



## **Condiciones Generales de Venta y del Servicio**



# Índice

1. PREÁMBULO	5
2. DEFINICIONES	5
3. OBJETO	6
4. DOCUMENTACIÓN DEL CONTRATO	6
5. DURACIÓN	6
6. CONFIGURACIÓN	6
7. PEDIDO Y APERTURA DE LA CUENTA DE CLIENTE	6
8. DERECHO A UTILIZAR EL SERVICIO DE APLICACIÓN	7
8.1 Derecho a utilizar el Servicio	7
8.2 Derecho de reproducción de los Datos	7
9. LIMITACIONES DE USO	7
9.1 Limitaciones generales	7
9.2 Limitaciones especiales	8
10. DISPONIBILIDAD	8
11. SEGURIDAD	8
12. MANTENIMIENTO	8
12.1 Principios generales	8
12.2 Mantenimiento del Servicio	8
12.3 Casos de exclusión	9
12.4 Evolución del Servicio	9
12.5 Asistencia técnica	9
13. CONDICIONES FINANCIERAS	9
13.1 Cuota de suscripción al Servicio periódico	9
13.2 Facturación y pagos	9
13.3 Incidente de pago	10
14. PROPIEDAD INTELECTUAL	10
14.1 Propiedades de las partes	10
14.2 No falsificación	11
15. CONFIDENCIAL	11
16. DATOS PERSONALES	11
17. RESPONSABILIDAD	12
18. RESOLUCIÓN	13

18.1 Casos de resolución	13
18.2 Consecuencias de la resolución	13
19. VARIOS	13
19.1 Cesión	13
19.2 Subcontratación	14
19.3 No captación	14
19.4 Referencia	14
19.5 Nulidad	14
19.6 Fuerza mayor	14
19.7 Prueba	14
19.8 No renuncia	14
19.9 Domicilio	14
19.10 Comunicaciones	14
19.11 Ética y lucha contra la corrupción	15
19.12 Litigios	15
19.13 Derecho y jurisdicción	17
ANEXO 1 - DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	17
1. SERVICIO	18
2. Versión beta del SERVICIO O EVOLUCIÓN	18
3. LIMITACIONES ESPECÍFICAS DE USO	20
4. SERVICIOS WEB Y CONECTORES	22
ANEXO 2 - NIVELES DE SERVICIO	22
1. Alojamiento del servicio	22
2. Mantenimiento del servicio	23
3. Asistencia al usuario	23
ANEXO 3 - SEGURIDAD DEL SERVICIO	23
ANEXO 4 - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	24



# Contrato de servicio de Kizeo Forms

## Condiciones generales

## 1. PREÁMBULO

---

KIZEO desarrolla y produce una gama de productos de aplicación comercializados en forma de servicios («SaaS»), destinados en particular a la captura de información en situación de movilidad y a la desmaterialización de formularios para profesionales. Después de haberse familiarizado con las características y de haberse asegurado de que el servicio de aplicación se ajusta a sus necesidades y a su infraestructura informática, el Cliente deseó hacer un pedido del servicio de aplicación, en los términos descritos en el Contrato. En el caso de un pedido online, la creación de la cuenta del Cliente por parte de éste implica la aceptación sin reservas de las Condiciones Generales. En el caso de las Condiciones Particulares celebradas entre KIZEO y el Cliente, la aceptación de las Condiciones Particulares por parte del Cliente implica la aceptación incondicional de las presentes Condiciones Generales.

## 2. DEFINICIONES

---

Los términos utilizados en el Contrato que comienzan con una letra mayúscula, en singular o en plural, tendrán el significado que se indica a continuación.

**Suscripción:** significa una suscripción al Servicio para un Usuario.

**Administrador:** designa a la(s) persona(s) puesta(s) bajo la responsabilidad del Cliente (empleado, trabajador, representante, etc.) que se encarga(n) de la creación de formularios, la administración de los Usuarios y la gestión de las bases de datos del Cliente. El administrador no necesita realizar una Suscripción de Usuario, a menos que introduzca datos.

**Anomalía:** se refiere a un mal funcionamiento reproducible que conduce a una degradación del rendimiento, a la indisponibilidad o a la no conformidad funcional del Servicio, no imputable a una modificación o a un fallo de uso por parte del Cliente o a un elemento o acontecimiento de cualquier tipo ajeno al control de KIZEO.

**Hoja de pedido:** se refiere, si procede, al documento enviado por el Cliente a KIZEO para confirmar su pedido de Suscripciones. La Hoja de pedido debe incluir información obligatoria (número de pedido, número de

Suscripciones, fecha de activación) que deben cumplir estrictamente con las disposiciones de las Condiciones Particulares. En caso de contradicción, las disposiciones de las Condiciones Particulares tendrán prioridad sobre la Hoja de Pedido.

**Cliente:** significa el cliente, una persona jurídica que actúa a título profesional, que realiza un pedido del Servicio de acuerdo con las disposiciones del Contrato. El Cliente se designa en las Condiciones Particulares.

**Cuenta:** significa la cuenta del Cliente creada por éste en el marco del Contrato aprobado. La cuenta es gestionada por el Administrador designado por el Cliente.

**Condiciones Generales:** se refiere a las presentes condiciones generales, aplicables en todo caso al Servicio, y sus anexos.

**Condiciones Particulares:** se refiere a las condiciones particulares que estipulan, en su caso, los detalles personalizados del Servicio y los servicios auxiliares acordados entre KIZEO y el Cliente.

**Contrato:** significa las Condiciones Generales y, en su caso, las Condiciones Particulares.

**Documentación:** significa la documentación para utilizar el Servicio, disponible en [www.kizeo-forms.com](http://www.kizeo-forms.com).

**Datos:** significa todos los datos, información, mensajes, anotaciones, comentarios y contenidos, cargados y procesados por los Usuarios del Cliente a través de las funcionalidades del Servicio.

**Datos personales:** toda información relativa a una persona física identificada o identificable directa o indirectamente, en particular por referencia a un identificador, como un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea, o a uno o varios elementos propios de su identidad física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural o social.

**Evolución:** se refiere a la evolución funcional del Servicio, según lo dispuesto por KIZEO a su discreción.

**Identificadores:** se refiere a los códigos de acceso de un Usuario (login / código de empresa / contraseña) elegidos por el Usuario al registrarse en el Servicio.

**Interfaz de Administración:** se refiere a la interfaz que forma parte del Servicio, ofrecida a los Administradores.

**Partes:** significa KIZEO y el Cliente firmante de las Condiciones Particulares.

**Servicio:** se refiere al servicio de aplicación designado en los Términos y Condiciones Particulares, publicado y comercializado por KIZEO. El Servicio, ofrecido en modo SaaS, incluye (i) una aplicación móvil, (ii) una aplicación web y (iii) la infraestructura de alojamiento, así como (iv) el mantenimiento. Las aplicaciones son software desarrollado por KIZEO y siguen siendo de su propiedad exclusiva.

**Usuarios:** significa cualquier persona designada por el Cliente que tenga una licencia de usuario de Kizeo en la Cuenta de dicho Cliente.

### 3. OBJETO

---

El objeto del Contrato es definir los términos y condiciones bajo los cuales el Cliente utiliza el Servicio. El Servicio incluye el alojamiento del Servicio y de los Datos en la infraestructura (servidores) de KIZEO o de su subcontratista de alojamiento, así como el mantenimiento del Servicio según lo estipulado a continuación. Las presentes Condiciones Generales rigen las Condiciones Particulares, salvo excepciones expresas estipuladas en las Condiciones Particulares. El Contrato constituye el Contrato completo entre las Partes y excluye cualquier acuerdo oral o documento intercambiado previamente o condiciones de compra del Cliente. Toda conexión al Servicio implica necesariamente la aceptación de los presentes Términos y Condiciones.

### 4. DOCUMENTACIÓN DEL CONTRATO

---

Los documentos contractuales están en orden de prioridad descendente:

1. En su caso, las Condiciones Particulares aceptadas por el Cliente y registradas por KIZEO;
2. Las presentes Condiciones Generales y sus anexos
  - Descripción del Servicio
  - Niveles de Servicio
  - Seguridad del Servicio

- Protección de datos personales:

3. En su caso, la Hoja de pedido del cliente.

En caso de contradicción, prevalecerá el documento de mayor rango. KIZEO podrá modificar las presentes Condiciones Generales o sus anexos. Las nuevas Condiciones Generales se publican en la [página web de KIZEO](#) y/o se envían al Cliente. El Cliente podrá seguir utilizando el Servicio en las nuevas condiciones, o bien rescindir el Contrato sin indemnización alguna, enviando una notificación por escrito a tal efecto y respetando un plazo de preaviso de un (1) mes.

### 5. DURACIÓN

---

El Contrato entra en vigor en la fecha de activación de la Cuenta del Cliente, por el plazo inicial firme e irrevocable estipulado en las Condiciones Particulares (Suscripción mensual o anual). Al finalizar el plazo inicial acordado, el Contrato terminará al final de la última Suscripción en curso.

### 6. CONFIGURACIÓN

---

Corresponde al Cliente garantizar la compatibilidad de su entorno informático y de sus terminales móviles con el Servicio, bajo su propia responsabilidad. El Servicio sólo puede ser utilizado en una configuración de uso que respete los requisitos previos de KIZEO indicados en [su página web](#). En caso de modificación de la configuración inicial de uso por parte del Cliente que no cumpla con los requisitos previos indicados por KIZEO, KIZEO declina toda responsabilidad relativa al funcionamiento o disponibilidad del Servicio.

KIZEO no proporciona ninguna adaptación o desarrollo específico del Servicio. El Cliente podrá utilizar las APIs y los conectores propuestos por KIZEO para asegurar, bajo su responsabilidad, la configuración o integración del Servicio con su sistema de información.

### 7. PEDIDO Y APERTURA DE LA CUENTA DE CLIENTE

---

El pedido de Suscripciones hace que el Contrato se firme. El pedido se realiza (i) directamente por el Cliente en la Interfaz de Administración proporcionada por KIZEO, (ii) o en la fecha de recepción por KIZEO de la Hoja de Pedido enviada por el Cliente.

Los Usuarios del Cliente acceden al Servicio a través de una conexión remota desde sus terminales, en los que se visualizan los Datos y las funcionalidades del Servicio. El Cliente crea los accesos de sus Usuarios de acuerdo con el [procedimiento indicado por KIZEO](#), dentro del límite del número de Usuarios acordado en las Condiciones Particulares. KIZEO tolera el acceso al Servicio en un máximo de dos terminales móviles por Usuario.

La identificación de un Usuario del Cliente, al acceder al Servicio, se realiza mediante (i) los Identificadores definidos para cada Usuario por el Administrador del Cliente y (ii) un código de empresa comunicado al Cliente por KIZEO al abrir su Cuenta. Los identificadores son personales y confidenciales. El Cliente se compromete a hacer todo lo posible para mantener sus identificadores en secreto y a no divulgarlos de ninguna forma. En cada conexión al Servicio, el Usuario indica sus identificadores, incluidos su código de empresa, que son estrictamente confidenciales. Cualquier pérdida o robo de Identificadores debe ser denunciado sin demora por el Cliente. En cualquier caso, el Cliente es el único responsable del acceso y de las acciones realizadas con los Identificadores asignados a sus Usuarios o con el código de empresa asignado por KIZEO.

