una autoridad, el proveedor no será responsable de los daños causados a un cliente o a un tercero como consecuencia de la notificación o de la cooperación proporcionada.

22.9 El cliente no tiene derecho a aplicar una multa administrativa impuesta por una autoridad a su proveedor sobre cualquier base jurídica.

Capítulo 3. Ciberseguridad

El presente capítulo se aplicará, independientemente del tipo de producto o servicio prestado por el proveedor, como proveedor sujeto a determinadas normas de seguridad en virtud de la legislación, la normativa o el acuerdo. El presente capítulo se refiere, entre otras cosas, a las diversas normas abiertas de la legislación y la normativa en materia de seguridad.

Artículo 23. Nivel de seguridad

23.1 La seguridad cibernética de los productos y servicios se ajustará a las especificaciones de seguridad acordadas por escrito entre las Partes. En ausencia de un medio de seguridad definido, la seguridad cibernética cumplirá un nivel que no sea irrazonable, teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de ejecución, la naturaleza, el alcance y el contexto conocidos al proveedor y el objetivo del producto o servicio y sus datos, la probabilidad y gravedad del uso previsible para el proveedor y los riesgos asociados, los efectos de los incidentes y los derechos y libertades de los interesados. El proveedor no garantizará la eficacia de la seguridad cibernética en todas las circunstancias.

Artículo 24. Uso de medidas de seguridad

24.1 Los medios de seguridad proporcionados a través del proveedor al cliente, como la autenticación de múltiples factores, la codificación, los medios de acceso o de identificación, los códigos o los certificados, son confidenciales y serán tratados como tales por el cliente. Los dispositivos de seguridad solo serán comunicados por el cliente a personas específicamente autorizadas. El proveedor tendrá derecho a modificar o sustituir los dispositivos de seguridad asignados. El cliente será responsable de la gestión de los dispositivos de seguridad y autorizaciones, incluida su provisión, modificación y retirada a su debido tiempo. El cliente garantizará una buena gestión de los datos de acceso, incluido el uso de contraseñas fuertes y la gestión de contraseñas.

24.2 El proveedor no será responsable de ningún perjuicio o coste derivado del uso o abuso de los códigos de acceso o de identificación, certificados u otros medios de seguridad, a menos que el abuso sea consecuencia directa de la intención o la imprudencia consciente de la dirección de la empresa del proveedor.

Artículo 25. Responsabilidades

25.1 Si la seguridad o las pruebas de seguridad, por ejemplo por Threat Led Penetration Tests, se refieren a programas informáticos, equipos o infraestructuras no suministrados por el propio proveedor al cliente, el cliente garantiza que todas las licencias o autorizaciones necesarias se hayan obtenido para prestar dichos servicios. El proveedor no será responsable de los daños causados por la prestación de tales servicios. El proveedor será libre de cualquier acción relacionada con la prestación de tales servicios.

25.2 Corresponde al cliente evaluar si los productos y servicios son adecuados y proporcionados habida cuenta de los riesgos de seguridad para su organización, en su contexto global y si se han adoptado medidas técnicas y organizativas adecuadas para cumplir los requisitos legales de seguridad que le son aplicables y garantizar adecuadamente los derechos de los interesados. El cliente garantizará adecuadamente sus propios sistemas e infraestructuras y proporcionará suficientes copias de seguridad.

25.3 Si el cliente considera que las medidas de seguridad adoptadas por el proveedor no bastan para cumplir los requisitos legales mínimos aplicables al cliente, se lo comunicará al proveedor por escrito y con el mayor detalle posible. El artículo 19.5 se aplicará mutatis mutandis.

25.4 El cliente comunicará a sus usuarios, cuando proceda, información sobre vulnerabilidades, incidentes, reducción del riesgo y medidas correctoras.

25.5 El cliente informará lo antes posible al proveedor o al fabricante de los incidentes, posibles violaciones de la seguridad, vulnerabilidades o lagunas en la seguridad.

25.6 Si el cliente descubre una posible infracción, vulnerabilidad o laguna en un producto o servicio del que el proveedor no sea el fabricante y no se ha puesto a disposición del cliente una dirección de contacto del fabricante del producto o servicio, el cliente podrá presentar la notificación al proveedor a través de sus canales habituales para que el proveedor pueda presentar la notificación a la persona de contacto adecuada del fabricante.

Artículo 26. Cambios en la seguridad

26.1 El proveedor siempre puede tomar medidas técnicas y organizativas para proteger los productos y servicios a los que el cliente tiene acceso (directo o indirecto). Dichas medidas podrán utilizarse también para garantizar el cumplimiento de las restricciones acordadas sobre el contenido, la duración del derecho de uso o el objetivo de los productos o servicios.

26.2 El proveedor tiene derecho a modificar las medidas de seguridad en cualquier momento si es necesario debido a cambios en la legislación o circunstancias para mantener un nivel de seguridad adecuado. El proveedor registrará cambios importantes en la seguridad y, cuando proceda, informará a los clientes de esos cambios.

26.3 El proveedor o una autoridad puede proporcionar instrucciones al cliente, por ejemplo, en relación con la puesta en marcha de actualizaciones de seguridad o la modificación de las instituciones de seguridad, que tengan por objeto prevenir o minimizar los incidentes o las consecuencias de incidentes que puedan afectar a la seguridad. Si el cliente no sigue o no sigue dichas instrucciones del proveedor o de una autoridad, el proveedor no será responsable y el cliente será libre de los daños que pueda causar.

26.4 El cliente no eliminará o evitará medidas de seguridad, medios o dispositivos técnicos. Además, no usará medios coercitivos ni abusará de las lagunas en la infraestructura técnica del proveedor.

26.5 El cliente puede solicitar al proveedor que adopte nuevas medidas de seguridad. El proveedor no está obligado a realizar tales cambios. Sólo después de que las medidas de seguridad modificadas solicitadas por el cliente se hayan acordado por escrito, el proveedor tendrá la obligación de aplicar estas medidas de seguridad. El proveedor podrá cobrar sus tarifas habituales por las actualizaciones de seguridad o los cambios en la seguridad que haya introducido a petición del cliente.

Artículo 27. Copias de seguridad

27.1 Solo si el servicio incluye expresamente la creación de copias de seguridad de los datos del cliente por escrito, el proveedor, teniendo en cuenta los períodos convenidos por escrito, y a falta de ello al menos una vez a la semana, hará copias de seguridad de los datos del cliente en la medida en que los datos estén en la infraestructura gestionada por el proveedor. A falta de acuerdos sobre el período de conservación, el proveedor conservará la copia de seguridad durante el plazo habitual del proveedor. El proveedor guardará copias de seguridad cuidadosamente y como un buen padre de familia. Sólo si se ha acordado por escrito, el proveedor estará obligado a aplicar la segmentación de los datos de copia de seguridad u otros mecanismos que permitan la reparación de los datos individuales del cliente. Si el proveedor hace copias de seguridad para el cliente, y puede aplicar cualquier otro mecanismo de segmentación de datos, el proveedor podrá tener en cuenta sus tarifas habituales. El proveedor no tendrá que restaurar los datos mutilados o perdidos que no sean los que puedan ser recuperados de los últimos datos disponibles. Si no se ha acordado ningún otro mecanismo de separación de datos, puede ser que no sea posible recuperar los sitios de respaldo del cliente específicos.

27.2 Si el proveedor ofrece una opción técnica para que el cliente pueda hacer copias de seguridad de sus datos, el cliente se asegurará de que las copias de seguridad de sus datos sean suficientemente frecuentes.

27.3 El cliente seguirá siendo responsable del cumplimiento de todas las obligaciones legales que le incumben en materia de administración y conservación al finalizar el servicio.

Capítulo 4. Tratamiento de datos personales

Este capítulo se aplica cuando, en el marco de la ejecución del contrato, el proveedor trata datos personales por cuenta del responsable o de los responsables del tratamiento, en calidad de encargado o subencargado del tratamiento en el sentido del RGPD. Este capítulo, junto con las disposiciones pertinentes de los capítulos 1, 2 y 3 y las condiciones prácticas de tratamiento acordadas en el contrato o en un anexo separado (por ejemplo, una Declaración Data Pro), constituye un contrato de encargo del tratamiento en el sentido del artículo 28, apartado 3, del RGPD.

Artículo 28. Disposiciones generales

28.1 El proveedor trata los datos personales por cuenta del cliente y de conformidad con las instrucciones escritas acordadas con este.

28.2 El cliente, o la parte por cuya cuenta actúa, es el responsable del tratamiento en el sentido del RGPD, tiene el control sobre el tratamiento de los datos personales y determina sus fines y medios.

28.3 El proveedor es encargado del tratamiento en el sentido del RGPD. Por ello, carece de control sobre los fines y medios del tratamiento de los datos personales y no adopta decisiones sobre su uso, entre otros aspectos.

28.4 El proveedor aplica el RGPD conforme a lo dispuesto en estas condiciones y en el contrato.

28.5 El cliente garantiza al proveedor que actúa de conformidad con el RGPD y que el uso o tratamiento de los datos personales es lícito y no vulnera derecho alguno de terceros.

28.6 Salvo indicación expresa en contrario en el contrato, el producto o servicio del proveedor no está diseñado para tratar categorías especiales de datos personales, datos relativos a condenas o infracciones penales ni números de identificación personal expedidos por una autoridad pública.

Artículo 29. Violaciones de la seguridad de los datos personales

29.1 Si el proveedor detecta una violación de la seguridad de los datos personales, informará al cliente sin dilación indebida. Si en el contrato no se han pactado modalidades específicas de notificación, el proveedor se pondrá en contacto con el cliente por los cauces habituales.

29.2 Corresponde al responsable del tratamiento (el cliente o la parte por cuya cuenta actúa) valorar si la violación de la seguridad de los datos personales comunicada por el proveedor debe notificarse a la autoridad o a los interesados. La notificación de estas violaciones es en todo momento responsabilidad del responsable del tratamiento (el cliente o la parte por cuya cuenta actúa). El proveedor no está obligado a notificarlas a la autoridad ni a los interesados.

29.3 Cuando sea necesario, el proveedor facilitará información adicional sobre la violación de la seguridad de los datos personales y colaborará para que el cliente disponga de la información necesaria a efectos de notificarla a la autoridad competente o a los interesados.

29.4 El proveedor podrá repercutir al cliente los gastos razonables en que incurra por este concepto.

Artículo 30. Obligaciones al término del contrato

30.1 Tras la terminación del contrato de encargo del tratamiento, el proveedor suprimirá, en un plazo razonable, todos los datos personales que haya recibido del cliente y obren en su poder, de forma que ya no se puedan utilizar ni sean accesibles. Si así se ha acordado, los devolverá al cliente en un formato legible por máquina. El proveedor podrá aplicar sus tarifas habituales por estas actuaciones.

30.2 El artículo 30.1 no será de aplicación si una disposición legal impide al proveedor suprimir o devolver los datos personales en todo o en parte. En tal caso, el proveedor solo seguirá tratando los datos personales en la medida necesaria para cumplir sus obligaciones legales. El artículo 30.1 tampoco se aplicará si el proveedor es responsable del tratamiento de esos datos personales en el sentido del RGPD.

