

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO

Última actualización: noviembre de 2024

Estos Términos y Condiciones Generales de Servicio (en adelante, las "Condiciones Generales") constituyen un acuerdo vinculante entre JOTELULU S.L. (en adelante, "JOTELULU") y usted (una persona física o jurídica, en adelante denominada "Cliente") en relación con los servicios de JOTELULU ("los Servicios", según se describe a continuación).

Los presentes Términos y Condiciones Generales, junto con todos los documentos que se detallan a continuación, y todos los demás documentos a los que se haga referencia en los mismos, constituyen un contrato (en adelante, el "Contrato") entre usted ("Cliente") y JOTELULU:

1. El Acuerdo de Procesamiento de Datos,
2. Términos y Condiciones Específicas de los Servicios,
3. Términos y Condiciones Generales de Servicio,
4. Seguridad de los Servicios de JOTELULU,
5. Programa Partner

En caso de conflicto entre estos documentos, prevalecerá el documento de rango superior. Todos estos documentos estarán siempre disponibles en el sitio web.

El Contrato entra en vigor cuando el Cliente marque la casilla de aceptación que se presenta al final del contrato durante su primer acceso a la Cuenta del Cliente.

Antes de aceptar, usted se compromete a leer el Contrato en su totalidad. La aceptación del Contrato es un requisito previo para acceder a los servicios y contenidos disponibles en la Plataforma.

Los Servicios están destinados únicamente a profesionales. Al aceptar el Contrato, el Cliente confirma que actúa en calidad de profesional. Si actúa en nombre de una persona jurídica, se entenderá que el Cliente tiene plena autoridad para representar y vincular a la entidad bajo este Contrato.

Los presentes Términos y Condiciones Generales se aplican exclusivamente, prevaleciendo sobre cualquier otro término o condición que el Usuario haya referido o propuesto, ya sea durante las negociaciones o en cualquier otra fase de la relación entre JOTELULU y el Cliente, en relación con los servicios prestados bajo el Contrato.

El acceso y uso del sitio web está prohibido para los usuarios menores de dieciocho (18) años. Al aceptar estas Condiciones Generales, el Usuario confirma que tiene capacidad legal para asumir las obligaciones derivadas de sus actos y que ha leído, comprendido y aceptado el contenido de estos Términos.

Si un no profesional o una persona menor de 18 años se registra como Cliente, JOTELULU podrá tomar las medidas adecuadas, incluidas la eliminación o bloqueo de la cuenta del Cliente y la suspensión de los servicios.

Este documento puede ser impreso y guardado por los Usuarios. Para cualquier duda sobre estos Términos, JOTELULU pone a disposición la siguiente dirección de correo electrónico: finance@jotelulu.com

0. Definiciones

Cuenta del Cliente: Las interfaces proporcionadas por JOTELULU, accesibles al Cliente a través del sitio web de JOTELULU mediante sus credenciales. El Cliente puede utilizar esta cuenta para (i) registrar y acceder a su información, (ii) comunicarse con el Soporte al Cliente a través de un sistema de tickets, (iii) ver facturas y detalles de facturación; (iv) acceder al Portal/Plataforma para gestionar y utilizar los Servicios.

Datos del Cliente: Información almacenada y utilizada por el Cliente dentro del alcance los Servicios.

Información del Cliente: Cualquier detalle relacionado con el Cliente, incluyendo nombre, dirección, persona de contacto, información de contacto, detalles de pago, facturas, información de facturación, datos comerciales, Servicios utilizados y cualquier solicitud del Cliente.

Soporte al Cliente: El equipo de JOTELULU que asiste al Cliente con cualquier solicitud relacionada con el Contrato y los Servicios. Esto incluye proporcionar información sobre los términos y condiciones, facturación, ayudar al Cliente en el uso de los Servicios y gestionar incidentes.

Portal/Plataforma: La interfaz proporcionada al Cliente como parte de la Cuenta del Cliente, utilizada para (i) ordenar, configurar, administrar, usar y finalizar los Servicios, (ii) acceder a información sobre las características y el estado de los Servicios, (iii) autorizar a los Usuarios para acceder y utilizar los Servicios, (iv) gestionar los derechos de acceso y credenciales de los Usuarios, y (v) ver registros de las conexiones y el uso de los Servicios por parte de los Usuarios.

Servicios: Los servicios proporcionados por JOTELULU que el Cliente utiliza bajo los términos del Contrato.

Usuario(s): Cualquier persona autorizada por el Cliente para acceder al Portal de la Cuenta del Cliente y utilizar los Servicios.

1. Sobre Nosotros

En cumplimiento del artículo 10 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico, se facilitan los siguientes datos que identifican al propietario del sitio web:

- **Nombre:** JOTELULU, S.L.
- **Domicilio:** C/Leganitos 47, 4ª. 28013 Madrid, España
- **NIF:** ESB65814709
- **Datos registrales:** Registro Mercantil de Madrid, Tomo 39.404, Folio 103, Hoja número M-699.605
- **Email:** finance@jotelulu.com

2. Actualización y modificación de los Términos y Condiciones Generales de Servicio

JOTELULU se reserva el derecho, en cualquier momento y de forma periódica, de actualizar, revisar, complementar y modificar el Contrato, así como de imponer nuevas reglas, políticas, términos o condiciones de los Servicios de JOTELULU. JOTELULU comunicará los cambios de este Contrato por correo electrónico, publicando la nueva versión del Contrato en su sitio web.