## 8. DERECHO A UTILIZAR EL SERVICIO DE APLICACIÓN

### 8.1 Derecho a utilizar el Servicio

La apertura de la Cuenta conlleva la concesión al Cliente de un derecho personal, no exclusivo, no susceptible de cesión e intransferible del uso del Servicio, en cumplimiento del Contrato, durante la duración de éste y sus posibles renovaciones, y en todo el mundo, a cambio del pago de la tarifa estipulada a continuación. El Cliente se compromete a utilizar el Servicio de acuerdo con su finalidad, su Documentación, las normas profesionales aplicables a sus actividades y las disposiciones del Contrato. El uso del Servicio significa su acceso y la activación de sus funcionalidades (incluida la carga de los Datos del Cliente) por parte de los Usuarios designados por el Cliente, en el marco de sus necesidades profesionales, con el fin de cargar y procesar los Datos. En consecuencia, cualquier otro uso del Servicio, no autorizado por KIZEO, está prohibido. En este sentido,

el Cliente se compromete a abstenerse y prohíbe a los Usuarios (i) cualquier acceso o intento de acceso al software de KIZEO o a su infraestructura de alojamiento que no sea estrictamente necesario para su uso normal de acuerdo con el Contrato, (ii) cualquier interconexión o integración con otros servicios o software sin autorización previa de KIZEO, (iii) cualquier difusión, distribución, puesta a disposición gratuita o de pago del Servicio a usuarios no autorizados, al público o a terceros, (iv) cualquier reproducción, adaptación, modificación, descomposición, distribución del Servicio, sin que esta lista sea exhaustiva.

### 8.2 Derecho de reproducción de los Datos

A efectos de la ejecución del Contrato, el Cliente concede expresamente a KIZEO un derecho personal, intransferible e intransmisible de reproducción de los Datos en su infraestructura de alojamiento con el único fin de prestar el Servicio, con exclusión de cualquier otro uso, durante la vigencia del Contrato y en todo el mundo.

## 9. LIMITACIONES DE USO

### 9.1 Limitaciones generales

El Cliente se compromete a cargar y procesar a través del Servicio únicamente datos profesionales y estrictamente legales. En particular, el Cliente se compromete a abstenerse y prohíbe a los Usuarios cargar o procesar cualquier Dato que sea contrario a las leyes, reglamentos u orden público, y en particular cualquier contenido de carácter ilícito, así como cualquier infracción de la protección de la intimidad, de la imagen de las personas, de los datos personales de terceros o de los derechos de propiedad intelectual de terceros (en particular almacenando archivos obtenidos en violación de los derechos de sus autores). El Cliente es el único responsable de los Datos cargados, del tratamiento, de las instrucciones y de los procedimientos que activa, de su licitud, pertinencia, calidad, así como de los resultados obtenidos. Por último, el Cliente se compromete a no utilizar el Servicio de forma contraria a la normativa aplicable a sus actividades profesionales o a las comunicaciones electrónicas, ni a contribuir a dicho uso. El Cliente mantendrá indemne a KIZEO de cualquier reclamación,

demanda o condena relacionada con los Datos introducidos por el Cliente, de los que es el único responsable. KIZEO se reserva el derecho de interrumpir inmediatamente, sin previo aviso ni indemnización, el acceso del Cliente al Servicio en caso de uso no conforme con el Contrato, y más generalmente en caso de incumplimiento de las limitaciones, prohibiciones o número de Usuarios estipulados.

## 9.2 Limitaciones especiales

Algunas funciones u opciones del Servicio están sujetas a limitaciones específicas, indicadas en el anexo “Descripción del Servicio”, como un peso o volumen máximo de Datos, número de push, exportaciones o solicitudes por Usuario. Si se superan estos límites, KIZEO declina toda responsabilidad en caso de Anomalía o incumplimiento del Servicio, y se reserva el derecho de suspender el Servicio o facturar al Cliente los recursos adicionales consumidos por incumplimiento de los límites indicados. Además, el uso del Servicio implica el estricto cumplimiento por parte del Cliente de las normas de uso del subcontratista de alojamiento utilizado por KIZEO, disponibles en [AWS - Amazon](#).

## 10. DISPONIBILIDAD

KIZEO pone a disposición del Cliente el espacio de memoria y la capacidad de procesamiento necesarios para garantizar un buen uso del Servicio, niveles de rendimiento satisfactorios, bajo reserva de las gamas de mantenimiento técnico del Servicio y de su infraestructura de alojamiento. KIZEO se esfuerza por garantizar la accesibilidad al Servicio 7 días a la semana, 24 horas al día. No obstante, el Cliente es consciente de los riesgos técnicos inherentes a Internet, de las ralentizaciones y de las interrupciones de acceso que pueden producirse. Además, el Cliente es el único responsable de la eficacia de su conexión web y de los compromisos de su operador de comunicaciones electrónicas. En consecuencia, KIZEO no puede garantizar la continuidad, accesibilidad o disponibilidad permanente del Servicio, que se presta en virtud de una obligación de medios.

## 11. SEGURIDAD

KIZEO o su subcontratista de alojamiento implementa medidas de seguridad de acuerdo con los mejores estándares vigentes, contra

ataques a la integridad de los Datos o intentos de introducción fraudulenta. Asegura el bloqueo físico y de software de la infraestructura de alojamiento, así como las particiones lógicas destinadas a compartimentar los datos del cliente. Sin embargo, el Cliente es el único responsable de asegurar su propio sistema informático y sus accesos a la web, y en particular de implementar contraseñas, cortafuegos y software antivirus para proteger su propio sistema y sus terminales móviles, así como su propia política de seguridad y gestión de accesos.

## 12. MANTENIMIENTO

### 12.1 Principios generales

En caso de producirse una Anomalía que afecte al Servicio, el Cliente lo comunicará por teléfono o por correo electrónico a los datos de contacto indicados por KIZEO, quien atenderá los informes a la mayor brevedad posible en días y horas laborables, según las franjas horarias indicadas en el anexo “Niveles de Servicio”. En su informe, el Cliente indica las circunstancias del mal funcionamiento observado, y recuerda las referencias de su Contrato. KIZEO realiza un diagnóstico de la Anomalía, para determinar si se debe a un problema de software o a un problema de conexión al Servicio, o si no está relacionado con el Servicio. Si la causa del mal funcionamiento no es atribuible a KIZEO o a su subcontratista, KIZEO no podrá corregir la Anomalía y exime a KIZEO de cualquier responsabilidad al respecto. Además, el Cliente reconoce la necesidad de interrumpir el Servicio con el fin de actualizar el software y el mantenimiento técnico de la infraestructura. KIZEO dará preferencia a los horarios de uso más bajos para minimizar cualquier indisponibilidad resultante.

### 12.2 Mantenimiento del Servicio

En el caso de que se produzca una Anomalía del Servicio comunicada por el Cliente en las coordenadas indicadas por KIZEO, el Cliente hará sus mejores esfuerzos para corregirla lo antes posible, y/o proporcionar una solución. Cada intervención es objeto de un ticket de mantenimiento en KIZEO, en el que se registra el momento en que se tuvo en cuenta el informe, las explicaciones del Cliente y las correcciones realizadas, hasta el cierre de la Anomalía. En

caso de litigio, los registros y grabaciones de KIZEO darán fe.

### 12.3 Casos de exclusión

En cualquier caso, KIZEO no se hace responsable de ninguna Anomalía o de la no corrección de una Anomalía, relacionada con: (i) un fallo material o desoftware de uno o varios elementos del sistema informático o de la red del Cliente, incluidos los terminales móviles de los Usuarios; (ii) una configuración del entorno informático o de los puestos del Cliente; (iii) una negativa del Cliente a colaborar con KIZEO en la notificación o resolución de las Anomalías; (iv) un uso del Servicio que no se ajuste a su finalidad, a sus requisitos de uso o a su Documentación, o la superación de las métricas acordadas; (v) una incompatibilidad entre el Servicio y los nuevos materiales o software de terceros implementados por el Cliente sin la aprobación previa de KIZEO ; (vi) un fallo de las redes de comunicaciones electrónicas, la ralentización o la congestión de Internet o de la red del Cliente; (vii) la contaminación del sistema informático del Cliente por un virus informático; (viii) la intrusión fraudulenta en el sistema informático del Cliente; (ix) la intervención de un tercero en el Servicio no autorizado por KIZEO, (x) cualquier superación de los límites técnicos del Servicio, en particular en el caso del envío de Datos, y también de forma más general (xi) cualquier acto voluntario de degradación, mala fe, sabotaje, así como cualquier caso de fuerza mayor.

### 12.4 Evolución del Servicio

La Evolución del Servicio incluye (i) actualizaciones técnicas, (ii) nuevas versiones funcionales del Servicio, decididas y desplegadas a discreción de KIZEO. La Evolución está incluida en la cuota de Suscripción. El Cliente no puede oponerse a una actualización del Servicio, dada la naturaleza centralizada de SaaS del Servicio. En la medida en que aloje o tenga alojado el Servicio, KIZEO actualizará e instalará las nuevas versiones del Servicio directamente en la infraestructura de alojamiento, haciendo todo lo posible para garantizar el mantenimiento de las funcionalidades y el rendimiento, y minimizando la indisponibilidad resultante. La Evolución del Servicio no incluye las peticiones funcionales específicas que el Cliente pueda desear para su propio uso.

### 12.5 Asistencia técnica

KIZEO puede prestar asistencia al usuario, únicamente al Administrador designado por el Cliente dentro de la Empresa, según las franjas horarias y los datos de contacto indicados en el anexo “Niveles de Servicio”.

## 13. CONDICIONES FINANCIERAS

### 13.1 Cuota de suscripción al Servicio periódico

La cuota de suscripción al Servicio incluye (i) el derecho a utilizar el Servicio en proporción al número de Suscripciones adquiridas por el Cliente (una Suscripción por Usuario, se utilice o no dicha Suscripción), y (ii) el alojamiento y el mantenimiento del Servicio según lo estipulado anteriormente. El importe y la periodicidad de la tasa se establecen en las Condiciones Particulares o a través del Área de Clientes de Kizeo Forms. Las tarifas se deben pagar en cualquier caso, independientemente de que el Cliente utilice o no las Suscripciones solicitadas.

El importe de la cuota periódica se determina aplicando las métricas mencionadas en las Condiciones Particulares (por ejemplo, número de Usuarios, número de dispositivos por Usuario, volumen de Datos, etc.). En caso de superar o no respetar una métrica observada por KIZEO en su sistema, KIZEO informará al Cliente del uso no conforme. En su caso, KIZEO se reserva el derecho de aumentar la tarifa del Servicio en consecuencia durante la duración del Contrato o, en caso de desacuerdo o litigio, de suspender el Servicio, sin perjuicio de su derecho a resolver el Contrato por incumplimiento del Cliente según lo estipulado en el artículo “Resolución”.

El número de Usuarios del Cliente se define por la duración del Contrato. No obstante, el Cliente podrá aumentar el número de sus Usuarios solicitando las correspondientes Suscripciones a través de la Interfaz de administración, adaptando KIZEO el importe de la tarifa de forma prorrateada a partir de la apertura de las Suscripciones adicionales. El Cliente sólo podrá reducir el número de sus Usuarios en el momento de la renovación del Contrato, adaptando KIZEO el importe de la cuota de la nueva Suscripción anual.