Artículo 31. Derechos de los interesados y evaluación de impacto relativa a la protección de datos (EIPD)

31.1 En la medida de lo posible, el proveedor colaborará en la atención de las solicitudes razonables del cliente relacionadas con el ejercicio, ante este, de los derechos de los interesados. Si un interesado se dirige directamente al proveedor, este lo remitirá al cliente en la medida de lo posible.

31.2 Si el cliente está obligado a ello en virtud del RGPD y formula una solicitud razonable, el proveedor colaborará en la realización de una evaluación de impacto relativa a la protección de datos (EIPD) o de una consulta previa posterior a dicha evaluación.

31.3 El proveedor podrá aplicar sus tarifas habituales a las actuaciones a que se refiere este artículo.

Artículo 32. Subencargados del tratamiento

32.1 El proveedor ha indicado en el contrato si recurre a terceros (subencargados) para el tratamiento de datos personales y, en su caso, quiénes son.

32.2 El cliente autoriza al proveedor a recurrir a otros subencargados para cumplir las obligaciones que se deriven del contrato.

32.3 El proveedor informará al cliente de cualquier cambio en los terceros a los que recurra. El cliente tiene derecho a oponerse a dicho cambio.

Capítulo 5. Intercambio de datos

El presente capítulo se aplicará cuando se aplique la Ley de Datos, por ejemplo como proveedor de productos vinculados y servicios relacionados, incluidos los servicios de Internet o Things (IoT), o los servicios de procesamiento de datos, incluidos SaaS, IaaS y PaaS (servicios de nubes), según lo previsto en la Ley de Datos. En este capítulo se establecen las obligaciones de compartir datos con dichos productos y servicios.

Artículo 33. Disposiciones generales sobre el intercambio de datos

33.1 Si no se han celebrado acuerdos escritos específicos sobre el acceso a los datos, el cliente puede solicitar el intercambio de datos al proveedor a través de sus canales habituales. El proveedor solo tramitará las solicitudes que se hayan presentado con suficiente detalle por escrito. El proveedor tendrá derecho a comprobar si la solicitud se ha presentado legalmente y (en qué medida) está obligado a cumplir dicha solicitud. El cliente facilitará toda la información necesaria para evaluar la legalidad y el alcance de la solicitud. Si el proveedor no tiene acceso a las fechas pertinentes y, por tanto, no está en condiciones de responder a la solicitud, prestará, en la medida de lo posible, una asistencia razonable a la hora de remitir al cliente a la parte correspondiente.

33.2 Proveedor pondrá a su disposición los datos que deba suministrar en un formato común de lectura automática con arreglo a la Ley de Datos. El Proveedor no está obligado a implementar los datos en el receptor de datos.

33.3 El cliente se asegurará de que él y el receptor de datos y/o terceros cumplan sin demora las solicitudes del proveedor con arreglo al artículo 11 de la Ley de Datos.

33.4 El proveedor podrá cobrar al cliente y al receptor de datos, en la medida en que esté permitido legalmente, los costes de transferencia o de extracción de datos (continuos) y

una remuneración razonable por la puesta a disposición de los datos, o cobrar los costes de servicios adicionales relacionados con la solicitud de intercambio de datos a sus tarifas habituales.

Artículo 34. Intercambio de datos de productos conectados y servicios relacionados (IoT)

34.1 El proveedor solo estará obligado a facilitar los datos fácilmente disponibles sobre el rendimiento, uso y entorno de los productos y/o servicios relacionados y, en caso necesario, los metadatos pertinentes en el caso de los productos vinculados y los servicios relacionados. Estos datos no incluirán, en ningún caso, la información y los datos sobre el contenido derivados o derivados de tales datos. El proveedor estará exento de compartir los datos a que se refiere el presente artículo si es una empresa más pequeña, tal como se contempla en el artículo 7 de la Data Act, o si el cliente tiene acceso directo a dichos datos.

34.2 El proveedor podrá, de conformidad con los artículos 4 y 5 de la Ley de Datos, establecer normas para poner a disposición, utilizar o compartir los datos a que se refiere el presente artículo a un cliente o a un tercero, en particular cuando ello pueda socavar los requisitos de seguridad del producto vinculado o del servicio relacionado, o cuando la distribución de datos afecte a los secretos comerciales. El cliente se asegurará de que no se compartan los datos proporcionados a terceros.

34.3 El cliente no debe utilizar las fechas para desarrollar o dejar que un producto o servicio sea competitivo con el producto o servicio de los que proceden las fechas o para comprender la situación económica, los activos y los métodos de producción del fabricante o proveedor.

Artículo 35. Intercambio de datos en caso de salida o uso continuado en paralelo de servicios de tratamiento de datos (servicios en la nube)

35.1 Si el cliente solicita la distribución de datos en los servicios de tratamiento de datos, el proveedor proporcionará, como mínimo, los datos exportables en la medida en que no se trate de datos internos que supongan un riesgo de violación de un secreto comercial o de activos o datos protegidos por derechos de propiedad intelectual. El proveedor no estará obligado a facilitar o facilitar los datos con fines de prueba y evaluación.

35.2 Si el cliente solicita compartir datos con los servicios de procesamiento de datos, indicará detalladamente:

- **a.** el servicio de procesamiento de datos (en lo sucesivo, "servicio de tratamiento de datos");
- **b.** si el cliente desea cambiar del servicio de procesamiento de datos y/o cancelarlo y borrar los datos (exit), o si el cliente (parallel) desea seguir utilizando el servicio de procesamiento de datos del proveedor, y
- **c.** a qué partes deben transmitirse los datos, incluidos los datos de contacto pertinentes.

35.3 Si el cliente no indica, dentro del plazo de preaviso, cómo desea ejecutar la solicitud de intercambio de datos, el proveedor podrá considerar la solicitud como una solicitud de supresión de los datos y de cancelación del servicio de procesamiento de datos (exit).

35.4 El período transitorio comenzará a contar como máximo dos meses después de la recepción de la solicitud de intercambio de datos. El período transitorio no excederá de

30 días. Si esto no es técnicamente posible, el proveedor podrá informar al cliente en un plazo de 14 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud sobre un período transitorio alternativo, que no será superior a siete meses. El cliente podrá presentar una solicitud única por escrito y lo más detallada posible para una prórroga razonable del período transitorio.

35.5 Durante el período transitorio, el proveedor se esforzará por tomar las medidas necesarias para llevar a cabo la solicitud de intercambio de datos, observar la diligencia necesaria para mantener la continuidad de la actividad, seguir prestando los servicios en virtud del acuerdo y mantener el nivel de seguridad acordado o equivalente. En caso de cambio a otro servicio de tratamiento de datos, el proveedor prestará asistencia razonable y proporcionará información pertinente sobre los riesgos que se le conocen para la continuidad del servicio de procesamiento de datos.

35.6 Si el proveedor proporciona personalización, no estará obligado a facilitar la equivalencia funcional en el uso del nuevo servicio de procesamiento de datos. En este caso, el proveedor no estará obligado a garantizar la compatibilidad con especificaciones comunes basadas en especificaciones abiertas de interoperabilidad o normas armonizadas de interoperabilidad. Si el proveedor proporciona personalización, el proveedor puede cobrar por la ejecución de la solicitud de intercambio de datos a sus tarifas habituales.

Artículo 36. Terminación de los servicios de tratamiento de datos (salida)

36.1 Si, en la solicitud de intercambio de datos relativa a servicios de tratamiento de datos, el cliente también ha indicado que desea poner fin al contrato (salida), como excepción a lo dispuesto en el artículo 14 de estas Condiciones de NLdigital, el contrato terminará anticipadamente, en lo que respecta a los servicios de tratamiento de datos cancelados, al finalizar el período transitorio, siempre que el cambio se haya completado satisfactoriamente. Si el cliente ha indicado en la solicitud que no desea efectuar el cambio, el contrato terminará anticipadamente dos meses después de recibirse la solicitud. El contrato entre las partes para el suministro de otros productos y servicios seguirá en vigor, salvo que el cliente también ponga fin expresamente a ese suministro de conformidad con las condiciones de terminación acordadas.

36.2 Una vez finalizado el período transitorio, el cliente podrá recuperar sus datos durante el plazo de recuperación que aplique el proveedor. Este plazo será de al menos 30 días desde el final del período transitorio.

36.3 Una vez vencido el plazo de recuperación de datos aplicado por el proveedor y completado satisfactoriamente el cambio, el proveedor eliminará, en la medida de lo posible, los datos exportables y los activos digitales del cliente de un modo que impida su uso y su acceso, salvo que el proveedor esté sujeto a una obligación legal de conservación.

36.4 En caso de terminación anticipada, tal como se establece en el presente artículo, el proveedor se reserva el derecho a facturar las tasas acordadas que hubiera podido cobrar hasta la fecha de la cancelación inicialmente acordada como compensación por terminación anticipada.

Capítulo 6. Inteligencia artificial (IA) y software como servicio (SaaS)

La primera disposición del presente capítulo se aplicará cuando el proveedor proporcione productos y servicios en el ámbito de la IA. Esta disposición establece una serie de derechos y obligaciones en relación con la IA, independientemente de que se trate o no de SaaS. Las demás disposiciones se aplicarán cuando el proveedor preste servicios bajo el nombre o en el ámbito de Software-as-a-Service (SaaaS), independientemente de que se trate de AI. Estas disposiciones establecen normas sobre la ejecución del servicio SaaS.

Artículo 37. Inteligencia artificial (IA)

37.1 Si el proveedor pone una aplicación de IA a disposición del cliente, este deberá utilizarla de conformidad con la finalidad prevista por el proveedor del sistema y con las instrucciones de uso que procedan. Si el cliente incumple lo anterior y como consecuencia la aplicación de IA pasa a ser un sistema de IA de alto riesgo, no se aplicará la obligación prevista en el artículo 25, apartado 2, del Reglamento de Inteligencia Artificial. El proveedor podrá adoptar en todo momento medidas correctoras o retirar del mercado, desactivar o recuperar la aplicación de IA si esta deja de ajustarse a la finalidad prevista o si, por su propia actuación, el cliente pasa a ser considerado proveedor del sistema. En tal caso, el proveedor no estará obligado a abonar indemnización alguna.

37.2 El cliente es consciente de la característica característica de la IA que puede contener una técnica cambiante y autolesiva, en la que los resultados y conclusiones de la IA se desarrollan constantemente y están sujetos a cambios. Los resultados pueden variar dependiendo de la entrada y el contexto en el que la IA, incluso después de la puesta en servicio con el cliente, pueda ser adaptable, generar otros resultados en caso de aplicación repetida y mostrar un modelo de control de velocidad. Por lo tanto, el proveedor no permite que los resultados de la aplicación AI sean eficaces o correctos en todas las circunstancias o con el tiempo.

37.3 Salvo que se haya acordado expresamente por escrito lo contrario, el cliente no podrá colocar su nombre o marca en la aplicación AI o introducir modificaciones sustanciales en ella.

37.4 Si el proveedor ha establecido un sistema de seguimiento, podrá utilizar la información contenida en la aplicación AI para el seguimiento. El cliente cooperará con el fin de permitir el acceso a la aplicación de la IA a efectos de seguimiento.