El Contrato actualizado será efectivo de forma inmediata para las nuevas suscripciones a los Servicios y dentro de los 15 días naturales siguientes a la notificación para los Servicios ya existentes. El uso continuado de los Servicios de JOTELULU por parte del Cliente después de recibir la notificación de cambios en este Contrato se considerará como aceptación de dichos cambios.

El Cliente deberá revisar cuidadosamente cualquier cambio notificado por JOTELULU y contactar a finance@jotelulu.com si tiene alguna pregunta.

3. Descripción del Servicio

JOTELULU ofrece a sus Clientes una Plataforma a través de la cual pueden contratar y gestionar los Servicios. Al acceder a la Plataforma, el Cliente podrá:

- Implementar servicios de TI y comunicaciones.
- Gestionar de manera centralizada múltiples servicios de TI y comunicaciones en un solo lugar.
- Crear y gestionar los usuarios necesarios para el correcto funcionamiento de los servicios dentro de cada organización.
- Monitorear de manera continua todos los servicios en uso.
- Gestionar subservicios adicionales y complementarios relacionados con los servicios originales ofrecidos.
- Consultar el uso en tiempo real de los servicios contratados y acceder al historial de facturación de cada servicio.
- Reportar incidentes o realizar consultas a nuestro equipo de soporte técnico.

Los Servicios se describen con más detalle en las Condiciones Específicas de los Servicios y en la documentación disponible en el sitio web.

Los Servicios, incluidas sus características y/o funcionalidades, así como las condiciones aplicables a los mismos, pueden ser modificados durante la ejecución del Contrato, lo que el Cliente reconoce y acepta.

Cuando dichas modificaciones sean sustanciales y pudieran ser perjudiciales para el Cliente, el Cliente (i) será informado de ello, por escrito, al menos con un (1) mes de antelación a la entrada en vigor de la modificación planificada y (ii) podrá cancelar el Servicio afectado, sin derecho a compensación, bajo las condiciones previstas en el artículo 10 de estos Términos Generales de Servicio, como máximo dentro de un (1) mes desde la notificación de la modificación.

4. Registro del Cliente y selección de los Servicios

Para utilizar los Servicios proporcionados, los Clientes deberán crear una cuenta de Cliente completando el formulario de registro designado (en adelante, el "Formulario de Registro"). Los usuarios deberán seguir las instrucciones proporcionadas y suministrar la información necesaria.

Adicionalmente, el personal de JOTELULU podrá registrar a los Clientes y organizaciones a través de procesos offline, siempre que se obtenga la autorización previa del Cliente.

Una vez completado el Formulario de Registro, el Cliente recibirá un correo electrónico de confirmación a la dirección proporcionada durante el registro. Este correo electrónico confirmará el registro y proporcionará información sobre cómo utilizar la herramienta.

El Cliente asume la única responsabilidad de seleccionar los Servicios y de asegurarse de que sus características y condiciones de uso se ajusten a las necesidades del Cliente.

El Cliente también es responsable de obtener todos los consentimientos necesarios y de proporcionar las notificaciones requeridas para facilitar: (a) el acceso y uso de los Servicios por parte del Cliente; y (b) el acceso, almacenamiento y procesamiento de los datos proporcionados por el Cliente (incluidos los datos de los Usuarios, si es aplicable) por parte de JOTELULU, de acuerdo con el Contrato.

El Cliente debe cumplir con las leyes de propiedad intelectual. JOTELULU se reserva el derecho de terminar inmediatamente el Contrato al descubrir cualquier infracción de los derechos de propiedad intelectual.

Si el Cliente tiene la intención de procesar categorías específicas de datos personales utilizando los Servicios, deberá asegurarse de que los Servicios sean adecuados para este propósito. La información detallada sobre las características y los términos de los Servicios puede consultarse en el sitio web o solicitarse contactando a nuestro equipo de Soporte al Cliente.

El despliegue de servicios puede estar sujeto a cuotas o restricciones técnicas, el Cliente puede contactar con Soporte al Cliente para más información.

5. Duración

El Contrato será efectivo desde la creación de la Cuenta del Cliente por un período indefinido. Cualquiera de las Partes podrá dar por terminado el Contrato cancelando la Cuenta del Cliente y todos los Servicios asociados, conforme a las condiciones establecidas en el artículo 10 de estos Términos y Condiciones Generales de Servicio.

6. Programa Partner

El Cliente podrá suscribirse al Programa Partner seleccionando dicho servicio a través del sitio web. El Programa Partner está regido por condiciones específicas y está disponible en el siguiente enlace: <https://jotelulu.com/condiciones-programa-partner>

Transferencia de un Usuario de un Partner a otro

“El Programa permite la transferencia de Usuarios entre Partners. Es necesario el consentimiento explícito del Partner que transfiere al Usuario (“Partner Donante”) y del Partner que recibe a dicho Usuario (“Partner Receptor”). El Partner Receptor deberá negociar con el Usuario las nuevas condiciones financieras y de servicio. La transferencia no podrá realizarse sin el consentimiento explícito del Usuario.

El Partner Receptor será responsable de la migración y contará, a tal efecto, con la cooperación del Partner Donante para hacerla técnicamente posible. El papel de Jotelulu en dicha migración se limitará a su posición legal como proveedor de servicios en línea.

La migración será efectiva el primer día del mes siguiente a la fecha de autorización del cambio por parte del Usuario.”