### 13.2 Facturación y pagos

Todos los precios y tarifas excluyen impuestos y se incrementarán con los impuestos aplicables

(incluido el IVA). El Cliente paga las Suscripciones al Servicio que suscribe. Las facturas de KIZEO son netas y sin descuento. Las facturas se envían por vía electrónica y se pagan en efectivo en el momento del pedido (salvo que se estipule lo contrario en las Condiciones Particulares).

### 13.3 Incidente de pago

La falta de pago de una factura en su fecha de vencimiento, en su caso, dará lugar a una notificación al Cliente. En ausencia de una respuesta debidamente motivada en el plazo de quince (15) días, KIZEO se reserva el derecho a suspender el Servicio, y a rescindir el Contrato después de que el requerimiento de pago enviado por KIZEO al Cliente por carta certificada con acuse de recibo permanezca infructuoso durante otros quince (15) días, permaneciendo el derecho de KIZEO de conservar los pagos anteriores y pasando a ser los pagos debidos inmediatamente exigibles por caducidad del plazo.

En cualquier caso, cualquier retraso en el pago por parte del Cliente dará lugar a la aplicación de (i) la indemnización legal fijada para los costes de cobro, de acuerdo con el artículo L.441-10 del Código de Comercio francés; (ii) los costes adicionales que puedan ser necesarios para que KIZEO recupere su deuda y (iii) los intereses de demora no liberatorios a un tipo igual a tres (3) veces el tipo de interés legal vigente, calculado en días desde el primer día de retraso sobre la fecha de vencimiento de la factura hasta el día de pago efectivo.

## 14. PROPIEDAD INTELECTUAL

### 14.1 Propiedades de las partes

KIZEO es y sigue siendo el único propietario de todos los derechos relacionados con el Servicio, incluyendo la propiedad de las aplicaciones y el software que constituyen el Servicio, y la interfaz incluyendo las imágenes o creaciones gráficas integradas, así como su marca y logotipo, y su propio sistema informático. El derecho de uso del Servicio concedido al Cliente no podrá tener como efecto la cesión de ningún derecho de propiedad intelectual sobre la totalidad o parte del Servicio, salvo los estrictamente necesarios para el uso del mismo por la sola duración del Contrato y estipulados anteriormente. El Cliente es y sigue siendo el único propietario de los Datos, de sus propias marcas y logotipos,

así como de su propio sistema informático y, de forma más general, de cualquier elemento comunicado a KIZEO en el marco del Contrato, que KIZEO tiene prohibido reproducir, transferir o reutilizar para cualquier otro fin o con cualquier otro Cliente. No obstante, el Cliente reconoce que KIZEO es susceptible de ceder sus Datos a cualquier autoridad judicial o administrativa que lo solicite válidamente.

### 14.2 No falsificación

KIZEO garantiza que dispone de todos los derechos de propiedad intelectual que le permiten prestar el Servicio al Cliente. En consecuencia, KIZEO se compromete a defender e indemnizar al Cliente por los daños y perjuicios relacionados con reclamaciones, demandas o condenas, interpuestas por un tercero que alegue que la totalidad o parte del Servicio infringe un derecho de autor, siempre que el Cliente notifique inmediatamente a KIZEO por escrito la existencia de la demanda, solicite su defensa, preste a KIZEO su plena colaboración en dicha defensa y no transija sin el previo consentimiento por escrito de KIZEO. En la medida en que KIZEO reconozca que el componente es infractor, podrá, a su elección y a su cargo: (i) modificar el componente en cuestión para que el Servicio deje de ser infractor, (ii) sustituir el componente en cuestión por un componente no infractor con funcionalidades globalmente equivalentes o superiores en rendimiento, (iii) obtener los derechos de uso para que el Cliente pueda seguir utilizando el Servicio de acuerdo con los términos de su contrato.

Esta garantía no se aplica a los componentes de código abierto integrados o utilizados en el Servicio. Tampoco se aplica en todos los casos de exclusión de mantenimiento y responsabilidad estipulados en el Contrato. Por su parte, el Cliente garantiza a KIZEO la legalidad y no infracción de los Datos cargados y procesados a través del Servicio, y exime a KIZEO de cualquier reclamación o condena perseguida por un tercero y basada en sus derechos de propiedad intelectual o en un acto de competencia desleal, o más generalmente contra cualquier persecución o condena relacionada con la naturaleza ilícita de los Datos, incluyendo todos los daños y gastos diversos.

## 15. CONFIDENCIAL

Los Datos del Cliente (incluidos los Datos Personales relativos a sus empleados), la información relativa a su actividad, las especificaciones del Servicio KIZEO y las aplicaciones KIZEO que componen el Servicio, constituyen información estrictamente confidencial para las Partes. Cada una de las Partes se compromete a (i) mantener en secreto toda la información que reciba de la otra Parte; (ii) no revelar la información confidencial de la otra Parte a ningún tercero, salvo en caso de requerimiento judicial; y (iii) utilizar la información confidencial de la otra Parte únicamente para el cumplimiento de sus obligaciones en virtud del Contrato. Las obligaciones de las Partes con respecto a la información confidencial permanecerán en vigor durante toda la duración del Contrato y, después de su término, siempre que la información en cuestión siga siendo confidencial para la Parte que la divulgue.

Sin perjuicio de lo anterior, ninguna de las Partes tendrá obligación alguna con respecto a la información que (i) esté o vaya a estar públicamente disponible sin que sea culpable la Parte que la recibe, (ii) sea desarrollada de forma independiente por la Parte que la recibe, (iii) sea conocida por la Parte que la recibe antes de que le sea revelada por la otra Parte, (iv) se reciba legítimamente de un tercero que no esté obligado a mantener la confidencialidad, o (v) deba ser divulgada por ley o por orden judicial (en cuyo caso sólo se divulgará en la medida en que sea necesario y previa notificación por escrito a la Parte que la haya facilitado).

## 16. DATOS PERSONALES

En el sentido de la normativa aplicable (incluyendo el Reglamento Europeo de Protección de Datos nº 2016-679 y la legislación francesa aplicable), el Cliente es el “controlador de datos” de cualquier dato personal a través del Servicio (en particular, cualquier entrada de datos personales en el contexto de los formularios u otros Datos cargados o generados por los Usuarios a través del Servicio), y KIZEO es su “subcontratista”.

Es responsabilidad exclusiva del Cliente determinar las categorías de datos personales contenidas en los Datos cargados en el Servicio,

las finalidades que persigue, la duración de la conservación de dichos datos personales y la(s) base(s) jurídica(s) que autorizan su recogida y tratamiento. Se recuerda que la recogida de datos personales de terceros implica una base legal determinada de acuerdo con la normativa, y la información previa de las personas afectadas, o incluso la obtención de su consentimiento previo e informado.

Los datos se almacenan en el sistema hasta (i) la finalización del Contrato, a más tardar, sin perjuicio de que KIZEO los conserve a efectos de prueba de sus obligaciones y del cumplimiento de los requisitos legales, o (ii) hasta que el Cliente reciba una solicitud de eliminación de los datos personales por parte de esa persona y dé a KIZEO la instrucción de eliminarlos.

Con respecto a la seguridad y confidencialidad de los datos personales, KIZEO se compromete a (i) mantener los datos personales estrictamente confidenciales, (ii) implementar las medidas de seguridad organizativas, físicas y técnicas adecuadas para proteger los datos personales dentro del Servicio, (iii) procesar los datos personales sólo para llevar a cabo los fines estipulados anteriormente o por instrucciones expresas del Cliente, y (iv) establecer, mantener y proporcionar a primera solicitud una descripción de las medidas implementadas dentro del Servicio para proteger los datos personales. Además, KIZEO se compromete a (i) asistir y cooperar con el Cliente, en particular en el caso de la realización de un análisis de impacto o de una solicitud de la autoridad de control, (ii) implementar y mantener un procedimiento para informar de las violaciones de seguridad o del acceso no autorizado a los datos que conduzca a una alerta lo antes posible por parte del Cliente y, en su caso, de la persona física afectada, (iii) modificar o suprimir, a petición del Cliente o de un interesado, cualquier dato personal en caso de que éste ejerza los derechos que le otorga la normativa antes mencionada, y (iv) cooperar con la autoridad de protección de datos personales en coordinación con el Cliente. El anexo “Protección de Datos Personales” describe el alcance de los compromisos de KIZEO con respecto a la protección de los datos personales del Cliente.

## 17. RESPONSABILIDAD

En la medida en que el Cliente ha tomado nota de las funcionalidades del Servicio y se ha asegurado de que se corresponden con sus necesidades, KIZEO no es responsable de la adecuación del Servicio a las necesidades particulares del Cliente. KIZEO es responsable de la conformidad del Servicio con su Documentación, de su correcto funcionamiento y de su disponibilidad en el marco de una obligación de medios, teniendo en cuenta el uso directo de las funcionalidades del Servicio por parte del Cliente y la naturaleza SaaS del mismo.

El Servicio se proporciona en el estado en que se encuentra el día del pedido, junto con los servicios de alojamiento y mantenimiento. A menos que esté prohibido por la ley o en la medida en que los derechos legales no puedan ser excluidos, limitados o descartados, KIZEO, sus socios y subcontratistas, no ofrecen ninguna garantía, expresa, implícita, legal o de otro tipo en relación con el Servicio, ni con el contenido proporcionado por terceros, y excluyen todas las garantías (i) expresas o implícitas de valor comercial, de calidad satisfactoria, idoneidad para una necesidad o propósito específico, no infracción o disfrute tranquilo, que no sean los expresamente estipulados en el Contrato, (ii) que surjan en el curso ordinario de los negocios o de los usos comerciales, (iii) de que el Servicio funcionará sin interrupción o anomalía, o (iv) que los Datos no puedan dañarse o perderse.

El Cliente es el único responsable de los Datos que cargue y procese a través del Servicio, y en particular de su legalidad e inocuidad técnica. En este sentido, el Cliente garantiza e indemniza a KIZEO frente a cualquier recurso interpuesto por cualquier tercero, relacionado con cualquier perjuicio causado a KIZEO o a subcontratista de alojamiento por los Datos del Cliente o el uso del Servicio por parte de sus Usuarios. El Cliente es responsable de su propia infraestructura informática y, en particular, de la seguridad de su red.

Cada Parte será responsable de las consecuencias derivadas de sus faltas, errores u omisiones, así como de las faltas, errores u omisiones de sus subcontratistas, si los hubiera, y que causen un daño directo a la otra Parte, de acuerdo con el derecho común. No obstante,

por acuerdo expreso entre las Partes, la responsabilidad en la que incurre KIZEO en caso de incumplimiento de sus obligaciones, probado por el Cliente, se limita a una cantidad igual al importe efectivamente percibido por KIZEO por el mes en curso en el momento de producirse el hecho dañoso. En ningún caso KIZEO será responsable por pérdidas o daños indirectos o imprevisibles del Cliente o de terceros (tales como pérdida, inexactitud o corrupción de datos, perjuicio económico o financiero, acción de un empleado o de un tercero contra el Cliente, pérdida de oportunidad, pérdida de imagen, pérdida de explotación, pérdida de clientes o clientes potenciales, pérdida de beneficios, coste de obtención de un servicio sustitutivo, inversiones o gastos realizados en relación con el Contrato, etc.). Además, es responsabilidad de cada una de las Partes contratar los seguros necesarios para su actividad y productos. El límite estipulado anteriormente contribuye al equilibrio económico del Contrato, que el Cliente reconoce. Por último, el Cliente renuncia a cualquier recurso contra KIZEO con posterioridad a un (1) año después de la fecha de un evento perjudicial.