37.5 Una vez que el cliente se dé cuenta de un incidente grave, o considere que la aplicación de IA constituye un riesgo según lo dispuesto en el artículo 79 de la Ley de AI, será el primero en notificarlo al proveedor o proveedor. El cliente sólo informará a la autoridad competente de un incidente grave si puede demostrar que no puede llegar al proveedor de la aplicación de AI dentro del plazo de notificación.

37.6 Si el proveedor proporciona productos y servicios, el cliente no puede utilizarlos ni integrarlos en otras aplicaciones de IA sin el consentimiento expreso por escrito del proveedor. Si el proveedor está dispuesto a autorizarlo y, en ese caso, el cliente y el proveedor están legalmente obligados a celebrar acuerdos adicionales, el proveedor tiene derecho a cobrar por ello a sus tarifas habituales. Tales acuerdos adicionales se

entenderán sin perjuicio de los derechos de propiedad intelectual, la información comercial confidencial y los secretos comerciales.

37.7 El cliente garantizará un control humano adecuado del uso de la IA.

37.8 El cliente garantizará un nivel adecuado de alfabetización de la IA entre su personal y otras personas que utilicen la aplicación de la IA en su nombre.

37.9 Dependiendo de las modalidades de puesta a disposición de (partes de) la aplicación de la IAI, además de todos los capítulos anteriores ¡es posible que los demás artículos de este artículo o de los capítulos siguientes se apliquen de forma complementaria a este artículo.

Artículo 38. Prestación del servicio SaaS

38.1 A los efectos de estas Condiciones de NLdigital, se entiende por SaaS la puesta a disposición y el mantenimiento de la disponibilidad, a distancia por parte del proveedor, de funcionalidades a través de internet u otra red de datos, sin proporcionar al cliente un soporte físico ni una descarga del software subyacente. Estas funcionalidades pueden incluir IA o componentes de IA.

38.2 El proveedor presta el servicio SaaS por encargo del cliente. El cliente solo podrá utilizarlo para su propia organización y en la medida necesaria para el uso previsto por el proveedor. El cliente no podrá permitir a terceros utilizar el servicio SaaS prestado por el proveedor.

38.3 El proveedor podrá modificar el contenido o el alcance del servicio SaaS. Si los cambios son sustanciales y conllevan una modificación de los procedimientos vigentes del cliente, el proveedor informará al cliente lo antes posible. Los costes de dichos cambios correrán a cargo del cliente. Si son considerables, el cliente podrá dar por terminado el contrato por escrito con efectos desde la fecha de entrada en vigor del cambio, salvo si este se debe a cambios en la normativa aplicable o a otras disposiciones dictadas por las autoridades, o si el proveedor asume los costes del cambio.

38.4 El proveedor podrá seguir prestando el servicio SaaS con una versión nueva o modificada del software subyacente. El proveedor no está obligado a mantener, modificar ni añadir características o funcionalidades específicas del servicio para el cliente.

38.5 El proveedor podrá suspender temporalmente el servicio SaaS, total o parcialmente, para realizar tareas de mantenimiento u otras labores de servicio. El proveedor reducirá al mínimo la duración de la suspensión y procurará que tenga lugar en las horas en que el servicio SaaS se utilice con menor intensidad.

38.6 El proveedor no está obligado a proporcionar al cliente soporte físico ni descarga alguna del software subyacente.

38.7 A falta de pacto adicional al respecto, corresponderá al cliente preparar, configurar, parametrizar y ajustar el servicio SaaS, convertir y cargar los datos que procedan y realizar copias de seguridad. De ser necesario, también le corresponderá adaptar y mantener actualizados la infraestructura, los equipos, los demás programas, incluidos los auxiliares, y el entorno de uso.

Artículo 39. Garantía

39.1 El proveedor no garantiza que el servicio SaaS esté exento de errores ni que funcione sin interrupciones. El proveedor hará todo lo posible por subsanar en un plazo razonable los errores a los que se refiere el artículo 44.3 en el software subyacente, siempre que el propio proveedor haya desarrollado ese software y que el cliente le haya comunicado por escrito los errores con una descripción detallada. En su caso, el proveedor podrá aplazar la subsanación hasta la entrada en servicio de una nueva versión del software subyacente. El proveedor no garantiza que se subsanen los errores del servicio SaaS que no haya desarrollado él mismo. El proveedor podrá aplicar soluciones provisionales, procedimientos alternativos o restricciones que eviten el problema en el servicio SaaS. Si el servicio SaaS, o una parte de este, se ha desarrollado por encargo del cliente, el proveedor podrá repercutirle los costes de la subsanación conforme a sus tarifas habituales. El proveedor no está obligado a subsanar deficiencias distintas de las previstas en este artículo. Si accede a subsanar otras deficiencias, podrá cobrar una remuneración aparte conforme a sus tarifas habituales.

39.2 A partir de la información facilitada por el proveedor sobre las medidas para prevenir y limitar las consecuencias de fallos, errores u otras deficiencias en la prestación del servicio SaaS, así como de alteraciones o pérdidas de datos u otros incidentes, el cliente identificará y evaluará los riesgos para su organización y adoptará medidas adicionales cuando proceda.

39.3 Si el cliente tiene un elevado grado de dependencia y existen riesgos para la continuidad de su actividad en caso de incidentes o situaciones de emergencia, el proveedor, a solicitud del cliente, está dispuesto a colaborar razonablemente con las medidas adicionales que adopte el cliente para reducir esos riesgos, en las condiciones económicas o de otro tipo que fije el proveedor. Los acuerdos al respecto podrán referirse, por ejemplo, a la entrega periódica o en tiempo real de datos al cliente o a un tercero. Estos servicios adicionales no se incluyen de forma automática en la prestación.

39.4 El proveedor solo está obligado a recuperar los datos alterados o perdidos mediante la restauración, cuando sea posible, de la última copia de seguridad disponible de esos datos. Si no se ha acordado la segmentación de datos u otro mecanismo de separación, puede que no sea posible restaurar una copia de seguridad para un cliente en concreto.

Artículo 40. Inicio de la prestación del servicio y remuneración

40.1 El servicio SaaS que deba prestar el proveedor, así como el soporte asociado en su caso, comenzará dentro de un plazo razonable desde la celebración del contrato. Salvo pacto en contrario, la prestación comenzará cuando el proveedor ponga a disposición del cliente los medios de acceso al servicio SaaS. El cliente se asegurará de disponer de los medios necesarios para utilizar el servicio SaaS sin demora tras la celebración del contrato.

40.2 El cliente deberá abonar por el servicio SaaS la remuneración prevista en el contrato. A falta de un calendario de pagos acordado, todos los importes relativos al servicio SaaS que presta el proveedor se devengarán por anticipado por cada mes natural.

Artículo 41. Disposiciones adicionales

41.1 Se aplicarán al servicio SaaS, mutatis mutandis, los artículos 42.3, 42.5, 42.8, 44.1 (salvo la remisión al artículo 48), 44.11, 56.4, 57.1, 57.2, 70.2 y 70.4. En dichos artículos, «software» se entenderá como «servicio SaaS» y «entrega» como «inicio de la prestación del servicio».

Capítulo 7. Software

Este capítulo se aplica cuando el proveedor proporciona software, aplicaciones, IA, datos correspondientes(bancos) y/o documentación de usuario (denominados conjuntamente en estos Términos y Condiciones de NLdigital) a un cliente distinto del servicio SaaS.

Artículo 42. Derecho de uso y restricciones de uso

42.1 El proveedor pondrá a disposición del cliente, sobre la base de una licencia de uso, el software acordado para su uso durante el período de vigencia del contrato. El derecho a utilizar el software no es exclusivo, intransferible, no se puede vender y no sublicenciable.

42.2 La obligación de facilitar el suministro por parte del proveedor y el derecho de uso del cliente se extiende exclusivamente al denominado código de objeto del software. El derecho de uso del cliente no se extiende al código fuente del software. El código fuente del software y la documentación técnica obtenida durante el desarrollo del software no se ponen a disposición del cliente, aunque el cliente esté dispuesto a pagar una compensación financiera.

42.3 El cliente seguirá respetando estrictamente las restricciones acordadas, cualquiera que sea su naturaleza o contenido, sobre el derecho a utilizar el software.

42.4 Si las partes han acordado que el software solo puede utilizarse en combinación con determinados equipos, el cliente podrá utilizar el software durante la duración del fallo en otros equipos con las mismas cualificaciones en caso de fallo del equipo.

42.5 El proveedor puede exigir que el cliente no utilice el software antes de que el cliente haya obtenido uno o varios códigos necesarios para su uso con el proveedor, su proveedor o el fabricante del software.

42.6 El cliente solo podrá utilizar el software en su propia organización y en su propio beneficio en la medida necesaria para el uso previsto por el proveedor o su licenciatario. El cliente no utilizará el software para terceros, por ejemplo, en el marco del programa "Software-as-a-Service" (SaaaS) o "SaaSoutsourcing" (SaaaS).

42.7 El cliente no está autorizado a vender, alquilar, enajenar o conceder derechos limitados al software, a los códigos de uso y a los soportes en los que esté o esté registrado, ni a ponerlo a disposición de un tercero para cualquier propósito o bajo cualquier título. Tampoco permitirá a un tercero acceder o no al software a distancia (en línea) o a un tercero para su alojamiento, aunque el tercero en cuestión utilice el software exclusivamente para el cliente.

42.8 El cliente cooperará sin demora, si así lo solicita, en una investigación que deberá llevar a cabo el proveedor o en su beneficio sobre el cumplimiento de las restricciones de uso acordadas. El cliente permitirá el acceso a sus edificios y sistemas a petición inicial del proveedor. El proveedor tratará confidencialmente toda la información comercial

confidencial que obtenga en el marco de una investigación realizada por el cliente o por el cliente, siempre que dicha información no se refiera al uso del software en sí mismo.

42.9 Las Partes se asegurarán de que el acuerdo celebrado entre las partes no se considere un acuerdo de compra en la medida en que tenga por objeto el suministro de software.

42.10 El proveedor no está obligado a mantener el software y/o prestar asistencia a los usuarios y/o administradores del software. Si, como excepción al proveedor anterior, se solicita el mantenimiento y/o el apoyo (support) con respecto al software, el proveedor puede exigir a los clientes un acuerdo por escrito separado.

Artículo 43. Entrega e instalación

43.1 El proveedor entregará, a su elección, el software en el formato acordado o, a falta de acuerdo, en un formato determinado por el proveedor o lo pondrá a disposición del cliente para su entrega en línea.

43.2 Solo si se ha acordado, el proveedor instalará el software en el cliente. A falta de acuerdo, el cliente instalará, configurará, configurará, parametriz, tenerá, convertirá y subirá cualquier dato, proporcionará copias de seguridad y, si es necesario, actualizará la infraestructura, el equipo, otro software (ayuda) y el entorno de uso y mantendrá actualizado y garantizará la interoperabilidad deseada por el cliente.

Artículo 44. Aceptación

44.1 Si las partes no han acordado una prueba de aceptación, el cliente aceptará el software en el estado en el que se encuentre en el momento de la entrega (es decir, donde esté, donde esté), por lo tanto con todos los errores e defectos visibles e invisibles, sin perjuicio de las obligaciones del proveedor a que se refiere el artículo 48. En este caso, el software se considerará aceptado por el cliente en el momento de la entrega o, si se ha acordado por escrito una instalación por el proveedor, en el momento de la finalización de la instalación.