7. Precio y forma de pago

Precios de los Servicios: El precio de los servicios será el indicado en el momento de la contratación del/los servicio(s) a través de la Plataforma. El precio de los Servicios no incluye el IVA (Impuesto sobre el Valor Añadido), a menos que se indique expresamente lo contrario.

Condiciones de Pago: El pago de los servicios debe realizarse dentro de los diez (10) días posteriores a la recepción de la factura. El pago podrá efectuarse mediante tarjeta de crédito, tarjeta de débito o domiciliación bancaria a la cuenta bancaria del Cliente, según lo especificado durante el proceso de suscripción al servicio. Los cargos solo se aplicarán si los servicios han sido desplegados. No se aplicarán cargos si no se han contratado servicios, incluso si la cuenta del Cliente permanece activa. En caso de que se apliquen cargos o gastos asociados a cualquier parte de los Servicios, el Cliente acepta abonar dichos cargos.

Método de Pago: En el momento de la suscripción, el Cliente deberá proporcionar un método de pago válido para la contratación de los Servicios. El Cliente debe proporcionar información actual, completa y precisa para su Cuenta de Cliente e información de facturación, y deberá actualizar de inmediato toda esta información en caso de cambios (como un cambio en la dirección de facturación, número de tarjeta de crédito o fecha de expiración de la tarjeta de crédito). El Cliente autoriza además a JOTELULU a utilizar cualquier detalle actualizado de la cuenta de pago proporcionado por el banco emisor o la red de pago correspondiente.

Autorización de Pago: Al proporcionar a JOTELULU un método de pago, el Cliente declara y garantiza que (i) está autorizado para utilizar el método de pago proporcionado, y que la información de pago es precisa y veraz; (ii) autoriza a JOTELULU a cargar el método de pago proporcionado por los Servicios adquiridos; y (iii) autoriza a JOTELULU a cargar por cualquier característica de pago relacionada con los Servicios suscritos o solicitados durante la vigencia de estos Términos.

Facturación: JOTELULU proporcionará una factura en línea a través de la Plataforma, accesible en la sección <<Consumo>>. El Usuario tiene la obligación de revisar regularmente la factura, ya que esta es la única forma de facturación proporcionada por JOTELULU. En caso de errores en la factura, el Cliente deberá notificar a JOTELULU abriendo un ticket de soporte en la sección <<Ayuda>> de la Plataforma. JOTELULU corregirá cualquier error de facturación, si los hubiera, tras su revisión.

Impago y Suspensión de Servicios: En caso de impago de los Servicios contratados, JOTELULU procederá, en primera instancia, a suspender el acceso a los Servicios si no se recibe el pago dentro de los 10 días naturales siguientes a la fecha de notificación. Una vez que una cuenta sea marcada como <<suspendida>>, el Cliente no tendrá acceso a los Servicios, pero mantendrá el acceso a su perfil y a la página de gestión de su organización en la Plataforma para restaurar o gestionar su método de pago.

Impuestos: Las tarifas son exclusivas de impuestos. El Cliente es responsable del pago de todos los impuestos sobre el valor añadido, uso y similares que surjan o estén relacionados con los Servicios prestados en virtud de este Contrato (por ejemplo, el IVA), excepto los impuestos relacionados con los ingresos netos de JOTELULU y cualquier impuesto u obligación impuesta a JOTELULU según otras leyes. El Cliente proporcionará a JOTELULU cualquier información fiscal aplicable que JOTELULU pueda requerir según la legislación aplicable para asegurar el cumplimiento de las regulaciones fiscales y las autoridades competentes en las jurisdicciones correspondientes.

8. Protección de Datos Personales

Al proporcionar los servicios objeto del Contrato, JOTELULU procesa datos personales.

Cuando JOTELULU actúe como responsable del tratamiento de datos personales, será aplicable la Política de Privacidad, la cual está disponible en el siguiente enlace: <https://jotelulu.com/politica-de-privacidad/>

Al utilizar el sitio web y los servicios, el Usuario acepta la Política de Privacidad mencionada anteriormente.

La Política de Privacidad de JOTELULU está sujeta a cambios a discreción de JOTELULU; no obstante, cualquier modificación de la Política de Privacidad por parte de JOTELULU no resultará en una reducción significativa del nivel de protección de los Datos Personales del Usuario.

En caso de que JOTELULU no actúe como responsable del tratamiento, sino como encargado del tratamiento, los Datos Personales serán tratados de acuerdo con el Contrato de Acceso a Datos por Cuenta de Terceros disponible en el siguiente enlace: <https://jotelulu.com/apd/>, el cual forma parte integral del Contrato y describe, entre otros aspectos, los roles respectivos de las partes en relación con dicho tratamiento de datos.

9. Seguridad de los datos

JOTELULU se compromete a implementar las medidas de seguridad legalmente requeridas que sean apropiadas al estado de la tecnología, con el fin de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información alojada en sus servidores. La descripción de estas medidas técnicas y organizativas puede consultarse a través del siguiente enlace <https://jotelulu.com/seguridad-de-los-servicios/> y forma parte integral del Contrato.

Responsabilidad de JOTELULU. JOTELULU será responsable de garantizar la disponibilidad, mantenimiento y seguridad de la infraestructura subyacente y los componentes compartidos de la plataforma en la nube, incluyendo, entre otros, los siguientes aspectos:

- La gestión y operación de servidores físicos, redes, almacenamiento y hardware relacionado.
- La implementación de medidas de seguridad a nivel de infraestructura, como controles de acceso, parches del sistema operativo y monitoreo de vulnerabilidades.
- La continuidad operativa del entorno y el soporte técnico relacionado con la infraestructura.