Se recuerda que la responsabilidad contractual de KIZEO no puede ser comprometida si se produce un daño en caso de violación de las limitaciones de uso del Servicio o en uno de los casos de exclusión estipulados en el artículo 14.3 anterior. En particular, en caso de incumplimiento por parte del Cliente de sus compromisos, en especial los relativos a los límites de uso y licitud de sus Datos, KIZEO podrá facturar al Cliente las consecuencias que sufrirían KIZEO y/o sus otros clientes en caso de impacto en el Servicio causado por los Datos o el uso del Cliente.

En cualquier caso, ninguna de las Partes podrá ser considerada responsable del incumplimiento de sus obligaciones en virtud del Contrato, si dicho incumplimiento se deriva, en particular, de una decisión gubernamental, incluida cualquier retirada o suspensión de autorizaciones de cualquier tipo, una huelga total o parcial, un incendio, una inundación, una catástrofe natural, un atentado, estado de guerra, una interrupción o bloqueo total o parcial de las redes de telecomunicaciones o de electricidad, un acto de piratería informática, una pandemia, un confinamiento o un estado de emergencia

sanitaria, o, de forma más general, cualquier acontecimiento que presente las características de la fuerza mayor tal y como la define la jurisprudencia. La Parte que establezca el caso de fuerza mayor informará inmediatamente a la otra Parte de su incapacidad para cumplir con su obligación. La suspensión de las obligaciones o el retraso no pueden en ningún caso ser causa de responsabilidad por el incumplimiento de la obligación en cuestión, ni inducir al pago de daños y perjuicios o sanciones por retraso.

## 18. RESOLUCIÓN

---

### 18.1 Casos de resolución

Aparte de la no renovación del Contrato por parte del Cliente al final de cada periodo contractual, no hay resolución por conveniencia durante el periodo contractual.

Además, en caso de incumplimiento por una de las Partes de una de las obligaciones del Contrato que no se subsane en el plazo de treinta (30) días naturales desde la notificación formal enviada por carta certificada con acuse de recibo notificando el incumplimiento en cuestión (es decir, (i) un incumplimiento grave por parte de KIZEO en la prestación de un Servicio de acuerdo con su Documentación, (ii) un incumplimiento grave y persistente de sus compromisos en materia de seguridad o confidencialidad de los Datos, (iii) un incumplimiento por parte del Cliente de su obligación de pago, (iv) un incumplimiento por parte del Cliente de su obligación de cooperación o (v) un incumplimiento por parte del Cliente de cualquier limitación o prohibición de uso del Servicio (incluidas las estipuladas en los artículos 8 y 9), o de las métricas y condiciones de uso acordadas en el Contrato), la otra Parte podrá instar la resolución del Contrato, sin perjuicio de los daños y perjuicios que pueda reclamar. Cuando proceda, las Partes aplicarán la reversibilidad acordada como se establece más abajo.

Además, KIZEO podrá resolver el Contrato de pleno derecho, con un preaviso de un (1) mes, si su subcontratista de hospedaje resuelve su propio servicio de hospedaje o lo modifica de forma que sea incompatible con la naturaleza del Servicio prestado al Cliente. Asimismo, KIZEO podrá resolver el Contrato sin previo aviso en el caso de que el Cliente o un Usuario

atente de cualquier forma contra la integridad del Servicio o la imagen de marca de KIZEO o de sus productos, así como en el caso de que se infrinjan sus derechos de propiedad intelectual.

Por último, cada una de las Partes también tiene derecho a resolver el Contrato, sin incurrir en ninguna responsabilidad hacia la otra Parte, mediante una simple notificación por escrito a la dirección de esta última, en los siguientes casos: (i) inicio de un procedimiento de quiebra o liquidación judicial de la otra Parte o cualquier decisión judicial de efecto equivalente y, en los casos previstos por la ley, tras el silencio o la negativa a optar por la continuación del Contrato por parte del administrador o del liquidador judicial; (ii) cese de las actividades de la otra Parte, independientemente de la causa.

### 18.2 Consecuencias de la resolución

Al finalizar el Contrato, o en caso de resolución por cualquier motivo, el Servicio deja de ser accesible para los Usuarios del Cliente y sus Identificadores son desactivados. No obstante, KIZEO permite al Cliente, durante un periodo de tres (3) meses desde la finalización del Contrato, recuperar una copia de todos sus Datos en formato estándar, en su último estado a la fecha de la solicitud. Al final de este periodo, KIZEO destruirá todas las copias en sus servidores después de informar al Cliente. Al tratarse de un Servicio en modo SaaS, no se incluye ninguna otra tarea en la reversibilidad estándar. No obstante, el Cliente podrá solicitar un servicio de asistencia a la reversibilidad sobre la base de un presupuesto aceptado, por los costes y la duración especificados en dicho presupuesto.

## 19. VARIOS

---

### 19.1 Cesión

Cada una de las Partes se abstendrá de ceder el Contrato a un tercero (incluso mediante la aportación de activos, la transferencia del fondo de comercio, la fusión, la absorción, el cambio de control, etc.) sin el acuerdo expreso de la otra Parte.

### 19.2 Subcontratación

KIZEO podrá subcontratar libremente los servicios aquí estipulados, de lo que informará al Cliente. KIZEO sigue siendo responsable de los servicios subcontratados y del respeto por parte de su subcontratista de las obligaciones

del presente contrato y, en particular, de la confidencialidad de los Datos.

### 19.3 No captación

El Cliente renuncia a contratar o hacer trabajar, directamente o a través de un intermediario, a cualquier empleado o subcontratista de KIZEO, sin el acuerdo previo y expreso de éste. Esta renuncia es válida durante toda la duración del Contrato y durante los veinticuatro (24) meses siguientes a su finalización. En su defecto, el Cliente adeudará a KIZEO una cantidad igual a la remuneración bruta pagada al empleado durante los 24 meses anteriores a su salida de KIZEO.

### 19.4 Referencia

El Cliente autoriza expresamente a KIZEO a citar su marca y logotipo en el contexto de la promoción de sus Servicios, en toda la documentación promocional online y offline de KIZEO.

### 19.5 Nulidad

En el caso de que una o más estipulaciones sean consideradas nulas, inaplicables o no ejecutables por cualquier jurisdicción competente, las demás estipulaciones del presente documento seguirán siendo válidas, aplicables y ejecutables a menos que dicha jurisdicción disponga lo contrario. No obstante, las Partes acuerdan que, en tal caso, negociarán de buena fe disposiciones sustitutivas que sean (i) válidas, aplicables y ejecutables y (ii) coherentes con la intención inicial de las Partes.

### 19.6 Fuerza mayor

En caso de fuerza mayor, tal como se define en el artículo 17, las obligaciones de las Partes quedarán suspendidas mientras dure dicha causa. Inicialmente, los casos de fuerza mayor suspenderán la ejecución del Contrato. Si el caso de fuerza mayor se prolonga durante más de tres (3) meses, el presente Acuerdo se resolverá mediante notificación escrita enviada por una de las Partes, salvo acuerdo en contrario de las mismas.

### 19.7 Prueba

En caso de litigio, KIZEO podrá aportar válidamente la prueba de las actuaciones del Cliente y de los Usuarios, utilizando los registros de conexión y transmisión registrados por KIZEO o su subcontratista, que serán la única

prueba, especialmente en lo que se refiere a la fecha, la naturaleza y el contenido de los Datos y el tratamiento, que el Cliente reconoce.

### 19.8 No renuncia

El hecho de que una de las Partes no se acoja a un compromiso de la otra en relación con cualquiera de las obligaciones que se establecen en el presente documento no se interpretará en el futuro como una renuncia a la obligación en cuestión.

### 19.9 Domicilio

Para la ejecución del presente contrato, así como sus consecuencias, las Partes elegirán domicilio en sus respectivas sedes sociales, es decir (i) para KIZEO, SAS Kizeo, Hamadryade Bât 2, 55 Allée Camille Claudel, BP 61252, 84911 AVIGNON Cedex 09, y (ii) para el Cliente, en la dirección comunicada por éste en el momento de realizar el pedido. Cualquier cambio de domicilio social o dirección de una de las Partes sólo será oponible a la otra Parte ocho días naturales después de haber sido debidamente notificado.

### 19.10 Comunicaciones

La información relativa a los Servicios KIZEO, así como sus alertas y notificaciones, incluidos los recordatorios contables, se envían a la dirección de correo electrónico asociada a la Cuenta del Cliente, que éste introdujo al crear su Cuenta y que puede ser modificada por el Cliente en su interfaz de administración. El Cliente garantiza la exactitud y actualidad de su información y datos de contacto durante toda la duración del Contrato. El Cliente es el único responsable de mantener actualizada la información de su Cuenta y del nombramiento permanente de un Administrador dentro de la Compañía, por lo que KIZEO no podrá ser considerado responsable de las consecuencias de la información errónea proporcionada por el Cliente, en particular en caso de no enviar cualquier información (fin de Suscripción, mantenimiento, retraso en el pago, alerta de seguridad, notificación formal).

### 19.11 Ética y lucha contra la corrupción

El Proveedor de Servicios declara y garantiza al Cliente: (i) que ni él ni ninguno de sus directores, funcionarios o empleados ha participado o participará en cualquier momento en cualquier práctica o conducta que constituya un delito en virtud de las leyes y reglamentos aplicables

contra la corrupción y el tráfico de influencias, las leyes y reglamentos contra el blanqueo de dinero y las leyes y reglamentos de competencia; (ii) que ninguna parte de su remuneración, reembolsos o cualquier otro beneficio recibido, ha sido o será, directa o indirectamente, prometido, ofrecido o concedido con el fin de influir en una acción oficial o asegurar una ventaja indebida para un tercero ; (iii) que no ha aceptado, solicitado, propuesto, pagado o conferido, prometido pagar o conferir, directa o indirectamente, y se compromete a no aceptar, solicitar, proponer, pagar o conferir, prometer pagar o conferir, directa o indirectamente, ningún beneficio o ventaja indebida de ningún tipo a o de terceros.

### **19.12 Litigios**

Con el fin de encontrar conjuntamente una solución a cualquier litigio que pueda surgir en la ejecución del Contrato y sus CGV, las Partes se comprometen a reunirse por cualquier medio en un plazo de 15 días a partir de la recepción de una carta certificada con acuse de recibo notificada por una de las dos Partes notificando la existencia de la disputa. Si al término de un nuevo plazo de 15 días, las Partes no llegan a un acuerdo que resuelva la controversia, cada una de ellas podrá hacer valer sus derechos por cualquier medio legal de su elección.

### **19.13 Derecho y jurisdicción**

El Contrato está sujeto a la legislación francesa. cualquier litigio en relación con el servicio, no resuelto de forma amistosa entre KIZEO y el cliente, se someterá a la jurisdicción exclusiva de los tribunales competentes de Aviñón.