44.2 Si se ha acordado un ensayo de aceptación entre las partes, se aplicarán las disposiciones de los artículos 44.3 a 44.10.

44.3 En los casos en que las presentes Condiciones de NLdigital se refieran a errores de funcionamiento, se entenderá por incumplimiento sustancial de las especificaciones funcionales o técnicas del software que el proveedor haya indicado expresamente por escrito y, en el caso de que el software se refiera total o parcialmente a programas informáticos personalizados, a las especificaciones funcionales o técnicas expresamente acordadas por escrito. Sólo se producirá un error si el cliente puede demostrarlo y, además, es replicado. El cliente está obligado a notificar sin demora los errores. El proveedor no tiene ninguna obligación en relación con ninguna otra deficiencia en el software o con respecto a los errores en el sentido de estas Condiciones de NLdigital.

44.4 Si se ha acordado una prueba de aceptación, el período de prueba será de catorce días después de la entrega o, si se ha acordado por escrito una instalación por parte del proveedor, de catorce días después de la finalización de la instalación. Durante el período de prueba, el cliente no tendrá derecho a utilizar el software con fines productivos o operativos. El cliente realizará la prueba de aceptación acordada con personal cualificado y con suficiente amplitud y profundidad.

44.5 Si se ha acordado una prueba de aceptación, el cliente comprobará si el software entregado cumple las especificaciones funcionales o técnicas indicadas expresamente por el proveedor y, si el software es un software personalizado total o parcialmente, las especificaciones funcionales o técnicas expresamente acordadas por escrito.

44.6 Si se utilizan datos al realizar la prueba por encargo del cliente, el cliente se asegurará de que el uso de estos datos esté permitido para este fin.

44.7 Si durante la prueba de aceptación se demuestra que el software contiene errores, el cliente presentará los resultados de los ensayos por escrito, de forma clara, detallada y comprensible al proveedor a más tardar el último día del período de prueba. El proveedor se esforzará de la mejor manera posible por corregir dichos errores en un plazo razonable, con el derecho del proveedor a introducir soluciones temporales, desvíos de programas o restricciones evitantes de problemas.

44.8 El software se considerará aceptado entre las partes:

- **a.** si las partes han acordado un ensayo de aceptación: el primer día después del período de ensayo, o
- **b.** como proveedor antes de que finalice el período de ensayo, recibirá un informe de ensayo a que se refiere el artículo 44.7: en el momento en que se hayan corregido los errores mencionados en dicho informe de ensayo, sin perjuicio de la presencia de errores que no obstaculicen la aceptación con arreglo al artículo 44.9, o
- **c.** como cliente, el uso del software con fines productivos o operativos, en el momento de su puesta en servicio.

44.9 El cliente no debe negar la aceptación del software por razones que no estén relacionadas con las especificaciones expresamente acordadas entre las partes y no por la existencia de pequeños errores, que son errores que razonablemente no interfieren con la puesta en servicio operativa o productiva del software, sin perjuicio de la obligación del proveedor de corregir estos pequeños errores en el marco del sistema de control del artículo 48. Tampoco debe abstenerse la aceptación debido a aspectos del software que sólo pueden evaluarse subjetivamente, como los aspectos estéticos de las interfaces de usuario.

44.10 Si el software se entrega y se prueba en fases y/o componentes, la no aceptación de una fase y/o componente en particular no afectará a la aceptación de una fase anterior o de otra parte.

44.11 La aceptación del software implica el cumplimiento por parte del proveedor de sus obligaciones en materia de puesta a disposición y entrega del software y, si la instalación del software ha sido acordada por el proveedor, de sus obligaciones en materia de instalación.

44.12 La aceptación del software no afecta a los derechos del cliente en virtud del artículo 44.9 relativo a los pequeños errores y del artículo 48 relativo a la garantía.

Artículo 45. Puesta a disposición

45.1 Proveedor pondrá el software a disposición del cliente en un plazo razonable después de firmar el contrato.

45.2 Sin demora después de la terminación del contrato, el cliente devolverá todas las copias del software que posea al proveedor. Si se ha acordado que, al final del contrato, el cliente destruirá las correspondientes copias, el cliente informará sin demora por escrito

al proveedor de tal destrucción. El proveedor no estará obligado a prestar asistencia al final del contrato ni después del mismo, con vistas a una conversión de datos deseada por el cliente.

Artículo 46. Precio del derecho de uso

46.1 La remuneración que debe pagarse por el derecho de uso del cliente se abonará en el momento acordado, o a falta de una fecha acordada:

a. si las partes no han acordado que el proveedor garantice la instalación del software: (i) cuando se ponga a disposición del software, o (ii) en caso de derechos de uso adeudados periódicamente, cuando se ponga a disposición del software y a continuación al comienzo de cada nuevo período de utilización;

b. si las partes han acordado que el proveedor se encargará de la instalación del software: i) al término de dicha instalación, o ii) en caso de tasas de utilización debidas periódicamente al término de dicha instalación y, a continuación, al comienzo de cada nuevo período de utilización.

Artículo 47. Cambios en el software

47.1 Salvo que la ley establezca excepciones obligatorias, el cliente no podrá modificar total o parcialmente el software sin el consentimiento previo por escrito del proveedor. El Proveedor tendrá derecho a denegar su consentimiento o a establecer condiciones para ello. El cliente correrá con el pleno riesgo de cualquier cambio realizado por terceros o por encargo del cliente, con o sin el consentimiento del proveedor.

Artículo 48. Garantía

48.1 El proveedor hará todo lo posible por corregir los errores a que se refiere el artículo 44.3 en un plazo razonable si se han notificado por escrito al proveedor en un plazo de tres meses a partir de la entrega o, si se ha acordado una prueba de aceptación, en un plazo de tres meses a partir de la aceptación. El proveedor no garantiza que el software sea adecuado para el uso real o previsto. Tampoco garantiza que el software funcione sin interrupción y/o que se corrijan todos los errores. La recuperación se efectuará de forma gratuita, a menos que el software se haya desarrollado por encargo del cliente a un precio fijo, en cuyo caso el proveedor podrá cobrar los costes de reparación de acuerdo con sus tarifas habituales.

48.2 Según sus tarifas habituales, el proveedor puede cobrar el coste de la recuperación si se produce un error de uso o un uso no juicioso del cliente o de otras causas no imputables al proveedor. La obligación de reparación se extingue cuando el cliente realiza cambios en el software sin el consentimiento por escrito del proveedor.

48.3 La reparación de errores se realiza en un lugar y modo determinados por el proveedor. El proveedor tiene derecho a introducir en el software soluciones temporales o soluciones de programas o restricciones que eviten problemas.

48.4 El proveedor no está obligado a restaurar los datos mutilados o perdidos que no sean los que se hayan perdido, si es posible, de la última copia de seguridad disponible de los datos en cuestión. Si no se ha acordado ninguna segmentación de datos u otro mecanismo de separación de datos, es posible que no sea posible volver a colocar una copia de seguridad específica del cliente.

48.5 El proveedor no tendrá obligación alguna de ningún tipo o contenido en relación con los errores notificados una vez finalizado el período de garantía a que se refiere el artículo 48.1.

Capítulo 8. Desarrollo de software y sitios web

El presente capítulo se aplicará cuando el proveedor diseñe y/o desarrolle programas informáticos a efectos del cliente, tal como se definen en el capítulo 7 y/o en los sitios web y, en su caso, instale el software y/o los sitios web.

Artículo 49. Especificaciones y desarrollo de software o sitios web

49.1 El desarrollo se lleva a cabo siempre sobre la base de un acuerdo de contrato. Si las especificaciones del contrato o un diseño del software y/o del sitio web que se va a desarrollar no se han facilitado al proveedor antes o al momento de la celebración del contrato, las partes deberán especificar por escrito qué software y/o sitio web se va a desarrollar y cómo se va a desarrollar.

49.2 El proveedor desarrollará con cuidado el software y/o el sitio web, teniendo en cuenta las especificaciones expresamente acordadas o el diseño y el equipo de trabajo, en su caso, teniendo en cuenta la organización del proyecto, métodos, técnicas o procedimientos acordados por escrito con el cliente. Antes de iniciar el desarrollo, el proveedor podrá exigir que el cliente acepte por escrito las especificaciones o el diseño.

49.3 A falta de acuerdos específicos a este respecto, los proyectos y/o trabajos de desarrollo comenzarán en un plazo razonable que determinará el proveedor tras la celebración del contrato.

49.4 Si se solicita, el proveedor permitirá que el trabajo se realice fuera de los días laborables habituales y de las horas de trabajo en la oficina o en la ubicación del cliente.

49.5 El desarrollo de un sitio web solo incluye la puesta a disposición de un sistema de gestión de contenidos de ¡a calidad si se ha acordado explícitamente por escrito.

49.6 Si las partes acuerdan que, además del desarrollo, el proveedor también proporciona formación, alojamiento, mantenimiento y/o asistencia y/o se solicita un nombre de dominio por parte del proveedor, el proveedor podrá exigir a los clientes un acuerdo por escrito separado. Estos trabajos se pueden cobrar por separado a las tarifas habituales del proveedor.

49.7 Si el proveedor presta servicios a un cliente en relación con un nombre de dominio, como la solicitud, la prórroga, la cesión o la transferencia a un tercero, el cliente debe seguir las normas y procedimientos de dicho organismo(s). El proveedor facilitará al cliente una copia escrita de dichas normas si así lo solicita. El proveedor no acepta expresamente la responsabilidad de la exactitud o puntualidad del servicio o de la obtención de los resultados previstos por el cliente. El proveedor puede cobrar todos los costes relacionados con la solicitud o registro según las tarifas acordadas, o a falta de tarifas acordadas, las tarifas habituales del proveedor. El proveedor no se compromete a que se le conceda un nombre de dominio deseado por el cliente.

Artículo 50. Desarrollo ágil de software y sitios web

50.1 Si las partes utilizan un método iterativo de desarrollo (por ejemplo, scrum), las partes aceptarán: i) que los trabajos iniciales no se realicen sobre la base de especificaciones totalmente elaboradas; y ii) que las especificaciones previamente acordadas durante la aplicación del acuerdo puedan adaptarse de acuerdo con el enfoque del proyecto del método de desarrollo aplicado.

50.2 Antes del inicio de la ejecución, las partes constituirán uno o varios equipos, compuestos por representantes tanto de clientes como de proveedores. El equipo garantizará que las líneas de comunicación sean cortas y directas y que se consulten regularmente. Las Partes establecerán el despliegue de la capacidad acordada por cada uno de ellos a los miembros del equipo en las funciones, con el conocimiento y la experiencia y la capacidad de decisión necesarios para la aplicación del Acuerdo. Las Partes aceptan que el éxito del proyecto requiere, como mínimo, la capacidad acordada. Las Partes se esforzarán por mantener la mayor cantidad posible de personas clave empleadas hasta el final del proyecto, salvo en caso de que se produzcan circunstancias ajenas al control de la Parte interesada. Durante la aplicación del Acuerdo, las Partes adoptarán conjuntamente decisiones de común acuerdo sobre las especificaciones aplicables a la siguiente fase del proyecto (por ejemplo, una caja de seguridad en tiempo real) y/o al desarrollo parcial siguiente. El cliente acepta el riesgo de que el software y/o el sitio web no cumplan necesariamente todas las especificaciones. El cliente garantizará una participación permanente, activa y compartida por la organización del cliente y la cooperación de los usuarios finales pertinentes, incluidos los ensayos y la toma de decisiones. El cliente garantizará la eficacia de las decisiones que adopte durante la aplicación del Acuerdo. A falta de decisiones oportunas y claras sobre el progreso del cliente con arreglo al enfoque del proyecto aplicado, el proveedor está autorizado a tomar las decisiones que considere oportunas.