Responsabilidad del Cliente. El Cliente será el único responsable de la correcta configuración, implementación y gestión de los servicios y recursos que configure o utilice dentro de la Plataforma. Esto incluye, pero no se limita a:

- Establecer políticas de acceso, permisos y autenticación para sus usuarios y aplicaciones.
- Implementar medidas de seguridad adicionales para los servicios configurados, como reglas de firewall, cifrado adicional y/o copias de seguridad.
- Monitorear y remediar las posibles vulnerabilidades derivadas de la configuración o uso indebido de los recursos en la nube.
- Asegurar el cumplimiento de las obligaciones regulatorias y de conformidad al utilizar los servicios.
- Garantizar la confidencialidad de los medios de autenticación (nombre de usuario y contraseñas) de sus Usuarios, a fin de evitar cualquier uso indebido o no autorizado de su Cuenta de Cliente y Servicios.

La asignación detallada de responsabilidades entre el proveedor y el cliente está especificada en las Condiciones Específicas de los Servicios y en el documento "Seguridad de los Servicios de JOTELULU".

Responsabilidad compartida. Ambas partes reconocen la naturaleza compartida de la seguridad y se comprometen a cooperar para mitigar los riesgos y responder a los incidentes de seguridad conforme surjan. Cualquier evento que comprometa la seguridad del sistema deberá ser informado de manera inmediata por la parte que lo identifique. En particular, el Cliente se compromete a notificar por escrito a JOTELULU cualquier uso no autorizado o fraudulento de la Cuenta de Cliente, los Servicios o las credenciales de autenticación de cualquier Usuario.

10. Finalización del Servicio

El Cliente podrá cancelar los Servicios asociados a su cuenta en cualquier momento a través de la Plataforma, utilizando las funcionalidades disponibles en cada sección. Esto no afectará a las cantidades aún pendientes de pago o comprometidas para el pago según los términos específicos de los Servicios contratados. La terminación y cancelación de los Servicios solo serán efectivas una vez que se hayan realizado todos los pagos pendientes por el servicio.

Desde la fecha efectiva de terminación o expiración de los Servicios, el Cliente ya no tendrá acceso ni derecho a utilizar los Servicios. Todos los elementos (datos, información, archivos, aplicaciones, sistemas de información, etc.) alojados dentro de los Servicios serán eliminados permanentemente, incluidas las copias de seguridad.

Para garantizar la disponibilidad de estos elementos y la continuidad de las operaciones, el Cliente será responsable de realizar todas las acciones necesarias, como copias de seguridad, migración y restauración de los elementos, antes de la fecha efectiva de terminación o expiración de los Servicios.

JOTELULU se compromete a: (i) Garantizar la disponibilidad de los Servicios hasta la fecha efectiva de terminación o expiración, permitiendo al Cliente organizar y realizar las acciones necesarias, y (ii) Asistir al Cliente proporcionando cualquier información necesaria para definir su plan de reversibilidad y llevar a cabo estas acciones a solicitud del Cliente.

A solicitud del Cliente, JOTELULU podrá gestionar la extracción de los datos almacenados en los Servicios y devolverlos al Cliente en un formato utilizable. Esto estará sujeto a un estudio de viabilidad, y podrán aplicarse tarifas adicionales basadas en el tiempo empleado, a tarifas de mercado razonables, sujetas a la aprobación previa del Cliente.

El Cliente deberá presentar la solicitud a JOTELULU al menos treinta (30) días naturales antes de la fecha efectiva de terminación o expiración. Esto permitirá a JOTELULU disponer del tiempo necesario para realizar el estudio de viabilidad, acordar las condiciones de implementación si fuera necesario, y llevar a cabo la extracción y devolución de los datos.

11. Período de prueba

JOTELULU ofrece a los Clientes un período de prueba de 7 días durante el cual pueden desplegar y utilizar los Servicios de manera completamente gratuita. Durante este período de prueba, el Cliente podrá desplegar y gestionar los servicios habilitados y evaluar si la Plataforma satisface sus necesidades.

Este período de prueba está diseñado para mostrar los servicios y características de JOTELULU, y permite a los Clientes mantener todos los servicios desplegados tal y como fueron configurados durante el período de prueba. Una vez finalizado el período de prueba, la suscripción se renovará automáticamente, a menos que el Usuario cancele explícitamente los Servicios contratados.

12. Uso prohibido

El Usuario y el Cliente podrán utilizar los Servicios únicamente con fines profesionales y dentro del ámbito establecido en estos Términos. Tanto el Usuario como el Cliente deberán abstenerse de utilizar los Servicios para realizar cualquier actividad ilícita o de forma que infrinja los derechos de terceros, causando

intencionadamente perjuicio a personas o entidades. En concreto, pero sin limitarse a ello, el Usuario y el Cliente no podrán utilizar los Servicios para:

- Almacenar, distribuir o transmitir contenido que sea racista, xenófobo, pedófilo, que vulnere el derecho al honor o a la privacidad, o que infrinja cualquier legislación vigente.
- Enviar spam o utilizar su cuenta para asistir a otros en el envío de spam. Se entiende por spam cualquier correo electrónico, mensaje o publicación masiva no solicitada.
- Almacenar, distribuir o transmitir contenido ilegal, o introducir programas, virus, macros, applets o cualquier otro software malicioso que pueda dañar o comprometer los sistemas informáticos del proveedor del servicio, sus Usuarios o terceros.