# Condiciones generales de venta

## Anexos

# ANEXO 1 - DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

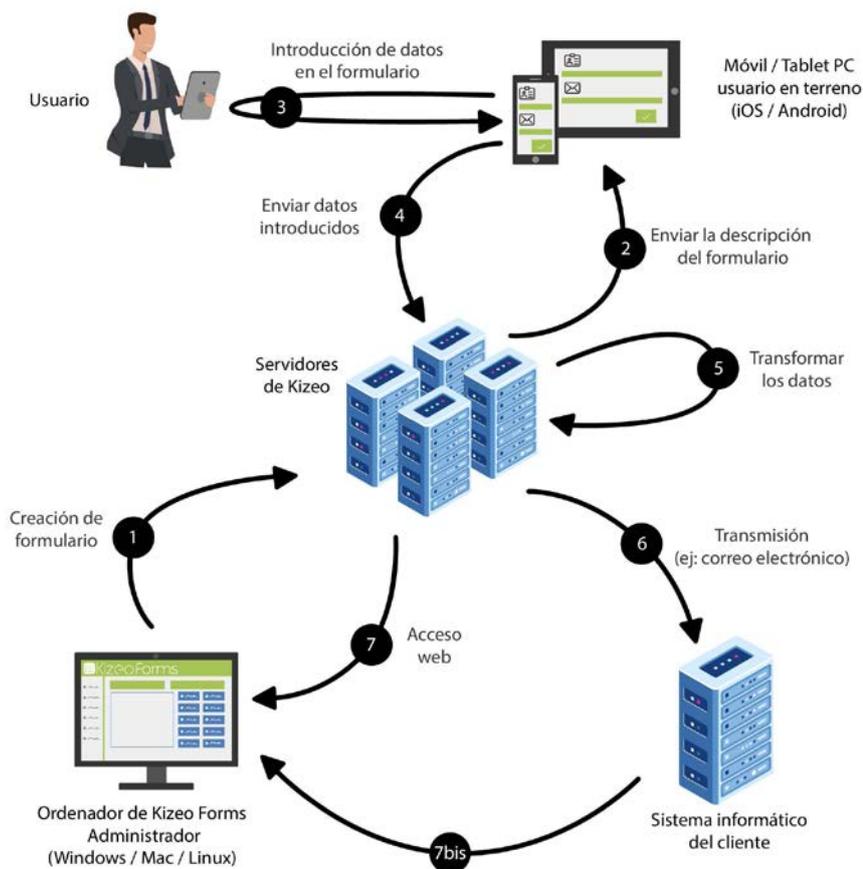
## 1. SERVICIO

Kizeo Forms se refiere a la combinación de la aplicación móvil y la aplicación web desarrollada por KIZEO. La aplicación Kizeo Forms permite la introducción de datos en una situación de movilidad. Los formularios se crean desde el área de clientes (back-office) con total autonomía. El back-office permite tanto la creación y parametrización de formularios como la exportación de todos los datos en forma de informe o no, en el formato que usted elija. El front office permite a los Usuarios introducir Datos dentro de los formularios creados y configurados por el Administrador. El Administrador o los Administradores de la cuenta tienen todos los derechos, tanto a nivel de los formularios como de la exportación de datos. A continuación se indican las posibilidades de estructurar una cuenta de cliente a través del back office.

### 1.1 TUTORIALES

Contamos con un [Centro de Recursos](#), con tutoriales disponible en 3 idiomas: francés, alemán y español.

### 1.2 DIAGRAMA FUNCIONAL



## 2. Versión beta del SERVICIO O EVOLUCIÓN

**Versión Beta:** se refiere a una pre-versión del Servicio o a una Evolución del Servicio antes de su comercialización. Se trata de una versión puesta bajo test para probadores beta voluntarios cuyo objetivo es identificar la existencia de Anomalías en el uso actual del futuro Servicio o su Evolución para que KIZEO pueda realizar todas las correcciones necesarias a través de publicaciones antes de poner la versión final en producción. También permite a KIZEO recoger opiniones y comentarios sobre todas las características del Servicio o su Evolución. Una versión beta del Servicio o de una Evolución no está sujeta a ninguna garantía ni a ningún nivel de servicio (en particular, retrasos en la corrección de Anomalías, seguridad o disponibilidad).

**Probadores Beta:** Usuarios a los que se les pide que prueben un nuevo Servicio o Evolución de forma voluntaria. Hay dos tipos de probadores beta: abiertos (o públicos) y cerrados (o privados). En la primera situación, se puede pedir a cualquier persona que pruebe el Servicio o la Evolución en versión Beta. En la segunda situación, sólo las personas seleccionadas previamente por KIZEO pueden participar en las pruebas. El probador Beta es el encargado de realizar cualquier tipo de feedback sobre el Servicio o la Evolución que está probando (comentarios, alertas, informes de Anomalías, sugerencias de mejora, etc.). KIZEO sigue siendo el único propietario de cualquier Evolución, mejora, modificación del Servicio de cualquier tipo, resultante de las observaciones de los Usuarios en la Prueba Beta.

**Uso de una Versión Beta:** KIZEO puede ofrecer ciertos servicios como una Versión Beta cerrada o abierta para fines de prueba y evaluación. En este caso, KIZEO tendrá la autoridad para determinar a su discreción la duración del período de prueba y evaluación de una Versión Beta. KIZEO será el único juez del éxito de estas pruebas y decidirá en solitario la eventual comercialización de una Versión Beta. El Cliente no tiene ninguna obligación de suscribirse a una Versión Beta, y KIZEO se reserva el derecho de modificar o interrumpir en cualquier momento, temporal o permanentemente, la totalidad o parte de una Versión Beta, con o sin previo aviso. En cualquier caso, el Cliente que acepte utilizar una Versión Beta acepta que KIZEO no será responsable ante KIZEO ni ante ningún tercero de los daños, directos o indirectos, que puedan ser causados por la modificación, supresión o interrupción de una Versión Beta, así como por cualquier anomalía de la misma, sea cual sea el motivo. Por lo tanto, el Cliente exime a KIZEO de cualquier responsabilidad y asume la responsabilidad exclusiva de las consecuencias de cualquier posible mal funcionamiento o parada de la Versión Beta, e informa de ello a sus Usuarios.

## 3. LIMITACIONES ESPECÍFICAS DE USO

### 3.1 ESCENARIOS DE CORREO ELECTRÓNICO

Existen dos tipos de limitaciones en los escenarios de correo electrónico, principalmente en la recepción de correos electrónicos a los destinatarios.

Los formularios de Kizeo están limitados a 50 MB para cualquier [escenario de correo electrónico](#). Si Kizeo Forms detecta un tamaño grande que puede impedir que sus destinatarios reciban sus correos electrónicos, aparecerá un mensaje en la pestaña de archivos adjuntos al configurar su escenario:



El Cliente está informado de que pueden imponerse límites adicionales por parte de los proveedores de mensajería utilizados por terceros (incluidos los interlocutores del Cliente) como Microsoft o Google, por ejemplo, independientemente de Kizeo Forms, y de los que KIZEO no puede hacerse responsable. Por esta razón, Kizeo no será responsable de la no recepción en el contexto del envío de correos electrónicos programados a través de la solución Kizeo Forms que sean demasiado grandes.

### 3.2 Push

La función de [push](#) está sujeta a ciertas reglas de límites de uso en particular en dos aspectos:

- Limitar el número de push enviados a un solo usuario: limitado a **200 por 200**
- Limitar el número de importaciones push (Excel/CSV) a varios usuarios: limitado a **1000**

### 3.3 TRANSFERENCIA DE DATOS

La [transferencia de datos entre usuarios](#) está garantizada por Kizeo hasta un volumen no superior a 50 MB

### 3.4 EXPORTACIÓN DE DATOS

La [extracción de datos](#) múltiples en [lista CSV o Excel](#) está limitada a **500 por 500**. Más allá de eso, la capacidad de volumen puede no permitir la extracción.

La [exportación documentos](#) Word/Excel/PDF está limitada a **50 por 50**. Más allá de eso, la capacidad de volumen puede no permitir la extracción.

### 3.5 API

Cuando se utiliza la API en REST los límites por cuenta de cliente son 100 actualizaciones de listas externas al día, 5.000 datos push al día y 50.000 solicitudes de lectura de información al día. Un promedio de llamadas paralelas superior a 5 durante más de un minuto también se considerará que supera los límites razonables de uso.

### 3.6 CONECTOR BI

Los límites de uso del conector BI de Kizeo se consideran ahora por cuenta de cliente en 2 Gigabytes por licencia.

### 3.7 MIGRACIÓN DE CUENTAS

Una cuenta A puede solicitar la migración de sus datos a otra cuenta B con nuestros equipos. La solicitud debe ser enviada por los administradores de ambas cuentas por correo electrónico a [support@kizeo.com](mailto:support@kizeo.com), las direcciones de correo electrónico de los emisores deben coincidir con las de los administradores de la cuenta en Kizeo Forms.

Kizeo sólo puede migrar el contenido de una cuenta A a una cuenta B de forma permanente y sólo en grupos, usuarios y en el producto Kizeo Forms. No realizamos ninguna migración de cuentas para los productos auxiliares y otros productos de la gama Kizeo.

Esta acción será objeto de una exención de responsabilidad firmada por los clientes a la atención de Kizeo. El Proveedor de Servicios declina toda responsabilidad por esta acción irremediable una vez realizada.

Esta lista de limitaciones de uso no es exhaustiva y puede completarse con limitaciones específicas estipuladas y comunicadas al Cliente a través de su Cuenta.

## 4. SERVICIOS WEB Y CONECTORES

---

Kizeo pone a disposición de sus clientes la documentación técnica para el uso de las funciones avanzadas (para desarrolladores): <https://kizeo.github.io/kizeo-forms-documentations/fr/>.

Estas funciones avanzadas (cuyos detalles se pueden encontrar en el enlace anterior) están sujetas a ciertas reglas.

### 4.1 SERVICIOS WEB

Un Webservice es accesible bajo la forma de API HTTP en REST.

El acceso a esta API requiere el uso de un token asociado a un usuario para autenticar la solicitud. El token da los mismos derechos de acceso que el usuario asociado, dentro del límite de las funcionalidades expuestas por el Webservice.

Para disponer de uno o varios tokens de autenticación, el Administrador de la cuenta debe solicitarlo por escrito por correo electrónico a [support@kizeo.com](mailto:support@kizeo.com). La dirección de correo electrónico del remitente debe coincidir con la dirección de correo electrónico de un administrador de cuentas en Kizeo Forms.

En esta solicitud, se debe especificar :

- El código de empresa;
- El identificador para el que se va a crear el token (Administrador o un líder de grupo).

Por razones de seguridad, Kizeo recomienda que los tokens se emitan únicamente a los directores y a los jefes de grupo. Kizeo no es responsable y rechaza toda responsabilidad por el uso de estos tokens.

La API en REST está disponible de forma gratuita para todos nuestros clientes y, aunque no se han implementado límites en este momento, Kizeo se reserva el derecho de intervenir si se exceden los límites de uso razonables.

Estos límites se consideran ahora por cuentas de clientes de 100 actualizaciones de listas externas al día, 5.000 datos push al día y 50.000 solicitudes de lectura de información al día. Un promedio de llamadas paralelas superior a 5 durante más de un minuto también se considerará que supera los límites de uso razonable.

Si Kizeo considera que el uso de nuestra API excede sus límites razonables, Kizeo se reserva el derecho de bloquear el servicio web del cliente o incluso la propia cuenta del cliente sin previo aviso.

La función de "borrado permanente" sólo es accesible para los equipos de Kizeo. La solicitud escrita se enviará por correo electrónico a [support@kizeo.com](mailto:support@kizeo.com) y será objeto de una exención de responsabilidad firmada por el cliente a la atención de Kizeo. El Proveedor de Servicios declina toda responsabilidad por esta acción irremediable una vez realizada.