50.3 Si las partes coinciden en uno o varios momentos de prueba, solo se probará sobre la base de criterios objetivos, medibles y previamente acordados (por ejemplo, la conformidad con los estándares de desarrollo). Los errores u otras imperfecciones sólo se corregirán si el equipo responsable así lo decide y se lleva a cabo en una iteración posterior. En caso de que se requiera una iteración adicional, los costes serán para el cliente a las tarifas habituales del proveedor. El proveedor no se ha comprometido a llevar a cabo actividades de reparación de errores u otras imperfecciones después de la última fase de desarrollo, salvo que se haya acordado expresamente otra cosa por escrito.

Artículo 51. Entrega, instalación y aceptación

51.1 Las disposiciones del artículo 43 relativas a la entrega e instalación se aplicarán mutatis mutandis.

51.2 A menos que, en virtud del acuerdo, el proveedor entregue el software y/o el sitio web en su propio sistema informático a los clientes, el proveedor entregará el software y/o el sitio web a los clientes o lo pondrá a disposición del cliente en línea para su entrega en un soporte de información que determine.

51.3 Las disposiciones del artículo 44 relativas a la aceptación se aplicarán mutatis mutandis.

51.4 Si las partes utilizan un método de desarrollo a que se refiere el artículo 50, no se aplicará lo dispuesto en los artículos 44.1, 44.2, 44.4 a 44.9, 44.12, 48.1 y 48.5. El cliente

aceptará el software y/o el sitio web en el que se encuentre en el momento del final de la fase de desarrollo final (es decir, el eje de desarrollo, el punto de salida).

Artículo 52. Derecho de uso

52.1 El proveedor pondrá a disposición del cliente el software y/o el sitio web desarrollado por encargo del cliente, así como la documentación del usuario que pueda ser desarrollada para su uso.

52.2 Solo se pondrá a disposición del cliente el código fuente del software y la documentación técnica obtenida durante el desarrollo del software, en cuyo caso el cliente tendrá derecho a introducir cambios en el software.

52.3 El proveedor no está obligado a poner a disposición el software y las bibliotecas de programas o datos necesarios para el uso o el mantenimiento del software y/o del sitio web.

52.4 Las disposiciones del artículo 42 relativas al derecho de uso y a las restricciones de uso se aplicarán mutatis mutandis.

Artículo 53. Remuneración

53.1 A falta de un calendario de pagos acordado, todos los importes relacionados con el diseño y desarrollo de programas informáticos y/o sitios web se abonarán a posteriori cada mes natural.

53.2 A falta de acuerdos adicionales, el cliente también tendrá derecho a utilizar el software y/o sitio web.

53.3 El proveedor tiene derecho a cobrar sus tarifas habituales por las actualizaciones de seguridad legalmente obligatorias.

53.4 El cliente es responsable por sí mismo de los programas y bibliotecas de programas y datos necesarios, los posibles servicios de instalación, cualquier modificación y/o mantenimiento del software y/o del sitio web, y/o la prestación de asistencia (asistencia) a los usuarios.

Artículo 54. Garantía

54.1 Las disposiciones del artículo 48 relativas a la garantía se aplicarán mutatis mutandis.

54.2 El proveedor no permite que el software y/o sitio web que ha desarrollado funcione bien en relación con todos los tipos o nuevas versiones de navegadores web y cualquier otro software o sitios web. Tampoco garantiza que el software y/o sitio web funcionen bien en relación con todo tipo de equipos.

Capítulo 9. Mantenimiento y soporte de software

El presente capítulo se aplicará cuando el proveedor preste servicios de mantenimiento de software y soporte (support) para su uso.

Artículo 55. Servicios de mantenimiento

55.1 En caso afirmativo, el proveedor realizará el mantenimiento del software previsto en el contrato. La obligación de mantenimiento incluirá la reparación de errores a que se refiere el artículo 44.3 y, solo si se ha acordado por escrito, la puesta a disposición de nuevas versiones del software de conformidad con el artículo 56.

55.2 El cliente informa de los errores detectados en el software lo más detallado posible. Tras recibir la notificación, el proveedor hará todo lo posible por corregir los errores detectados y/o corregirlos en futuras versiones del software. Dependiendo de la urgencia y de la política de versión y versión del proveedor, los resultados se pondrán a disposición del cliente de la manera y el plazo que determine el proveedor. El proveedor también podrá introducir soluciones temporales, desvíos de programas o restricciones que eviten problemas en el software. El cliente podrá instalar, configurar, configurar, configurar, parametrizar, convertir y cargar cualquier dato, realizar copias de seguridad y, en caso necesario, modificar el software corregido o la nueva versión del software que se haya puesto a disposición. El proveedor no estará obligado a reparar ninguna otra deficiencia que la prevista en este artículo. Si el proveedor está dispuesto a realizar actividades de reparación en relación con otras deficiencias, el proveedor estará autorizado a tener en cuenta el reembolso de sus tarifas habituales.

55.3 Las disposiciones de los artículos 48.3 y 48.4 se aplicarán mutatis mutandis.

55.4 Si el proveedor realiza el mantenimiento en línea, el cliente garantizará a su debido tiempo una infraestructura y unas instalaciones de red seguras y adecuadas.

55.5 El cliente proporcionará toda la cooperación requerida por el proveedor en el mantenimiento, incluida la suspensión temporal del uso del software y la creación de una copia de seguridad de todos los datos.

55.6 Cuando el mantenimiento se refiera a un software que no haya sido entregado al cliente por el propio proveedor, el cliente, como proveedor, lo hará necesario o conveniente para el mantenimiento, pondrá a disposición el código fuente y la documentación técnica (de desarrollo) del software (incluidos los modelos de datos, diseños, registros de cambios, etc.). El cliente deberá garantizar que está autorizado a facilitarlo. El cliente concederá al proveedor el derecho a utilizar y modificar el software, incluido el código fuente y la documentación técnica (de desarrollo) en el marco de la ejecución del mantenimiento acordado.

Artículo 56. Nuevas versiones del software

56.1 El mantenimiento consiste en la puesta a disposición de nuevas versiones del software únicamente cuando y en la medida en que se haya acordado por escrito, o cuando la ley así lo exija. Si el mantenimiento incluye la puesta a disposición de nuevas versiones del software, dicho suministro se efectuará para la discreción del proveedor.

56.2 Tres meses después de la puesta a disposición de una versión mejorada, el proveedor ya no estará obligado a corregir errores en la versión anterior y a prestar apoyo y/o mantenimiento con respecto a una versión anterior, a menos que la ley disponga otra cosa.

56.3 El proveedor puede exigir que la puesta a disposición de una versión con nuevas funcionalidades sea objeto de un acuerdo escrito adicional con el proveedor y que se

pague una tasa adicional por la puesta a disposición. El proveedor puede adquirir la funcionalidad sin cambios de una versión anterior del software, pero no garantiza que cada nueva versión contenga la misma funcionalidad que la anterior. El proveedor no está obligado a mantener, modificar o añadir determinadas características o funcionalidades del software específicamente para el cliente.

56.4 El proveedor puede exigir al cliente que adapte su sistema (equipo, navegador web, software, etc.) si es necesario para el buen funcionamiento de una nueva versión del software.

Artículo 57. Servicios de soporte

57.1 Si el servicio prestado por el proveedor en virtud del contrato incluye asistencia (support) a los usuarios y/o administradores del software, el proveedor, a falta de otros acuerdos escritos en línea, por teléfono o por correo electrónico, asesorará sobre el uso y el funcionamiento del software especificado en el contrato. El cliente, antes de la notificación, consultará a la documentación facilitada por el proveedor para comprobar si se ha resuelto su demanda. El cliente deberá especificar lo más completa y detallada posible las notificaciones en el marco del soporte, de modo que se permita a los proveedores responder adecuadamente. El proveedor podrá establecer condiciones sobre la forma de notificación, las cualificaciones y el número de personas que pueden recibir asistencia. En ausencia de otros acuerdos escritos, el proveedor aceptará solicitudes de asistencia debidamente justificadas en un plazo razonable, de acuerdo con los procedimientos que le sean aplicables. El proveedor no estará en condiciones de garantizar la exactitud, integridad o puntualidad de las respuestas o del apoyo prestado. El apoyo se realizará en días hábiles durante los horarios habituales del proveedor.

57.2 Si el servicio prestado por el proveedor en virtud del contrato incluye también la prestación de servicios de "standby," el proveedor mantendrá a uno o varios empleados disponibles durante los días y las horas indicados en el contrato. En tal caso, el cliente tendrá derecho a solicitar asistencia urgente a los empleados que estén disponibles en caso de fallos graves, errores y otras deficiencias graves en el funcionamiento del software. El proveedor no se asegurará de que se corrijan a tiempo.

57.3 El mantenimiento y los demás servicios acordados a que se refiere el presente capítulo se llevarán a cabo a partir del día en que se haya celebrado el contrato, salvo que las partes hayan acordado por escrito lo contrario.

Artículo 58. Remuneración

58.1 A falta de un calendario de pagos expresamente acordado, todos los importes relativos al mantenimiento de programas informáticos y a los demás servicios contemplados en el presente capítulo se abonarán por adelantado por cada mes natural.

58.2 Los importes correspondientes al mantenimiento del software y de los demás servicios previstos en el contrato a que se refiere el presente capítulo serán adeudados desde el inicio del contrato. La compensación por mantenimiento y otros servicios se pagará independientemente de si el cliente ha utilizado el software o ha utilizado la opción de mantenimiento o asistencia.

Capítulo 10. Consultoría

El presente capítulo se aplicará cuando el proveedor preste servicios de asesoramiento, que no se realicen bajo la dirección y supervisión del cliente, bajo el nombre de asesoramiento, consultoría, contratación, trabajo de proyecto, trabajos interinos o bajo cualquier nombre.

Artículo 59. Prestación de servicios de consultoría

59.1 El proveedor llevará a cabo el asesoramiento de forma totalmente independiente, a su discreción y no bajo la supervisión o dirección del cliente, lo que no implica la puesta a disposición de mano de obra, tal como se define en el capítulo 11.

59.2 El proveedor no está vinculado a un plazo de entrega del contrato, ya que la continuidad de un contrato de asesoramiento depende de varios factores y circunstancias, como la calidad de los datos e información proporcionados por el cliente y la cooperación de clientes y terceros pertinentes.

59.3 La prestación de servicios por parte del proveedor se efectuará únicamente en los días y horas habituales del proveedor.

59.4 El uso que hace el cliente de un asesoramiento o informe emitido por el proveedor es siempre para el riesgo del cliente. La carga de la prueba de que el asesoramiento no cumple con lo acordado por escrito o con lo que puede esperarse de un proveedor razonable y competente recae en el cliente, sin perjuicio del derecho del proveedor a presentar pruebas en contra por todos los medios.