El Usuario y el Cliente tienen prohibido almacenar contenido que infrinja los derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros.

Adicionalmente, se prohíbe el uso o la instalación de programas o dispositivos que eludan las medidas de seguridad o las contraseñas establecidas por JOTELULU. Los Usuarios también tienen prohibido intentar descifrar sistemas de cifrado, claves, algoritmos u otras medidas de seguridad relacionadas con los Servicios o la Plataforma, así como intentar elevar sus permisos, privilegios o suplantar fraudulentamente las credenciales de otro Usuario.

En ningún caso, el Usuario y el Cliente podrán:

1. Eludir o burlar las medidas de protección técnica incorporadas en los Servicios, el software asociado o la Plataforma.
2. Realizar ingeniería inversa, descompilar o desensamblar el software o cualquier otro aspecto de los Servicios, a menos que lo permita expresamente la legislación aplicable en materia de propiedad intelectual.
3. Desensamblar los componentes del software o los Servicios para su uso en diferentes dispositivos.
4. Copiar, distribuir, alquilar, arrendar o sublicenciar el software o los Servicios.

Si se producen acciones contrarias al orden público o a la moralidad, JOTELULU bloqueará o eliminará la cuenta del Usuario, además de emprender las acciones legales que sean necesarias.

El cliente deberá cumplir con cualquier normativa aplicable que pueda restringir el acceso al servicio desde ciertos países, en particular con cualquier normativa

aplicable de control de exportaciones, y, en especial, abstenerse de acceder a los servicios desde países prohibidos.

13. Responsabilidad

Responsabilidades de JOTELULU. JOTELULU se compromete a la prestación de los servicios contratados por el Cliente, gestionando el hardware y reemplazando los componentes de hardware necesarios para garantizar el correcto funcionamiento del servicio.

JOTELULU no será responsable de los daños resultantes del uso incorrecto de los servicios o de la falta de cumplimiento de las recomendaciones o instrucciones proporcionadas por JOTELULU.

Además, JOTELULU no será responsable de fallos o interrupciones en el servicio causados por factores externos o circunstancias ajenas a su control, o por cualquiera de las condiciones descritas en estos términos legales.

Exclusiones de responsabilidad. JOTELULU no será responsable de los daños derivados de los siguientes eventos:

- Errores del Usuario: Errores y fallos causados por el Usuario.
- Factores externos: Problemas derivados de deficiencias en el hardware, fallos en la conexión a internet, malfuncionamientos de hardware no causados por JOTELULU, o interrupciones debidas a desastres naturales (como terremotos, inundaciones, rayos o incendios), actos de terrorismo, fuerza mayor o situaciones de urgencia extrema (incluyendo disputas laborales, paros severos, guerra, operaciones militares, disturbios civiles u otros eventos similares).
- Fallas de terceros: Incumplimientos, retrasos o problemas de rendimiento causados por servicios de terceros, como proveedores de servicios de internet.
- Software desactualizado o riesgos de seguridad: Errores o vulnerabilidades de seguridad causadas por el uso de software desactualizado o inseguro por parte del Usuario, o por la activación de funciones de guardado de contraseñas o códigos de identificación de usuario en el navegador.
- Mantenimiento programado: Operaciones de mantenimiento que hayan sido programadas y notificadas con al menos 24 horas de antelación por parte de JOTELULU.
- Interacciones con software de terceros: Errores o daños causados por la interacción de software, aplicaciones o código instalado o ejecutado por el Usuario o terceros ajenos a JOTELULU.

- Negligencia del Usuario: Acciones negligentes, uso abusivo o malas configuraciones por parte del Usuario.
- Eventos de fuerza mayor: Daños causados por fuerza mayor, atentados terroristas o desastres naturales.
- Daños derivados del uso del servicio: Cualquier daño directo, indirecto, inherente o consecuente, pérdidas o gastos derivados del uso o la imposibilidad de usar los servicios, incluyendo fallos, errores, omisiones, interrupciones, defectos, retrasos, virus informáticos o fallos del sistema o línea.
- Ataques maliciosos: Daños derivados de ataques maliciosos, como malware u otro software dañino que afecte a los servicios contratados.
- Violaciones de contenido del Usuario: Daños derivados del contenido alojado por el Usuario, o del uso ilegítimo o fraudulento de los servicios o el contenido, violaciones de las leyes aplicables o el incumplimiento de contratos suscritos por el Usuario.

JOTELULU no es responsable del contenido, software, información o cualquier otro elemento almacenado o instalado por el Cliente dentro de los Servicios, ya que no tiene dependencia, gestión, control ni autoridad sobre ellos. El Usuario es el único propietario y es completamente responsable del contenido alojado en los Servicios contratados. Por lo tanto, JOTELULU tampoco será responsable de los datos personales almacenados dentro de la cuenta del Cliente.