### 4.2 SHAREPOINT

Kizeo ha desarrollado su conector para permitir el uso de SharePoint con Kizeo Forms. Este

conector es totalmente gratuito.

El uso de este conector está destinado únicamente a personas con los conocimientos necesarios para tratar estos temas. No es fácilmente accesible sin conocimientos informáticos o de desarrollo.

Para obtener toda la documentación al respecto, así como el apoyo necesario para la implantación, póngase en contacto directamente con nuestro servicio de asistencia por correo electrónico en [support@kizeo.com](mailto:support@kizeo.com) o por teléfono en el +33 4 90 23 67 60.

### 4.3 BI

Nuestro conector BI le permite exponer una copia de sus datos seleccionados en una base de datos segura como MongoDB con el fin de hacerlos buscables utilizando un conector ODBC o una conexión segura clásica de MongoDB por su software BI favorito como PowerBI, Tableau y Qlik. El uso de este conector es una solución de pago no incluida en el contrato de Kizeo Forms.

La activación se realiza mediante un formulario de pedido emitido por el cliente a Kizeo.

La Suscripción es por licencia de Usuario (sólo concierne al Administrador de la cuenta o incluso al jefe de grupo) y por un período de un año sin posibilidad de suspender o cancelar la Suscripción.

El precio de la Suscripción de un Usuario se fija en 90,00 euros. El precio no incluye los impuestos, por licencia y por año.

El Conector BI, una vez activado en la cuenta del cliente, es de acceso abierto, y aunque hasta la fecha no se han implementado límites, Kizeo se reserva el derecho de intervenir si se exceden los límites de uso razonables.

Estos límites se consideran ahora por cuenta de cliente a 2 Gigabytes por licencia.

Si Kizeo considera que el uso del Conector BI en una cuenta de cliente excede sus límites razonables, Kizeo se reserva el derecho de bloquear la cuenta del cliente sin previo aviso.

## ANEXO 2 - NIVELES DE SERVICIO

Los niveles de servicio indicados a continuación quedan excluidos (i) en los casos de exclusión estipulados en el artículo 12.3 de las Condiciones Generales, y (ii) para las Versiones Beta.

### 1. Alojamiento del servicio

En cuanto al alojamiento, KIZEO ofrece los siguientes servicios: (i) la puesta a disposición de las aplicaciones KIZEO en servidores situados en Europa, (ii) el alojamiento de los servidores en locales seguros, (iii) la creación de un entorno seguro que incluya un firewall, (iv) la administración y supervisión de los servidores.

Los servidores están alojados físicamente en varios centros de datos situados en Europa y asegurados en términos de : (i) acceso físico (control de identidad), (ii) alimentación eléctrica (SAI), (iii) climatización, (iv) seguridad contra incendios. El proveedor de servicios también ofrece un riguroso protocolo de copia de seguridad para la integridad de los datos y su salvaguarda.

KIZEO se compromete a poner todos los medios necesarios para garantizar la interconexión a los servidores que soportan el servicio “KIZEO”, bajo reserva de operaciones de mantenimiento planificadas por KIZEO (mantenimiento preventivo del software, actualizaciones de versión, Evolución) o su subcontratista de alojamiento (mantenimiento técnico preventivo, actualizaciones de seguridad, etc.).

En el marco del alojamiento, KIZEO garantiza el respeto del SLA “disponibilidad” a continuación.

<b>Disponibilidad</b>	24/24 - 7/7 - 99,80% (indisponibilidad acumulada de 16 horas/año como máximo, excluyendo las intervenciones programadas)
<b>Plan de continuidad de la Actividad</b>	RPO = 8 horas RTO = 4 horas
<b>Intervenciones programadas</b>	Parches de seguridad: 2 horas/mes de interrupción Mantenimiento preventivo/evolutivo/curativo : Interrupción del servicio 4 horas como máximo en el 80% de las intervenciones Interrupción del servicio 8 horas como máximo para el 20% de las intervenciones El Proveedor de Servicios se compromete a informar al Cliente al menos 48 horas antes de cualquier intervención programada. El número de intervenciones programadas que pueden dar lugar a una interrupción del servicio está limitado a una (1) por mes.

La duración de la indisponibilidad del sistema corresponde al tiempo transcurrido entre el momento de la declaración de indisponibilidad del servicio por parte del Cliente y el restablecimiento del servicio por parte del subcontratista de alojamiento.

### 2. Mantenimiento del servicio

Un servicio de asistencia por teléfono o correo electrónico para tratar las Anomalías está disponible de lunes a viernes inclusive, de 9 a 18 horas (hora de París). Los informes de Anomalías deben confirmarse por correo electrónico a KIZEO sin demora. KIZEO diagnosticará la Anomalía y aplicará su corrección lo antes posible.

Las Anomalías se clasifican en 3 niveles de gravedad:

- **Bloqueo:** se considera Anomalía de Bloqueo cualquier Anomalía del Servicio que provoque su total indisponibilidad o la interrupción de una de sus funcionalidades esenciales, sin que el Cliente pueda encontrar una solución.

- **Mayor:** se considera una Anomalía Mayor cualquier Anomalía que haga que el Servicio no se ajuste a su estado operativo nominal de forma recurrente y que provoque inconvenientes significativos al Cliente.

- **Menor:** Se considera una Anomalía menor: cualquier Anomalía que no sea ni de Bloqueo ni Mayor.

Los plazos para la corrección de una Anomalía se definen en la siguiente tabla según el nivel de prioridad de la solicitud determinada durante un intercambio de información entre el Proveedor de Servicios y el Cliente.

Crítica de la Anomalía	Fecha límite para el examen	Tiempo de respuesta	Retraso de la derivación	Tiempo de resolución
Bloqueo	1h	4h	8h*	5 d*
Mayor	4h	1 d	16h*	10 d*
Menor	8h	8 d	No aplicable	30 d*

\*excluyendo el plazo de lanzamiento de iOS (Apple).

Estos plazos se expresan en horas y días laborables Francia PARÍS GMT.

La corrección de una Anomalía está sujeta a las siguientes condiciones:

- El informe del Cliente está completo;
- La Anomalía forma parte del Servicio y no es un elemento extrínseco (como el sistema de información del Cliente o un error de utilización);
- La Anomalía es reproducible;
- La Anomalía no entra en uno de los casos de exclusión estipulados en las Condiciones Generales;
- El Cliente está al día en el pago de la cuota de Suscripción al Servicio, que incluye la contraprestación por el mantenimiento del Servicio.

### 3. Asistencia al usuario

KIZEO responde a las preguntas del Cliente sobre el uso del Servicio, de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 (hora de París) por teléfono o por correo electrónico. El Cliente designa al Administrador(es) como única persona autorizada a contactar con el servicio técnico de KIZEO.

Cualquier solicitud de soporte y/o asistencia será respondida al Cliente (Administradores de Cuenta y Líderes de Grupo (como se define en la Documentación) solamente, ya que KIZEO no se comunica directamente con los usuarios de sus Clientes), de lunes a viernes, días hábiles, de 9:00 a 18:00 (hora de París) por teléfono al +334 90 23 67 60 o por correo electrónico a la siguiente dirección: [support@kizeo.com](mailto:support@kizeo.com).

Para cualquier otra pregunta: por correo electrónico: [contact@kizeo.com](mailto:contact@kizeo.com) o por teléfono: +334 90 23 67 65.

## ANEXO 3 - SEGURIDAD DEL SERVICIO

Para ver el documento de seguridad de datos de Kizeo Forms, haga clic [aquí](#)

## ANEXO 4 - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

### 1. ASUNTO

De conformidad con el artículo 16 de las Condiciones Generales de KIZEO, el presente Anexo tiene por objeto estipular los compromisos de KIZEO para garantizar la protección de los datos personales del Cliente y la conformidad del tratamiento objeto del Contrato con la normativa aplicable (Reglamento n°2016-679 de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos que deroga la Directiva 95/46/CE (“RGPD”) y la Ley n°78-17 de 6 de enero de 1978 modificada, y la legislación nacional aplicable (en lo sucesivo, el “Reglamento”). En ningún caso se podrá responsabilizar a KIZEO por una negativa a proceder con un Tratamiento que no cumpla con las Reglas. El presente anexo se acuerda de conformidad con el artículo 28 del RGPD.

### 2. DEFINICIONES

Salvo que se especifique lo contrario, se aplican las definiciones del RGPD, en particular los términos “Encargado del tratamiento”, “Sub-contratista”, “Fines”, “Destinatarios”, “Interesado”, “Estado miembro”, “Datos personales”, “Violación de datos personales”, “Tratamiento” y “Autoridad de control”.

“Datos Personales” en el presente contexto se refiere a cualquier dato personal, tal como se define en el RGPD, procesado por KIZEO en nombre del Cliente en aplicación o en el marco del Contrato. Estos Datos Personales incluyen, como se especifica a continuación, los Datos Personales recogidos, tratados o alojados por KIZEO como Subcontratista del Cliente en el contexto de la ejecución de los Servicios objeto del Contrato.

Además, KIZEO podrá recoger y tratar datos personales de los empleados del Cliente en su calidad de Responsable del Tratamiento, en el marco de la formación y seguimiento del Contrato.

### 3. CUALIFICACIÓN DE LAS PARTES

El presente Anexo cubre todos los Servicios prestados por KIZEO, ya sea (i) el Servicio SaaS, (ii) los servicios específicos acordados en las Condiciones Particulares, y de forma más general cualquier intervención de KIZEO sobre los Datos Personales del Cliente.

Desde el momento en que los Datos Personales son tratados o alojados en los servidores o sistemas de información de KIZEO o de su subcontratista de alojamiento, se aplican las medidas técnicas y organizativas descritas en el anexo “Seguridad”. Si los Datos Personales son procesados o alojados en el sistema de información del Cliente (incluyendo sus terminales móviles) o de cualquier tercero bajo la responsabilidad del Cliente, es responsabilidad exclusiva del Cliente asegurar la protección de dichos Datos Personales, limitándose el compromiso de KIZEO a su protección en el contexto de su manipulación por parte de sus empleados en el marco de los Servicios.

En el sentido de este Anexo, KIZEO es el Subcontratista del Cliente, quien es responsable del tratamiento (incluyendo la introducción de cualquier dato personal incluido en los datos referidos en el Contrato).

Es responsabilidad exclusiva del Cliente determinar la(s) base(s) jurídica(s) que le autoriza(n) a recoger y tratar los Datos Personales de terceros. En particular, se recuerda que la recogida de Datos Personales de terceros en el marco de actividades de prospección, sondeo, encuestas u otras, implica necesariamente asegurar una base legal conforme al Reglamento, y proceder, según

éste, a la información previa de los Interesados, o a la obtención del consentimiento previo, libre e informado de los mismos. Por lo tanto, el Cliente exime a KIZEO de cualquier recurso, condena o multa que pueda pronunciarse contra KIZEO debido a la presencia en sus servidores de Datos Personales sin base legal.

Es responsabilidad exclusiva del Cliente determinar los terceros destinatarios a los que se envían los Datos Personales, en su caso, e indicar la información de contacto de estos destinatarios a KIZEO. KIZEO no se responsabiliza de la protección de los Datos Personales por parte de dichos destinatarios, lo que el Cliente reconoce.

En caso de modificación de un Tratamiento, las Partes acordarán las modificaciones necesarias para cumplir los requisitos de la Reglamentación.