59.5 Sin el consentimiento previo por escrito del proveedor, el cliente no podrá comunicar a un tercero el método, los métodos y/o las técnicas del proveedor y/o el contenido de los dictámenes o informes del proveedor. Además, el cliente no proporcionará ni hará públicos los dictámenes o informes del proveedor a un tercero.

Artículo 60. Informes

60.1 El proveedor informará periódicamente al cliente sobre la ejecución del asesoramiento, de acuerdo con el procedimiento acordado por escrito. El cliente informará por escrito al proveedor de las circunstancias que puedan ser importantes para el proveedor, como la forma de informar, los puntos de consulta a los que el cliente desea llamar la atención, las prioridades del cliente, la disponibilidad de recursos y del personal del cliente y los hechos o circunstancias particulares o desconocidos para el proveedor. El cliente garantizará una mayor difusión y conocimiento de la información facilitada por el proveedor dentro de la organización del cliente, así como la evaluación de dicha información y la notificación al proveedor.

Artículo 61. Pago

61.1 En caso de que no se haya acordado un calendario de pagos explícito, todas las tasas relativas al asesoramiento prestado por el proveedor a que se refiere el presente capítulo se abonarán a posteriori cada mes natural.

Capítulo 11. Puesta a disposición de trabajadores

El presente capítulo se aplicará cuando el proveedor ponga a disposición del cliente una o más personas de trabajo para realizar actividades bajo la dirección y la supervisión de dicho cliente, con el nombre de comisión de servicio o con cualquier otro nombre, salvo en casos de excepción legal.

Artículo 62. Puesta a disposición de trabajadores

62.1 El proveedor pondrá la mano de obra mencionada en el contrato a disposición del cliente para realizar actividades bajo la responsabilidad, dirección y supervisión del cliente. Los resultados del trabajo son para el riesgo del cliente. A menos que se acuerde otra cosa por escrito, la fuerza de trabajo se pondrá a disposición del cliente cuarenta horas a la semana durante los días laborables habituales para el proveedor.

62.2 El cliente informará a su debido tiempo al proveedor de un cierre previsto (temporal) de su empresa u organización.

62.3 El cliente sólo podrá emplear a la fuerza de trabajo que se haya puesto a disposición para trabajos distintos de los acordados si el proveedor lo ha aceptado previamente por escrito.

62.4 Solo se permite al cliente prestar a un tercero la mano de obra puesta a disposición por el proveedor o permitir que la fuerza de trabajo trabaje bajo la dirección y supervisión de un tercero si se ha acordado expresamente por escrito.

62.5 El proveedor hará todo lo posible para que la fuerza de trabajo puesta a disposición siga estando disponible para el trabajo durante los días acordados, salvo en caso de enfermedad o cese en el servicio del empleado. En caso de que el contrato se haya celebrado para su ejecución por una persona determinada, el proveedor siempre tendrá derecho, previa consulta con el cliente, a sustituir la mano de obra puesta a disposición por una o varias personas con las mismas cualificaciones o similares.

62.6 El cliente tiene derecho a solicitar la sustitución de la mano de obra puesta a disposición (i) si la fuerza de trabajo puesta a disposición no cumple los requisitos de calidad expresamente acordados por escrito y el cliente lo comunica al proveedor en el plazo de tres días hábiles a partir del inicio del trabajo, o (ii) en caso de enfermedad de larga duración o retirada de la mano de obra puesta a disposición. El proveedor dará prioridad a la solicitud lo antes posible. El proveedor no garantiza que siempre sea posible su sustitución. En caso de que no sea posible o no sea posible la sustitución sin demora, los derechos de los clientes de seguir cumpliendo el contrato, así como todos los derechos de los clientes por incumplimiento del contrato. Las obligaciones de pago del cliente en relación con las actividades ya realizadas se mantendrán sin perjuicio de lo dispuesto en el presente Reglamento.

Artículo 63. Duración del contrato de puesta a disposición de trabajadores

63.1 No obstante lo dispuesto en el artículo 4, si las partes no han acordado nada durante el período de puesta a disposición de la mano de obra, el contrato tendrá una duración indefinida, en cuyo caso se aplicará un preaviso de un mes civil a cada una de las partes. La denuncia deberá presentarse por escrito.

Artículo 64. Legislación y normativa aplicables

64.1 El cliente cumplirá con todas las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a la prestación de servicios a los clientes y también garantizará el cumplimiento de las mismas. Además, el cliente permitirá a los proveedores y hará todo lo posible para que puedan cumplir sus obligaciones legales relativas a la puesta a disposición de la mano de obra, y para que puedan seguir cumpliendo las obligaciones que les incumben en caso de modificación de la legislación relativa a la puesta a disposición de una fuerza de trabajo.

Artículo 65. Remuneración de las horas extraordinarias, tarifas, gastos y tiempo de desplazamiento

65.1 Si la mano de obra que se pone a disposición por encargo o a petición del cliente trabaja durante más tiempo que el número acordado de horas de trabajo o trabaja fuera de los días laborables habituales para el proveedor, el cliente deberá, para estas horas, la tarifa de horas extraordinarias acordada o, en su defecto, la tarifa de horas extraordinarias habitual para el proveedor. Si así lo solicita, el proveedor informará al cliente sobre las tarifas de horas extraordinarias vigentes.

65.2 Las tarifas, los costes y el tiempo de viaje de la mano de obra puesta a disposición pueden ser facturados al cliente mensualmente a posteriori, de conformidad con las normas y normas habituales del proveedor. Si así lo solicita, el proveedor informará al cliente de las normas y criterios habituales.

Artículo 66. Fiscalidad y responsabilidad

66.1 En la medida en que el proveedor garantice el pago del impuesto sobre la renta y las cotizaciones a la seguridad social que debe pagarse a la mano de obra puesta a disposición de los trabajadores. El proveedor liberará a los clientes de las reclamaciones de la Administración Tributaria o de los organismos de aplicación de la legislación en materia de seguridad social que, a causa del contrato, los proveedores deben poner a disposición de sus clientes, siempre que el proveedor informe sin demora por escrito sobre la existencia y el contenido de tales reclamaciones y sobre su tramitación, incluida la adopción de posibles acuerdos, a los proveedores. A tal fin, el cliente proporcionará todos los poderes, la información y la cooperación necesarios a los proveedores para que, en su caso, se reaccionen contra dichas reclamaciones en nombre del cliente.

66.2 El proveedor no acepta ninguna responsabilidad por la calidad de los resultados de las actividades realizadas bajo la supervisión y dirección del cliente.

66.3 El cliente deberá cumplir todos los requisitos de seguridad necesarios en relación con el lugar y los asuntos con los que trabaja la fuerza de trabajo puesta a disposición y para el desempeño de las actividades por parte de la fuerza de trabajo, así como proporcionar instrucciones que sean razonables para evitar daños a la fuerza de trabajo puesta a disposición en el momento de la realización de las actividades de los clientes. Además, el cliente se asegurará adecuadamente de la responsabilidad de conformidad con lo dispuesto en este apartado y a petición del proveedor.

Capítulo 12. Enseñanza y formación

El presente capítulo se aplicará cuando el proveedor preste servicios, bajo cualquier nombre y forma (por ejemplo, en formato electrónico), en los ámbitos de la educación, la formación, el curso, los talleres, la formación, los webinars, el aprendizaje electrónico, los seminarios y similares (en lo sucesivo, "formación").

Artículo 67. Inscripción y cancelación

67.1 La notificación de una formación se hará por escrito y será vinculante tras la confirmación por parte del proveedor.

67.2 El cliente es responsable de la elección y idoneidad de la formación para los participantes. La falta de información privilegiada requerida por un participante no afecta a las obligaciones del cliente en virtud del contrato. Se permite al cliente sustituir a un participante en una formación por otro participante tras el consentimiento previo por escrito del proveedor.

67.3 Si el número de notificaciones así lo considera el proveedor, el proveedor tendrá derecho a cancelar la formación, combinarla con una o varias formaciones, o a hacerlo en una fecha posterior o en una fecha posterior. El proveedor se reserva el derecho de modificar la ubicación de la formación. El proveedor tendrá derecho a introducir cambios organizativos y sustanciales en la formación.

67.4 Las consecuencias de la cancelación de la participación en una formación por parte de clientes o participantes se rigen por las normas habituales del proveedor. La cancelación deberá efectuarse siempre por escrito y antes de la formación o de la parte correspondiente. La cancelación o no publicación no afectará a las obligaciones de pago que el cliente tenga en virtud del contrato.

Artículo 68. Impartición de la formación

68.1 El cliente acepta que el proveedor determine el contenido y la profundidad de la formación.

68.2 El cliente informará a los participantes y supervisará el cumplimiento por parte de los participantes de las obligaciones derivadas del contrato y de las normas de participación en la formación prescritas por el proveedor.

68.3 Si el proveedor utiliza su propio equipo o software en la realización de la formación, el proveedor no garantiza que este esté libre de errores o de interrupciones. Si el proveedor lleva a cabo la formación en el lugar del cliente, el cliente garantizará la disponibilidad de un espacio de enseñanza adecuado y de un equipo y un software operativos. Si las instalaciones del cliente resultan insuficientes y no se puede garantizar la calidad de la formación, el proveedor tendrá derecho a no iniciar, reducir o suspender la formación.

68.4 La toma de un examen o de una prueba no forma parte del contrato por defecto.

68.5 La documentación, los materiales o los medios de formación puestos a disposición o fabricados a efectos de la formación estarán sujetos a una indemnización separada por parte del cliente. Lo anterior se aplicará también a los certificados de formación o a los duplicados de los mismos.

68.6 Si la formación se ofrece sobre la base del aprendizaje electrónico, las disposiciones del capítulo 6 se aplicarán, en la medida de lo posible, mutatis mutandis.

Artículo 69. Precio y pago

69.1 El proveedor podrá exigir a los clientes que paguen las tasas correspondientes antes del inicio de la formación. El proveedor podrá excluir a los participantes de la participación si el cliente no garantiza el pago oportuno, sin perjuicio de todos los demás derechos del proveedor.

69.2 Si el proveedor ha llevado a cabo una investigación previa para un plan de formación o un asesoramiento de formación, los costes correspondientes se pueden cobrar por separado.

69.3 A menos que el proveedor haya indicado expresamente que la formación está exenta del IVA en el sentido del artículo 11 de la Ley sobre los impuestos sobre el volumen de negocios de 1968, el cliente también debe pagar el IVA. El proveedor tiene derecho a ajustar sus precios tras la celebración del contrato en caso de modificación del régimen de IVA establecido por la ley o en virtud de ella para la formación.

Capítulo 13. Alojamiento, incluidas las plataformas en línea

El presente capítulo se aplicará cuando el proveedor preste servicios bajo cualquier nombre en el ámbito de los servicios de alojamiento de animales, incluidos IaaS, PaaS o plataformas en línea y servicios conexos.