Garantías. JOTELULU garantiza que proporcionará (i) los Servicios tal como se describen en las Especificaciones del Servicio, y (ii) los Servicios Profesionales de manera profesional, de acuerdo con las especificaciones del Servicio. JOTELULU no garantiza que (a) los servicios sean libres de errores o ininterrumpidos, ni que JOTELULU corrija todos los errores en los servicios, (b) los servicios funcionen en combinación con su contenido o aplicaciones, o con cualquier otro hardware, software, sistemas, servicios o datos que no sean proporcionados por JOTELULU, y (c) los servicios cumplan con sus requisitos, especificaciones o expectativas. Usted reconoce que JOTELULU no controla la transferencia de datos a través de sistemas de comunicación, incluidos los servicios de Internet. Por lo tanto, los Servicios pueden estar sujetos a limitaciones, retrasos y problemas inherentes al uso de dichos sistemas. JOTELULU no es responsable de los retrasos, fallos en la entrega u otros daños resultantes de estos problemas. Además, JOTELULU no es responsable de ningún problema de rendimiento, operativos o de seguridad relacionado con su contenido, aplicaciones o contenido de terceros. JOTELULU no hace representaciones ni garantías con respecto a la fiabilidad, exactitud, integridad, corrección o utilidad del contenido o servicios de terceros. JOTELULU no asume ninguna responsabilidad por problemas derivados del contenido o servicios de terceros.

En caso de un incumplimiento de garantía relacionado con los Servicios, su único recurso y la única responsabilidad de JOTELULU será corregir los Servicios deficientes. Si JOTELULU no puede corregir sustancialmente el problema de manera comercialmente razonable, usted podrá terminar los Servicios deficientes. En la medida en que no esté prohibido por la ley, estas garantías son exclusivas, y no existen otras garantías expresas o implícitas, incluidas las relacionadas con software, hardware, sistemas, redes o entornos, o garantías de comerciabilidad o idoneidad para un propósito particular.

Responsabilidades del Cliente. El Cliente asume todos los riesgos asociados con sus actividades y es el único responsable de asegurar que los Servicios se utilicen de acuerdo con estos términos y condiciones. Esto incluye los casos en los que los Servicios sean utilizados por o en nombre de terceros, como los Usuarios.

Los Servicios no garantizan la continuidad del servicio, la protección o la conservación de los datos del Cliente. El Cliente es el único responsable de realizar copias de seguridad de sus datos, implementar y gestionar un plan de continuidad del negocio y/o recuperación ante desastres, y en general tomar todas las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la continuidad del negocio en caso de una falla de los Servicios. Esto es especialmente importante cuando se alojan contenidos o datos sensibles que sean cruciales para las operaciones del Cliente. La suscripción a un servicio de copias de seguridad no exime al Cliente de estas responsabilidades.

El Cliente es el único responsable de salvaguardar la confidencialidad de las credenciales de autenticación (Nombre de usuario y Contraseña) de sus Usuarios para prevenir cualquier acceso no autorizado y uso de su cuenta de Cliente y Servicios. El Cliente también es responsable de todas las actividades realizadas mediante estas credenciales, incluso si tales actividades se llevan a cabo sin su consentimiento. El Cliente acepta indemnizar y mantener a JOTELULU indemne de cualquier reclamo, daño y responsabilidad de terceros que surjan o estén relacionados con el uso (incluido el uso fraudulento o no autorizado) de su cuenta de Cliente y credenciales de autenticación.

El Cliente confirma que posee las habilidades y conocimientos técnicos necesarios y que ha leído y comprendido las características de los Servicios antes de utilizarlos.

Si el Cliente utiliza los Servicios para fines profesionales o en nombre de un tercero, el Cliente acepta contratar un seguro de responsabilidad civil con un proveedor de buena reputación. Este seguro debe cubrir cualquier daño incurrido y debe mantenerse vigente durante todo el período del Contrato.

14. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

Durante la vigencia del Contrato, JOTELULU proporcionará un Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual al Cliente (el "Objetivo del Nivel de Servicio" o "SLO", por sus siglas en inglés) de la siguiente manera:

| Servicio Cubierto | Monthly Uptime Percentage |
|--|---------------------------|
| Servidores, Escritorio Remoto, Almacenamiento de ficheros, Almacenamiento de Objetos, Centralita Virtual | >= 99.99% |

Si JOTELULU no cumple con el SLO, y el Cliente cumple con sus obligaciones bajo este SLA, el Cliente podrá recibir un Crédito, según se describe a continuación. El Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual y el Crédito Financiero se determinan sobre la base de un mes.

Las siguientes definiciones aplican al SLA:

"Servicio Cubierto" significa los siguientes Servicios, tal y como se describen en los Términos y Condiciones Específicos de los Servicios: Servidores, Escritorio Remoto, Almacenamiento de Ficheros, Almacenamiento de Objetos, Centralita Virtual.

"Tiempo de Inactividad" hace referencia al período durante el cual los Servicios no son accesibles debido a fallos en la plataforma, infraestructura o sistemas gestionados por JOTELULU.

"Período de Tiempo de Inactividad" se refiere a la duración total de tiempo durante la cual los Servicios no están disponibles para el Cliente, medida desde el momento en que el Servicio se vuelve inaccesible según los registros de operación (logs) de Servicios de JOTELULU, hasta que se restaura la accesibilidad al Servicio y se vuelve accesible nuevamente. El Período de Tiempo de Inactividad excluye cualquier mantenimiento programado, interrupciones causadas por factores fuera del control de JOTELULU (como interrupciones de servicios de terceros o eventos de fuerza mayor), o tiempo de inactividad iniciado por el Cliente o causado por sus acciones. En caso de disputa entre las partes respecto al momento de inicio del Tiempo de Inactividad, se considerará que el Tiempo de Inactividad comenzó en el

momento en que se crea y se registra un ticket informando del incidente en el sistema de información de JOTELULU.