Salvo que exista una base legal independiente aplicable a KIZEO como Responsable del Tratamiento, KIZEO sólo interviene sobre los Datos Personales definidos a continuación en aplicación de las Finalidades definidas a continuación, en el marco del Servicio que KIZEO realiza tal y como se define en el Contrato y de los Tratamientos correspondientes a este Servicio únicamente, con exclusión de cualquier otro uso.

#### **4. CARÁCTER DE DATOS PERSONALES Y TRATAMIENTOS**

---

En el marco del Contrato, KIZEO implementa los Tratamientos de almacenamiento, conservación y edición a través de las funcionalidades del Servicio (Servicio de aplicación para la captura y tratamiento de diversas informaciones en situación móvil (alimentación de datos de campo) / desmaterialización de formularios e informes de intervención en estaciones de trabajo móviles, tabletas o smartphones).

KIZEO presta un Servicio de captación de información en situación de movilidad susceptible de aplicarse a cualquier tipo de Datos que decida el Cliente en el marco de sus actividades, quien elige bajo su responsabilidad el Servicio solicitado y los Datos que almacena o hace tratar a través de dicho Servicio. Dada la naturaleza genérica del Servicio propuesto, KIZEO no puede controlar la naturaleza de los Datos Personales cargados ni las Finalidades perseguidas por el Cliente. En consecuencia, el Cliente determina los fines, las categorías de personas afectadas, las categorías de datos personales tratados y la duración de los períodos de almacenamiento/eliminación de los datos personales, a su entera discreción y bajo su exclusiva responsabilidad. Es necesario remitirse al registro de tratamiento del Cliente para determinar las categorías de Personas Interesadas, las categorías de Datos Personales recogidos, las Finalidades perseguidas, los Destinatarios y los plazos de conservación.

Sin perjuicio de las disposiciones del Contrato relativas a los Datos y contenidos del Cliente, KIZEO recuerda:

Que como prestador de servicios encargado del almacenamiento de los Datos introducidos por el Cliente, KIZEO no realiza ningún control previo de los datos y contenidos almacenados o tratados por el Cliente a través del Servicio prestado, incluidos los Datos Personales. Por lo tanto, es responsabilidad exclusiva del Cliente asegurarse de que sólo se transmiten a KIZEO Datos Personales lícitos;

Que el tratamiento de datos personales, incluidos (i) los Datos Personales “particulares” en el sentido del Reglamento (es decir, los datos que revelan el presunto origen racial o étnico, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o filosóficas o la pertenencia a un sindicato de las personas, los datos genéticos y biométricos, los datos relativos a la salud, la vida sexual o la orientación sexual de las personas, los datos relativos a las condenas penales o a los delitos, así como el número único de identificación nacional (NIR o número de seguridad

social), pueden implicar medidas de seguridad adicionales y una base jurídica específica en particular. En cualquier caso, el Cliente se compromete a informar a KIZEO por escrito y con antelación, antes de activar el Servicio, si tiene intención de recoger y tratar Datos Personales “particulares” a través del Servicio;

Que el tratamiento de (i) Datos Personales “particulares” como los mencionados anteriormente, (ii) Datos Personales de personas “vulnerables” como los menores, o (iii) Datos Personales a gran escala o la elaboración de perfiles de comportamiento en particular, puede ser necesaria un análisis de impacto previo (“AIPD”), que es responsabilidad del Cliente llevar a cabo. En su caso, KIZEO se compromete a colaborar en dicho análisis con respecto al ámbito de los Tratamientos que le han sido encomendados por Contrato y a los medios que ha implementado para ello;

Que en ningún caso el Cliente puede almacenar, alojar o tratar a través de los Servicios datos personales relativos a la salud.

## 5. MÉTODOS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES POR KIZEO

---

KIZEO se compromete a tratar los Datos Personales en el marco del Contrato únicamente (i) de acuerdo con las instrucciones documentadas del Cliente, (ii) en cumplimiento y dentro del límite de los Fines relacionados con el Servicio únicamente, (iii) durante el/los período/s de conservación estipulado/s.

KIZEO aplica las medidas técnicas y organizativas adecuadas para (i) evitar el tratamiento no autorizado o ilegal de los Datos Personales, (ii) evitar la pérdida accidental, la destrucción o el deterioro accidental de los Datos Personales, (iii) garantizar la sensibilización y la formación de sus responsables en cuanto a la protección de datos personales en el ejercicio de sus funciones, y (iv) asegurarse que sólo tienen acceso a los Datos Personales aquellos de sus empleados y posibles subcontratistas que tengan que conocerlos en el ámbito de los Servicios. Las medidas de seguridad técnicas y organizativas aplicadas se describen en el anexo “Seguridad del Servicio”.

Reconociendo que las Medidas están sujetas a los avances y desarrollos técnicos, las Partes acuerdan que KIZEO o su subcontratista de alojamiento está autorizado a realizar mejoras en las Medidas, siempre que dichas Medidas no degraden el nivel general de seguridad de los Datos y que sean conformes con el estado de la técnica.

En la medida en que el Contrato se refiere a la prestación por parte de KIZEO de un Servicio de aplicación, KIZEO tiene en cuenta los principios de seguridad, confidencialidad, minimización y protección de los datos personales desde su concepción o en el marco de su evolución técnica.

## 6. GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS INTERESADOS

---

Las Partes reconocen y acuerdan que corresponde al Cliente, como Responsable del Tratamiento, tramitar las solicitudes de los interesados en relación con sus derechos sobre sus Datos Personales definidos por el Reglamento (derecho de información, derecho de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación, portabilidad o revocación del posible consentimiento), en relación con el Tratamiento de Datos Personales realizado, y que KIZEO no está obligada por sí misma a darles curso, salvo que el Cliente tenga instrucciones documentadas para ello.

Desde el momento en que el Cliente puede acceder directamente a los Datos Personales de las Personas afectadas a través de las funcionalidades del Servicio, el propio Cliente se hace cargo de las solicitudes de las Personas afectadas, según los procedimientos que determine bajo su responsabilidad. No obstante, el Cliente podrá solicitar, a través de su(s) Administrador(es), la asistencia de KIZEO en la identificación de los Datos Personales y en la tramitación de las

solicitudes, por escrito. Todas las solicitudes deben realizarse desde una dirección de correo electrónico adjunta a la Cuenta del Cliente y deben incluir el código de empresa del Cliente.

En la medida en que la solicitud de una Persona interesada llegue a KIZEO directamente a través del Servicio, KIZEO la remitirá a la mayor brevedad posible al Cliente para que éste decida sobre la solicitud y proporcione la respuesta a la Persona interesada. En todos los casos, el Cliente es el único responsable de la idoneidad de la respuesta que debe dar a la Persona interesada, para establecer su identidad, para solicitar información adicional, para identificar posibles excepciones a la solicitud, o para negarse a dar curso a la solicitud por razones legítimas que el Cliente determine y comunique él mismo a la Persona interesada.

En caso de litigio con un titular de los Datos o en caso de otras acciones emprendidas por un titular de los Datos en relación con el Tratamiento de Datos Personales confiado a KIZEO, el Cliente informará a KIZEO lo antes posible, y KIZEO cooperará y proporcionará al Cliente toda la información útil en este contexto.

## **7. GESTIÓN DE LA VIOLACIÓN DE DATOS PERSONALES**

---

KIZEO se compromete a poner en marcha un sistema de detección de posibles Violaciones de Datos Personales que se produzcan en su sistema de información en el marco de los Servicios. En caso de que se observe una Violación de Datos Personales dentro de su ámbito de intervención, KIZEO se compromete a (i) alertar al Controlador de Datos tan pronto como sea posible, (ii) implementar cualquier solución paliativa que limite o elimine la Violación de Datos Personales, e (iii) investigar las razones de la Violación observada.

Cuando sea necesario y en la medida de lo posible, la notificación enviada por KIZEO al Cliente incluirá la información requerida por el artículo 33 del RGPD que permita describir (i) la naturaleza de la Violación de Datos Personales, (ii) las categorías de Datos Personales y el/los Tratamientos involucrados, (iii) el número y las categorías de los interesados, (iii) el origen y las consecuencias previsibles de la Violación para los interesados, y (iv) las medidas aplicadas para poner fin a la Violación de los Datos personales e intentar limitar o eliminar sus consecuencias. En su defecto, KIZEO indicará el plazo en el que se proporcionará información adicional, en particular en el caso de una investigación técnica llevada a cabo por KIZEO o su posterior Subcontratista.

En este contexto, KIZEO no está autorizado a notificar una Violación de Datos Personales directamente a la Autoridad de Control, a las Personas afectadas o a otros terceros, a menos que KIZEO esté obligado a hacerlo por la legislación aplicable. En caso contrario, es responsabilidad exclusiva del Cliente, como Responsable del Tratamiento, decidir y proceder a las notificaciones que fueran necesarias, por cualquier medio de su elección, a la Autoridad de Control, y a los Interesados en caso de riesgo para sus derechos y libertades determinado por el Responsable del Tratamiento.

## **8. ASISTENCIA AL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS**

---

KIZEO alertará al Cliente si observa una clara disconformidad entre las necesidades expresadas por el Responsable del Tratamiento en el marco del Contrato y los requisitos de la Reglamentación. No obstante, en ningún caso KIZEO podrá ser considerado responsable (i) de los incumplimientos de los Tratamientos imputables al Responsable del Tratamiento o (ii) de la no detección de un incumplimiento que no sea grave y manifiesto.

KIZEO presta asistencia al Responsable del Tratamiento (i) respondiendo a las preguntas orales o escritas del Responsable del Tratamiento relativas a los Tratamientos, (ii) en caso de solicitud o investigación por parte de una Autoridad de Control y (iii) en caso de un análisis de impacto previo realizado sobre el alcance de los Tratamientos en cuestión. Para ello, KIZEO pondrá a

disposición del Cliente la documentación relativa al cumplimiento de sus compromisos en el ámbito del presente Anexo.

En caso de ser necesario, KIZEO recuerda al Cliente que el tratamiento de datos personales que incluya datos “particulares” en el sentido del Reglamento, datos personales de personas “vulnerables” como los menores de edad, o el tratamiento a gran escala de datos personales, o la elaboración de perfiles de comportamiento, puede ser necesario un análisis de impacto previo. KIZEO se compromete, en caso de ser necesario, a colaborar en dicho análisis en relación con el alcance de los Tratamientos que le han sido encomendados por Contrato y los medios que ha implementado para ello.

## 9. AUDITORÍA

---

Una (1) vez al año, previo aviso razonable por escrito, el Responsable del Tratamiento tendrá derecho a realizar una auditoría sobre la aplicación por parte de KIZEO de las Medidas estipuladas en este Anexo, en el único ámbito de los Datos Personales y del Tratamiento relacionado con el Contrato, excluyendo (i) cualquier elemento del sistema de información de KIZEO no afectado por el Contrato, (ii) cualquier dato personal de otros clientes de KIZEO, (iii) cualquier elemento que constituya un secreto comercial o industrial de KIZEO, y (iv) en cumplimiento de la propiedad intelectual de KIZEO, los procedimientos de seguridad, la disponibilidad de los colaboradores y la producción normal de KIZEO. Si el Subcontratista posterior utilizado por KIZEO para el alojamiento no autoriza una auditoría en sus instalaciones, éste transmitirá un informe de cumplimiento útil que KIZEO enviará al Cliente, lo que éste que reconoce.