Artículo 70. Servicios de alojamiento

70.1 El proveedor prestará los servicios de alojamiento acordados con el cliente.

70.2 Si el acuerdo tiene por objeto la puesta a disposición de infraestructuras o almacenamientos, el cliente no superará la infraestructura o espacio de almacenamiento acordado, a menos que el acuerdo regule expresamente sus efectos. El acuerdo incluirá la puesta a disposición de infraestructuras o espacio de almacenamiento en equipos reservados exclusivamente y específicamente para el cliente únicamente si se ha acordado por escrito y de forma explícita. Todo uso de infraestructuras o espacio en disco, tráfico de datos y otros impuestos de los sistemas se limitará a los límites máximos acordados entre las partes. La infraestructura, espacio de almacenamiento y/o tráfico de datos no utilizado por el cliente durante un período determinado no podrá ser transferido a un período posterior. Para superar los límites máximos acordados, el proveedor podrá cobrar una tasa adicional de acuerdo con sus tarifas habituales.

70.3 El cliente es responsable de la gestión, incluyendo el control de la configuración, el uso del servicio de hosting y el modo en que se utilizan los resultados del servicio. A falta de acuerdos explícitos, el cliente instalará, configurará, configurará, configurará, parametrizar, convertir y subir cualquier dato, proveerá copias de seguridad y, en caso necesario, actualizará y mantendrá actualizado el software (ayuda) y el entorno de uso y garantizará la interoperabilidad deseada por el cliente. El proveedor no estará obligado a realizar la conversión de datos.

70.4 Servicios adicionales como copias de seguridad, seguridad, redundancia y recuperación sólo forman parte del acuerdo si se ha acordado expresamente por escrito.

70.5 El proveedor tiene derecho a suspender temporalmente o parcialmente el servicio de alojamiento en el marco del mantenimiento o la adaptación de los sistemas. Siempre que sea posible, tendrá lugar fuera del horario de oficina y con un aviso razonable al cliente.

70.6 El artículo 49.7 se aplicará mutatis mutandis si el proveedor presta servicios al cliente en virtud del contrato con respecto a un nombre de dominio, como la solicitud, la prórroga, la cesión o la transferencia a un tercero.

Artículo 71. Procedimiento de notificación de contenidos posiblemente ilegales o ilícitos en servicios de alojamiento

71.1 Además de lo dispuesto en el artículo 21, el presente artículo se aplicará a la notificación de contenidos potencialmente ilegales o ilegales al proveedor cuando preste servicios de alojamiento.

71.2 Toda persona que considere que el servicio de alojamiento del proveedor ofrece contenidos ilegales o ilegales podrá notificarlos por vía electrónica a través de los canales estándar del proveedor. En cualquier caso, una notificación incluirá la siguiente información:

- **a.** una explicación suficientemente precisa y motivada de por qué el notificador considera que la información en cuestión es ilegal o ilegal;
- **b.** una indicación clara de la ubicación electrónica exacta de dicha información, como una URL exacta, y, en su caso, información adicional que permita determinar el contenido ilegal o ilícito;
- **c.** el nombre y dirección de correo electrónico del notificador, excepto en el caso de información que pueda razonablemente suponerse que se refiere al abuso sexual de menores o a delitos relacionados con él;
- **d.** una declaración del notificador en la que se indique que la notificación y la información y las alegaciones que contiene son exactas, exactas y completas.

71.3 Si una notificación cumple los requisitos anteriores, el proveedor podrá proceder a la notificación.

71.4 El proveedor también puede decidir tomar las medidas adecuadas, incluida la supresión o bloqueo de la información pertinente, la limitación del acceso o de la visibilidad, la suspensión o el cese de su servicio, incluso si la notificación no cumple los requisitos anteriormente mencionados. El proveedor tiene derecho a informar a los clientes directamente afectados del servicio de cualquier medida que pueda imponer.

71.5 El proveedor no será responsable de ningún perjuicio derivado de las medidas o obligaciones a que se refiere el presente capítulo.

Artículo 72. Procedimiento de reclamación para plataformas en línea

72.1 Además de lo dispuesto en el artículo 21, y en el artículo 71, el presente artículo se aplicará cuando el proveedor ofrezca una plataforma en línea y no sea una microempresa o una pequeña empresa a que se refiere el DSA.

72.2 El cliente o la persona que haya presentado una denuncia a una plataforma en línea podrá presentar una reclamación a través del sistema de tramitación de reclamaciones del proveedor en el plazo de seis meses a partir de la recepción de una decisión del proveedor, a raíz o no de una notificación a que se refiere el artículo anterior o de una

medida a que se refiere el artículo 21. Proveedor maneja la reclamación con cuidado y dentro de un plazo razonable.

72.3 El proveedor tendrá derecho a suspender, tras una advertencia previa, el tratamiento de las notificaciones o reclamaciones de los denunciantes que presenten regularmente notificaciones o reclamaciones manifiestamente infundadas durante un período razonable.

72.4 El demandante podrá recurrir a un organismo de resolución de litigios no judicial certificado una vez finalizado el procedimiento de reclamación si no está de acuerdo con su resultado.

Capítulo 14. Compra de equipos

El presente capítulo se aplica cuando el proveedor vende a clientes equipos de cualquier tipo u otros objetos (objetos materiales).

Artículo 73. Compraventa

73.1 Proveedor vende el equipo y/o cualquier otra cosa por su naturaleza y número, según lo acordado por escrito.

73.2 El proveedor no garantizará que, en el momento de la entrega, el equipo y/o los bienes sean adecuados para el uso previsto o previsto por el cliente, a menos que el acuerdo escrito especifique claramente y sin reservas los usos finales.

73.3 En la obligación de venta del proveedor no se incluyen los materiales de montaje e instalación estándar, los programas informáticos, los productos de transformación y uso, las pilas, los sellos, los cartuchos de tinta, los artículos de tóner, los cables y los accesorios.

73.4 El proveedor no garantizará que los requisitos de instalación, instalación y uso relacionados con los equipos y/o las cosas sean correctos y que los equipos y/o las cosas tengan las características especificadas en dichos requisitos.

Artículo 74. Entrega

74.1 Los equipos y/o negocios vendidos por el proveedor al cliente se entregarán al cliente en almacén. El proveedor entregará los bienes vendidos al cliente en un lugar designado por el cliente si se ha acordado por escrito. En este caso, el proveedor informará al cliente, a la mayor brevedad posible antes de la entrega, de la fecha en la que se propone entregar los equipos y/o negocios.

74.2 Los gastos de transporte, seguro, grúa y elevación, alquiler de provisiones temporales, etc., podrán ser facturados al cliente, si procede, y solo se incluirán en el precio de compra si se ha acordado expresamente.

74.3 Cuando el cliente solicite la eliminación o destrucción de materiales antiguos (como redes, armarios, canales de cable, materiales de embalaje, equipos o datos en el equipo), o cuando el proveedor lo exija legalmente, el proveedor podrá aceptar dicha solicitud mediante una orden escrita. El proveedor puede cobrar sus tarifas habituales por estas actividades en la medida en que sea legal.

74.4 Si las partes han acordado por escrito, el proveedor instalará, configurará o conectará el equipo y/o las cosas. En la obligación de instalar y/o configurar el equipo por parte del

proveedor no se incluye por defecto la conversión de datos e instalación de software. El proveedor no es responsable de obtener las autorizaciones necesarias.

74.5 El proveedor puede ejecutar el contrato en entregas parciales.

Artículo 75. Instalación de prueba

75.1 Solo si se ha acordado por escrito, el proveedor deberá colocar un sistema de ensayo en relación con los equipos a los que se interesen los clientes. El proveedor podrá establecer condiciones de ensayo (financieras). Un sistema de ensayo incluirá la colocación temporal a la vista de los equipos en una instalación estándar, con exclusión de los accesorios, en un espacio puesto a disposición por los clientes antes de que el cliente decida definitivamente comprar o no el equipo en cuestión. El cliente será responsable del uso, daño, robo o pérdida de los equipos que formen parte de un sistema de ensayo.

Artículo 76. Requisitos del entorno

76.1 El cliente garantizará un entorno que cumpla los requisitos especificados por el proveedor para el equipo y/o los bienes, incluida la temperatura, la humedad y los requisitos técnicos del entorno.

76.2 El cliente se asegurará de que las actividades de terceros en relación con los requisitos ambientales, como las obras de construcción, se realicen de manera adecuada y oportuna.

Artículo 77. Garantía

77.1 El proveedor hará todo lo posible por corregir de forma gratuita los errores en materia de material y fabricación en los equipos y/o en otros productos vendidos, así como en los componentes suministrados por el proveedor en concepto de garantía, en un plazo razonable, si dichos errores se han notificado al proveedor en ausencia de un período acordado en un plazo de tres meses a partir de la entrega. En caso de que, a juicio razonable del proveedor, no sea posible la recuperación, la recuperación vaya a durar demasiado tiempo o cuando los costes de la reparación sean desproporcionados, el proveedor podrá sustituir gratuitamente el equipo y/o los negocios por otros equipos y/o negocios similares, pero no necesariamente idénticos. La conversión de datos necesaria como consecuencia de la recuperación o sustitución queda fuera de la garantía. Todas las piezas sustituidas serán propiedad del proveedor. La obligación de garantía se extinguirá cuando los errores en el equipo, negocio o en los componentes se deban total o parcialmente a un uso incorrecto, descuidado o inexperto, a causas externas tales como incendios o daños al agua, o cuando el cliente, sin el consentimiento del proveedor, realice o haga que se produzcan cambios en el equipo o en los componentes suministrados por el proveedor en concepto de garantía. El proveedor no negará tal consentimiento por motivos irrazonables.

77.2 Se excluirá cualquier recurso de los clientes a la no conformidad de los equipos y/o de los bienes suministrados que no sea el previsto en el artículo 77.1.

77.3 Los costes del trabajo y la reparación fuera del marco de esta garantía pueden ser facturados por el proveedor con arreglo a sus tarifas habituales.

77.4 En virtud del contrato de compra, el proveedor no tiene obligación alguna en relación con los errores u otros defectos notificados al término del período a que se refiere el artículo 77.1.

Capítulo 15. Alquiler de equipos

El presente capítulo se aplicará cuando el proveedor alquile equipos de cualquier tipo a los clientes.

Artículo 78. Arrendamiento

78.1 El proveedor alquila al cliente los equipos mencionados en el contrato de arrendamiento y la documentación del usuario correspondiente.

78.2 El alquiler no incluye el suministro de software separado y los artículos de uso y consumo necesarios para el uso de los equipos, como pilas, tinta(cartuchos), tóner, cables y accesorios.

78.3 El alquiler comienza el día de la puesta a disposición del cliente del equipo.

Artículo 79. Inspección previa

79.1 Antes o en el momento de la puesta a disposición, el proveedor podrá elaborar una descripción del estado del equipo en presencia del cliente, con indicación de los defectos detectados. El proveedor podrá exigir que el informe elaborado con esta descripción firme el acuerdo antes de que el proveedor entregue el equipo al cliente. Las deficiencias mencionadas en dicho informe correrán a cargo del proveedor. Las partes se comprometerán en el caso de que se comprueben deficiencias o, en caso afirmativo, en qué forma y en qué plazo se corregirán las deficiencias mencionadas en el informe.

79.2 Si el cliente no coopera adecuadamente en la inspección previa a que se refiere el artículo 79.1, el proveedor tendrá derecho a realizar dicha inspección fuera de la presencia del cliente y a elaborar el informe por sí mismo. Este informe será vinculante para el cliente.