"Crédito" significa lo siguiente:

| Uptime mensual | Compensación |
|-------------------|-------------------------|
| 99.72% - < 99.99% | 10% facturación mensual |
| 99.44% - < 99.72% | 20% facturación mensual |
| 99.16% - < 99.44% | 30% facturación mensual |
| <99,16% | 40% facturación mensual |

"Uptime mensual" significa el total de minutos en un mes, menos el número de minutos de Tiempo de Inactividad sufridos por todos los Períodos de Tiempo de Inactividad en el mes, dividido por el total de minutos en un mes.

"Mantenimiento Programado" es el Tiempo de Inactividad relacionado con el mantenimiento o las actualizaciones de red, hardware o software. El Mantenimiento Programado se llevará a cabo a discreción de JOTELULU. JOTELULU notificará al Cliente sobre cualquier mantenimiento material programado, cuando sea factible y practicable, antes de su inicio. Dichas notificaciones se proporcionarán a través de los canales de comunicación acordados.

"Solicitud de Crédito". Para recibir cualquiera de los Créditos descritos anteriormente, el Cliente deberá notificar a JOTELULU dentro de los 30 días siguientes al momento en que el Cliente sea elegible para recibir un Crédito. El Cliente también deberá proporcionar a JOTELULU las evidencias que demuestren los Períodos de Tiempo de Inactividad y la fecha y hora en que ocurrieron. Si el Cliente no cumple con estos requisitos, perderá el derecho a recibir un Crédito por este concepto.

"Crédito Máximo". El número máximo agregado de Créditos emitidos por JOTELULU al Cliente por todos los Períodos de Tiempo de Inactividad en un solo mes de facturación no excederá el 40% del total adeudado por el Cliente por el Servicio Cubierto durante el mes aplicable. Los Créditos se otorgarán en forma de crédito monetario aplicado a un uso futuro del Servicio Cubierto y se aplicarán dentro de los 60 días posteriores a la solicitud del Crédito.

“Exclusiones del SLA”. El SLA no se aplica a (a) características o servicios excluidos del SLA; o (b) tiempo de inactividad o errores (i) causados por factores fuera del control razonable de JOTELULU; (ii) que sean resultado del funcionamiento del software o hardware del Cliente o de software o hardware de terceros, o de ambos; (iii) que resulten de abusos u otros comportamientos que contravengan el Contrato; o (iv) que resulten de virus o ataques informáticos.

15. Cesión del contrato y subcontratación

El Cliente no podrá transferir ni ceder su posición contractual a ningún tercero sin el consentimiento explícito de JOTELULU.

Sujeto a las disposiciones del Acuerdo de Procesamiento de Datos, JOTELULU podrá:

- (i) ceder su posición contractual a terceros sin previo aviso al Cliente, y
- (ii) JOTELULU podrá, sin restricciones, utilizar los servicios de proveedores de servicios y/o subcontratistas para la totalidad o parte de los servicios requeridos.

16. Propiedad Intelectual

Derechos de propiedad intelectual e industrial de las partes. Las partes reconocen la titularidad de cada una sobre los derechos de propiedad intelectual e industrial, así como los de terceros, en relación con todos los derechos de propiedad intelectual e industrial, incluyendo, entre otros: textos, imágenes, gráficos, código fuente, dibujos, diseños, estructuras de navegación, bases de datos, marcas, nombres comerciales, logotipos, signos distintivos, nombres de dominio, perfiles en redes sociales, secretos comerciales, know-how, derechos de autor, derechos relacionados con derechos de autor, derechos de base de datos sui generis, patentes, modelos de utilidad, diseños industriales y cualquier otro contenido, registrado o no.

Los derechos concedidos a los Clientes para el uso de los Servicios en virtud de estos Términos no otorgan derechos adicionales sobre los Servicios o los Derechos de Propiedad Intelectual de JOTELULU. Salvo los derechos limitados para acceder y utilizar los Servicios según se describe en estos Términos, todos los derechos, títulos e intereses sobre los Servicios, incluyendo todo el hardware, software y otros componentes utilizados para proporcionar los Servicios, junto con todos los Derechos de Propiedad Intelectual asociados, seguirán siendo propiedad exclusiva de JOTELULU.

JOTELULU tendrá una licencia completamente pagada, libre de regalías, mundial, transferible, sublicenciable, asignable, irrevocable y perpetua para implementar, usar, modificar, explotar comercialmente, incorporar en los servicios o de otro modo utilizar cualquier sugerencia, solicitud de mejora, recomendación u otro tipo de *feedback* que reciba del Cliente.

Derechos de propiedad intelectual y/o industrial sobre el software. Salvo que se indique lo contrario en un acuerdo de licencia separado, todo el software (incluyendo, entre otros, el código fuente, el código objeto, los manuales de usuario, las API, la documentación de soporte, actualizaciones, mejoras y nuevas versiones) proporcionado o recomendado por JOTELULU como parte de sus Servicios está regido por estos Términos. El software es licenciado, no vendido, y JOTELULU conserva todos los derechos sobre el software, excepto aquellos específicamente concedidos bajo los términos de la licencia. Ambas partes reconocen expresamente que JOTELULU posee o tiene los derechos para explotar toda la propiedad intelectual e industrial relacionada con JOTELULU y sus servicios. JOTELULU concede al Usuario un derecho no exclusivo, no transferible, de usar el software proporcionado como parte de sus productos y servicios, sujeto a los términos y condiciones establecidos en estos Términos.