KIZEO deberá validar previamente la identidad del auditor, pudiendo rechazarlo si pertenece a una empresa competidora de KIZEO o se encuentra en una situación de conflicto de intereses. El coste de la auditoría correrá a cargo del Cliente. Si la auditoría identifica un incumplimiento de los compromisos de KIZEO, KIZEO subsanará el incumplimiento lo antes posible y enviará una confirmación por escrito al Cliente. En cualquier caso, el informe de auditoría se transmite por escrito a KIZEO, que puede formular observaciones.

## 10. USO DE UN SUBCONTRATISTA POSTERIOR

---

KIZEO podrá contratar a un tercer proveedor de servicios para la realización de la totalidad o parte de los Servicios (en adelante, el “Subcontratista posterior”), siempre que éste (i) esté sujeto a la aprobación expresa y previa del Cliente, y (ii) se comprometa contractualmente con KIZEO a garantizar, en el marco de su intervención, la protección de los Datos Personales de forma sustancialmente conforme a los requisitos del presente Anexo.

En la fecha de la firma del Contrato, el Cliente es informado y aprueba expresamente el uso del siguiente(s) Subcontratista(s) posterior estipulado(s) en el Anexo “Descripción del Servicio”, para la ejecución de los Tratamientos en cuestión. Cualquier recurso posterior a un subcontratista posterior implicará el cumplimiento del siguiente procedimiento. El Cliente podrá solicitar a KIZEO que le transmita la declaración de la política de protección de Datos Personales desplegada por el Subcontratista posterior, en particular en el caso de flujos de datos transfronterizos (*véase más adelante*).

En caso de ser necesario, KIZEO informará al Cliente de la propuesta de nombramiento de un nuevo Subcontratista posterior, especificando el nombre, la dirección y los datos de contacto del Subcontratista posterior, así como los aspectos del Tratamiento del que se encargará dicho Subcontratista y, en particular, si implica un flujo transfronterizo de Datos Personales. Si, en un plazo de ocho (8) días naturales desde la recepción de esta notificación, el Cliente expresa por escrito objeciones legítimas y razonadas a la designación del Subcontratista posterior en cuestión, KIZEO intercambiará con el Cliente para responder a las objeciones planteadas por éste y, si no

es posible acordar dichas medidas, KIZEO podrá resolver el Contrato, previo aviso de un (1) mes. A falta de respuesta del Cliente en el plazo indicado anteriormente, el Subcontratista posterior presentado será aceptado por el Cliente.

En caso de que el Subcontratista posterior incumpla sus obligaciones contractuales, KIZEO seguirá siendo responsable ante el Cliente en las condiciones estipuladas en el Contrato.

## **11. GESTIÓN DE LOS FLUJOS TRANSFRONTERIZOS DE DATOS PERSONALES**

---

Por defecto, KIZEO se compromete a tratar los Datos Personales únicamente dentro del territorio del Espacio Económico Europeo (“EEE”). No obstante, en el caso de que el Servicio (incluido el alojamiento) implique una transferencia de Datos Personales fuera del EEE, KIZEO (i) mantiene informado al Cliente y (ii) se asegura previamente de que dicha transferencia se realiza con garantías que cumplen los requisitos de la Reglamentación, tales como cláusulas contractuales tipo promulgadas por la Comisión Europea o la Autoridad de Control, normas corporativas vinculantes, decisión de adecuación de la Autoridad de Control o cualquier otro dispositivo autorizado por la Reglamentación, cuya presentación KIZEO pondrá a disposición del Cliente a primera solicitud. En la fecha de la firma del Contrato, el Cliente es informado y aprueba expresamente los traslados estipulados en el Anexo “Descripción del Servicio”, para la realización de los Tratamientos en cuestión.

## **12. DATOS PERSONALES DE LOS COLABORADORES DE LAS PARTES**

---

En el marco de la celebración y de la gestión operativa y contable del Contrato, cada una de las Partes podrá también acceder a los Datos Personales de determinadas categorías de personas (firmante del Contrato por el Cliente, contactos operativos, contactos jurídicos, contactos contables, Usuarios y Administrador del Cliente autorizados a conectarse y utilizar el Servicio, etc.). KIZEO trata estos datos como Responsable del Tratamiento, en el marco de la prestación contractual de su Servicio. Cada Parte se compromete, en calidad de Responsable del Tratamiento, a proteger y utilizar los Datos Personales de estos contactos de la otra Parte únicamente para los fines de la gestión del Contrato, y a aplicarles las medidas técnicas de organización adecuadas durante toda la duración del Contrato. Los Datos Personales de estos contactos serán eliminados por cada una de las Partes al finalizar el Contrato, sin perjuicio de su conservación prolongada en caso de obligación legal de archivo o conservación de pruebas.

## **12. DATOS PERSONALES DE LOS COLABORADORES DE LAS PARTES**

---

En el marco de la celebración y de la gestión operativa y contable del Contrato, cada una de las Partes podrá también acceder a los Datos Personales de determinadas categorías de personas (firmante del Contrato por el Cliente, contactos operativos, contactos jurídicos, contactos contables, Usuarios y Administrador del Cliente autorizados a conectarse y utilizar el Servicio, etc.). KIZEO trata estos datos como Responsable del Tratamiento, en el marco de la prestación contractual de su Servicio. Cada Parte se compromete, en calidad de Responsable del Tratamiento, a proteger y utilizar los Datos Personales de estos contactos de la otra Parte únicamente para los fines de la gestión del Contrato, y a aplicarles las medidas técnicas de organización adecuadas durante toda la duración del Contrato. Los Datos Personales de estos contactos serán eliminados por cada una de las Partes al finalizar el Contrato, sin perjuicio de su conservación prolongada en caso de obligación legal de archivo o conservación de pruebas.

## **13. COMUNICACIÓN CON LA AUTORIDAD DE CONTROL**

---

En la medida en que lo permita la legislación aplicable, KIZEO informará al Cliente a la mayor brevedad posible en caso de que se produzca una investigación, requerimiento u otro procedimiento susceptible de estar relacionado con el Tratamiento de los Datos Personales del Cliente por parte de una Autoridad de Control o cualquier otra autoridad pública. Cuando proceda, las Partes se

ayudarán mutuamente para garantizar una comunicación coherente con el Órgano de Vigilancia en relación con cualquier investigación del mismo. En caso de cualquier litigio, requerimiento o multa impuesta o prevista por la Autoridad de Control u otra autoridad competente en relación con el Tratamiento de Datos Personales contra una de las Partes o ambas, las Partes se informarán mutuamente sin demora para defenderse eficazmente de dichas acciones o para resolverlas amistosamente en el momento oportuno.

#### **14. DESTINO DE LOS DATOS PERSONALES AL FINALIZAR EL CONTRATO**

---

KIZEO conserva los Datos Personales del Cliente (i) durante el(los) periodo(s) definido(s) por el Cliente y (ii) durante toda la duración del Contrato, incrementada según los plazos legales de prueba y prescripción.

Sin perjuicio de lo anterior, y hasta los requerimientos relacionados con la ejecución de los Servicios, KIZEO procederá a la supresión de los Datos Personales tratados por KIZEO como Subcontratista, a petición expresa del Cliente o a petición documentada de una Persona interesada, transmitida y validada por escrito por el Cliente a través de un Administrador designado por el Cliente e identificado como tal por KIZEO y, en todo caso, a la finalización del Contrato, tras la devolución de los Datos Personales en cuestión al Cliente.

Sin perjuicio de las reservas estipuladas anteriormente, en caso de (i) resolución del Contrato, o (ii) en cualquier momento a petición escrita del Cliente, KIZEO eliminará y obtendrá la eliminación por parte de su(s) subcontratista(s) posterior(es) de todas las copias de los Datos Personales del Cliente, o a petición específica por escrito, de algunos de dichos Datos.

#### **15. ALCANCE DE LA RESPONSABILIDAD**

---

Como Responsable del Tratamiento, es responsabilidad del Cliente garantizar que las Personas afectadas por sus operaciones de Tratamiento sean informadas sobre (i) los Datos Personales recogidos, (ii) las operaciones de Tratamiento implementadas, (iii) las Finalidades perseguidas, (iv) las bases legales de las operaciones de Tratamiento, (v) cualquier tercero Destinatario de los Datos Personales, así como (vi) toda otra información debida a las personas de acuerdo con los artículos 13 o 14 del RGPD, incluyendo un recordatorio de los derechos que tienen sobre sus Datos Personales y los datos de contacto a los que pueden invocarlos. El responsable de los datos determina las modalidades de difusión y la eficacia de esta información bajo su exclusiva responsabilidad. Si es necesario, comunica los mensajes de información a KIZEO para su publicación (mensajes push).

En todo caso, es responsabilidad del Cliente, como Responsable del Tratamiento, velar por el cumplimiento de la Normativa de Tratamiento de Datos Personales que confía a KIZEO, así como, de forma más general, del tratamiento en su propio sistema de información, con sus propios empleados y otros subcontratistas, y desplegar las medidas técnicas y organizativas adecuadas dentro de su organización. KIZEO se exime de toda responsabilidad relacionada con el cumplimiento del Responsable del Tratamiento en lo que exceda el ámbito exclusivo de los Servicios objeto del Contrato.

En este sentido, corresponde al Cliente como Responsable del Tratamiento (i) recoger bajo su responsabilidad los Datos Personales que garantice que son estrictamente necesarios y proporcionados a las Finalidades perseguidas, (ii) asegurarse de que han sido recogidos de acuerdo con una base legal probada (y, en su caso, que han sido objeto de los consentimientos necesarios de los que el Cliente conserva prueba), (iii) asegurar la completa información previa debida a las Personas afectadas, (iv) documentar todas las instrucciones que envíe a KIZEO relativas a los Datos Personales, (v) asegurar durante toda la duración del Contrato el cumplimiento de las obligaciones previstas por la reglamentación por parte de KIZEO y (vi) supervisar la ejecución de los Tratamientos realizados por su cuenta.

Se recuerda que KIZEO sólo podrá ser considerado responsable de los daños y perjuicios directamente relacionados con el incumplimiento por parte de KIZEO de sus compromisos como Subcontratista, o si ha actuado al margen o en contra de las instrucciones de acuerdo con la Reglamentación emitido por el Cliente, dentro de los límites estipulados en el Contrato.

En caso de multa, condena o perjuicio sufrido por KIZEO (i) como resultado de un incumplimiento por parte del Responsable del Tratamiento de sus obligaciones en virtud de la Reglamentación, o (ii) como resultado de una instrucción dirigida a KIZEO, en particular si la instrucción conduce a un incumplimiento de las Normas por parte de los Tratamientos confiados a KIZEO, el Responsable del Tratamiento se compromete a compensar a KIZEO por cualquier multa, condena o perjuicio sufrido.

## **16. REGISTROS DE TRATAMIENTO Y DESIGNACIÓN DE DPO**

---

Cada una de las Partes se compromete a inscribir los Tratamientos cubiertos por los Servicios en un registro de Tratamientos. KIZEO indicará dentro de su registro los Tratamientos que realice en nombre y por cuenta del Cliente de acuerdo con los requisitos del artículo 30, 2º del RGPD. El Cliente es responsable de su propio registro de Tratamientos de acuerdo con los requisitos del artículo 30, 1º del RGPD.

KIZEO no ha designado un DPO de acuerdo con el artículo 37 del RDA. A continuación se designa al responsable de cuestiones relativas a la protección de Datos Personales de KIZEO: Vincent DEMONCHY.