79.3 Si no se lleva a cabo una inspección previa, se considerará que el cliente ha recibido el equipo en buen estado y sin daños.

Artículo 80. Uso de los equipos

80.1 El cliente usará el equipo exclusivamente para su propia organización o empresa, de acuerdo con el objetivo previsto y en los lugares acordados. El uso del equipo por parte de terceros o por cuenta de terceros no está permitido. El derecho a utilizar el equipo no es transferible. No se permite a los clientes subalquilar el equipo a un tercero o a un tercero de otro modo.

80.2 El cliente instalará, configurará, conectará y utilizará el equipo.

80.3 No se permitirá al cliente utilizar el equipo o cualquier parte del mismo como garantía o garantía, o de otro modo.

80.4 El cliente utilizará los equipos con cuidado y los custodiará con la diligencia debida. Adoptará medidas suficientes para prevenir daños. Si los equipos resultan dañados, informará sin demora al proveedor. En todo caso, responderá ante el proveedor por los daños, el robo, la pérdida o la apropiación indebida de los equipos durante el arrendamiento. Corresponde al cliente asegurar este riesgo si lo considera oportuno.

80.5 El cliente no cambiará total o parcialmente el equipo o lo añadirá. Si, en su caso, se han introducido cambios o añadidos, el cliente lo anulará o eliminará a más tardar al final del contrato de arrendamiento.

80.6 Entre las partes se entenderá que las deficiencias en los cambios y añadidos realizados al equipo por el cliente o por encargo del cliente, así como todas las deficiencias del equipo derivadas de dichos cambios o añadidos, no son deficiencias en el sentido del artículo 7:204 BW. El cliente no tiene derecho contra el proveedor en relación con estas deficiencias. Proveedor no está obligado a reparar o mantener estos defectos.

80.7 El cliente no tiene derecho a una indemnización por los cambios realizados o añadidos por el cliente a los equipos alquilados que, por cualquier motivo, no hayan sido anulados o eliminados al final del contrato de arrendamiento.

80.8 El cliente notificará inmediatamente por escrito al proveedor cualquier embargo de los equipos, indicando la identidad de quien lo haya instado y el motivo del embargo. El cliente permitirá sin demora que el agente judicial que practique el embargo consulte el contrato de arrendamiento.

Artículo 81. Mantenimiento de los equipos alquilados

81.1 El cliente no mantendrá el equipo alquilado por sí mismo ni lo permitirá un tercero.

81.2 El cliente informará sin demora por escrito de las deficiencias detectadas en los equipos alquilados. El proveedor podrá hacer todo lo posible para reparar, en condiciones de mantenimiento correctivo, las deficiencias de los equipos que se deriven de él en un plazo razonable. El proveedor también podrá llevar a cabo un mantenimiento preventivo en los equipos, pero no estará obligado a hacerlo. El cliente permitirá al proveedor realizar el mantenimiento correctivo y/o preventivo si así lo solicita. Las partes discutirán previamente, previa consulta, los días y las horas de mantenimiento. Durante el período de mantenimiento, el cliente no tendrá derecho a un equipo de sustitución.

81.3 Se excluyen de la obligación de reparación los defectos siguientes:

- **a.** el cliente haya aceptado el contrato de arrendamiento;
- **b.** debido a causas externas;
- **c.** que puedan atribuirse a los clientes, a su personal y/o a terceros empleados por los clientes;
- **d.** que sean consecuencia de un uso descuidado, incorrecto o inexacto o contrario a la documentación;
- **e.** relacionados con el uso de componentes o artículos de consumo no recomendados o autorizados;
- **f.** que sean consecuencia de la utilización del equipo en contravención del objetivo;
- **g.** que se deban a modificaciones o adiciones no autorizadas del equipo.

81.4 En caso de que el proveedor repare o repare las deficiencias mencionadas en el apartado anterior, el proveedor podrá cobrar los costes correspondientes de acuerdo con las tarifas habituales.

81.5 El proveedor siempre tiene derecho a optar por no corregir deficiencias y sustituir el equipo por otros equipos similares pero no necesariamente idénticos.

81.6 El proveedor no está obligado a restaurar los datos perdidos que no sean los de la opción de devolución de la última copia de seguridad de los datos en cuestión, siempre que sea posible. Si no se ha acordado ninguna segmentación de datos u otro mecanismo de

separación de datos, es posible que no sea posible volver a colocar una copia de seguridad específica del cliente.

Artículo 82. Inspección final y devolución

82.1 El cliente devolverá el equipo al proveedor al final del contrato de arrendamiento en el estado original. El cliente también eliminará cualquier fecha del equipo. Los gastos de transporte relacionados con la devolución pueden ser facturados al cliente.

82.2 El cliente cooperará en una inspección final conjunta del Estado del equipo antes o a más tardar el último día hábil del período de arrendamiento. Las Partes elaborarán conjuntamente un informe sobre los resultados de la investigación y deberán firmarlo ambas partes. Si el cliente no coopera en esta inspección final, el proveedor estará autorizado a realizar la inspección fuera de la presencia del cliente y a elaborar el informe por sí mismo. Este informe es vinculante para el cliente.

82.3 El proveedor tiene derecho a reparar los defectos enumerados en el informe de la inspección final y que razonablemente correrán a cargo del cliente y correrán el riesgo de ello a expensas del cliente. El cliente es responsable de los daños causados al proveedor por su inutilidad temporal o por cualquier otra in rentabilidad adicional del equipo.

82.4 En caso de que, al final del arrendamiento, el cliente no haya deshecho un cambio que haya hecho a los equipos o no haya retirado una adición, se considerará que el cliente ha renunciado a todo derecho a estos cambios o aditivos.

Capítulo 16. Mantenimiento de equipos

El presente capítulo se aplicará cuando el proveedor mantenga equipos de cualquier tipo para el cliente.

Artículo 83. Servicios de mantenimiento

83.1 El proveedor lleva a cabo el mantenimiento de los equipos mencionados en el contrato, siempre y cuando se encuentre en los Países Bajos. Durante el mantenimiento, el cliente no tiene derecho a un equipo de sustitución.

83.2 Los acuerdos sobre el mantenimiento y los niveles de servicio correspondientes se establecen por escrito. En caso de falta de acuerdo escrito, el proveedor se compromete a resolver los fallos notificados por escrito y de forma adecuada en un plazo razonable. Además, el proveedor puede llevar a cabo el mantenimiento preventivo, pero no está obligado a hacerlo.

83.3 Un fallo en este capítulo significa que el equipo no funciona o no funciona sin interrupción con arreglo a las especificaciones que el proveedor ha transmitido expresamente por escrito. El cliente debe poder demostrarlo y mostrarlo al proveedor (reproducir).

83.4 Una vez que se produzca un fallo, el cliente deberá informar inmediatamente al proveedor con una descripción clara del fallo. El cliente facilitará la colaboración solicitada para el mantenimiento, por ejemplo, mediante la no utilización temporal del equipo. El cliente se asegurará de que el personal del proveedor, o las personas que estén en contacto con el proveedor, tengan acceso a la ubicación del equipo, ponga el equipo a disposición para el mantenimiento y proporcione toda la ayuda necesaria.

83.5 Antes de que el cliente ofrezca el equipo al proveedor para el mantenimiento, el cliente se asegurará de que todo el software y los datos incluidos en el equipo o en él se hayan hecho una copia de seguridad completa y eficaz.

83.6 A petición del proveedor, durante el mantenimiento estará presente un profesional del cliente para reflexionar o responder a preguntas.

83.7 El cliente puede conectar los equipos y sistemas no suministrados por el proveedor a los equipos suministrados e instalar software en ellos.

83.8 Si el proveedor considera necesario probar las conexiones del equipo con otros dispositivos o software para el mantenimiento, el cliente pondrá a disposición del proveedor este otro equipo, software, procedimientos de ensayo y soportes de datos.

83.9 Los materiales de ensayo necesarios para el mantenimiento y no pertenecientes al equipo estándar del proveedor deberán ser suministrados por el cliente.

83.10 El cliente es responsable de la pérdida, robo o daño del equipo durante el período en que el proveedor lo posee para el mantenimiento. Depende del cliente asegurar este riesgo.

Artículo 84. Precio del mantenimiento

84.1 En el precio de mantenimiento solo se incluyen los siguientes costes si se ha acordado explícitamente:

- **a.** coste de los artículos de consumo (sustituyéndolos) tales como pilas, sellos, tinta (cartuchos), tóner, cables y accesorios;
- **b.** costes de los componentes y servicios de mantenimiento (sustituyéndolos) para la reparación de fallos causados (parcialmente) por intentos de reparación por parte de personas distintas del proveedor;
- **c.** trabajos de revisión del equipo;
- **d.** adaptación del equipo;
- **e.** el traslado, el traslado, la reinstalación o los gastos de transporte para la reparación de equipos o trabajos relacionados con ello.

84.2 El proveedor puede cobrar una tasa de mantenimiento al cliente, incluso si el equipo (aún no se ha puesto en servicio) o si no se utiliza el mantenimiento.

Artículo 85. Exclusiones

85.1 Los trabajos para investigar o corregir fallos provocados por errores de funcionamiento, uso incorrecto de los equipos o causas externas (por ejemplo, problemas con Internet, redes, suministro de energía o conexiones con equipos, programas informáticos o materiales no cubiertos por el contrato de mantenimiento) no estarán sujetos a las obligaciones del proveedor con arreglo al contrato de mantenimiento.

85.2 Salvo pacto en contrario, las obligaciones de mantenimiento del proveedor excluyen la investigación o reparación de averías relacionadas con:

- **a.** modificaciones del equipo que no hayan sido efectuadas por un proveedor o en su nombre;
- **b.** el uso del equipo en violación de los acuerdos y la no ejecución oportuna del mantenimiento;
- **c.** software instalado en el equipo.

85.3 El proveedor podrá cobrar los costes de mantenimiento e investigación contemplados en los artículos 85.1 y/o 85.2 según sus tarifas habituales.

85.4 El proveedor no está obligado a recuperar los datos dañados o perdidos como consecuencia de averías o tareas de mantenimiento, salvo mediante la restauración, cuando sea posible, de la última copia de seguridad disponible de esos datos. Si no se ha acordado la segmentación de datos u otro mecanismo de separación, puede que no sea posible restaurar una copia de seguridad para un cliente en concreto.

© NLdigital. Todos los derechos sobre estas Condiciones de NLdigital 2025 están reservados a la asociación NLdigital. Sin una licencia válida, ninguna parte de estas Condiciones de NLdigital podrá modificarse, reproducirse, almacenarse en una base de datos automatizada ni divulgarse de forma alguna o por medio alguno, ya sea electrónico, mecánico, mediante fotocopia, grabación o cualquier otro medio. Los miembros de NLdigital tienen derecho a utilizar gratuitamente las Condiciones de NLdigital sin modificarlas en el ejercicio de su actividad empresarial. Quienes no sean miembros pueden adquirir el derecho de uso comprando las Condiciones de NLdigital en https://www.nldigital.nl/. Queda prohibido aplicar a las Condiciones de NLdigital técnicas de extracción automatizada (scraping), minería de datos u otras técnicas similares. Las Condiciones de NLdigital no podrán utilizarse para entrenar sistemas de IA.