JOTELULU puede verificar automáticamente la versión de su software, ya que esto es necesario para proporcionar los Servicios. Además, JOTELULU puede descargar automáticamente actualizaciones de software al ordenador del Usuario sin cargo adicional para mantener los Servicios actualizados, mejorarlos y apoyar su desarrollo. El Usuario puede estar obligado a aceptar dichas actualizaciones, conforme a estos Términos, a menos que las actualizaciones vengan con términos adicionales o diferentes.

Además, para asegurar el buen funcionamiento y el cumplimiento legal de sus servicios, JOTELULU se reserva el derecho de auditar cualquier producto desplegado en su Plataforma para confirmar que el software instalado, ejecutado o almacenado dentro de la misma está debidamente licenciado y cumple con los requisitos legales. El Cliente es responsable de garantizar el cumplimiento de estos requisitos y puede ser requerido para tomar medidas correctivas, como regularizar, eliminar o desinstalar software no conforme.

Software de terceros. Los Servicios pueden ser ejecutados con o contener software regido por licencias de terceros, incluyendo cualquier componente de software que esté sujeto a un acuerdo de licencia de copyright de software de código abierto (“Software de Terceros”). No obstante, todo el Software de Terceros se licencia al Cliente únicamente bajo los términos de los correspondientes acuerdos de licencia de terceros proporcionados o referenciados en los Servicios. No hacemos ninguna declaración ni otorgamos garantías respecto al Software de

Terceros y no asumimos ninguna obligación ni responsabilidad con respecto a dicho Software de Terceros.

17. Contenido

Acceso al contenido. El Cliente controla quién puede acceder a su contenido. Sin embargo, si el Cliente comparte contenido en áreas públicas de los Servicios utilizando funciones que permiten la compartición pública, o en áreas compartidas accesibles a otros usuarios elegidos por el Usuario, el Usuario entiende y acepta que este contenido será visible para aquellos con quienes se haya compartido. Si el Cliente no desea permitir que otros accedan a su contenido, debe evitar utilizar los Servicios para compartirlo. Usted garantiza y declara que, mientras estos términos y condiciones estén en vigor, tiene (y continuará teniendo) todos los derechos necesarios sobre el contenido que comparte o sube a los Servicios, y que su uso de dicho contenido, tal como se describe en esta sección, no viola ninguna ley ni infringe los derechos de terceros.

Contenido no permitido. JOTELULU se reserva el derecho a rechazar o eliminar cualquier Contenido o Software de los Servicios en cualquier momento si se encuentra que viola las leyes aplicables o estos Términos, o si excede los límites de almacenamiento o tamaño de archivo. Si el Contenido almacenado por un Usuario en los Servicios de JOTELULU es legal, cumple con estos Términos, está protegido por las leyes de propiedad intelectual y el Usuario está autorizado a utilizarlo, JOTELULU proporcionará la oportunidad de recuperarlo. Además, JOTELULU puede bloquear la entrega de ciertos tipos de comunicación (como mensajes instantáneos o correos electrónicos) hacia o desde los Servicios para proteger los Servicios y otros usuarios.

Enlaces a sitios de terceros. JOTELULU no asume ninguna responsabilidad por los enlaces que permiten a los Clientes acceder a características, software o servicios de terceros a través del Sitio Web y la Plataforma, siempre que no estén relacionados con JOTELULU. Por lo tanto, JOTELULU no es responsable de la información contenida en estos sitios de terceros ni de las consecuencias que puedan surgir de su uso.

Si algún Usuario o tercero cree que dichos enlaces pueden violar la ley, el orden público o la moral, debe informar a JOTELULU por correo electrónico a: finance@jotelulu.com

18. Confidencialidad

Las partes acuerdan, con respecto a la información confidencial de la otra o a la que tenga acceso bajo los Términos, que: (a) utilizará dicha información confidencial únicamente con el propósito de cumplir con los Términos; (b) preservará la confidencialidad de dicha información con el mismo grado de diligencia que emplea para su propia información confidencial; y (c) dará acceso a dicha información confidencial únicamente a aquellos empleados y entidades afiliadas que necesiten conocerla en el desempeño de sus funciones, siempre y cuando estos destinatarios hayan sido previamente informados de la naturaleza confidencial de la información y estén sujetos a un acuerdo de confidencialidad que otorgue al menos la misma protección que estas disposiciones. Cada parte podrá comunicar la información confidencial de la otra parte a sus asesores si están involucrados en una profesión regulada sujeta a secreto profesional (como abogados, contadores o auditores). Cada parte se abstendrá de divulgar la información confidencial de la otra parte a otras personas sin el consentimiento previo por escrito de la otra parte y será responsable de asegurar el cumplimiento de la confidencialidad de la información por todas las personas a las que se la divulgue. Las disposiciones del contrato y toda la información comunicada entre las partes o a la que las partes tengan acceso bajo estos Términos, independientemente de su forma y naturaleza (incluyendo, sin limitación, información financiera y de marketing, secretos comerciales, procedimientos, información relacionada con la seguridad y las condiciones de uso de los Servicios), se considerarán información confidencial. Para que la información se considere confidencial, no es necesario que su naturaleza confidencial se indique en el documento o medio que contiene dicha información ni que se especifique en el momento en que se comunica la información. Cada una de las partes se compromete a respetar su obligación de confidencialidad durante todo el plazo del contrato, así como durante un período de dos (2) años después de su terminación, independientemente de la causa.

Excepciones. Las obligaciones de confidencialidad no se aplican a la información de la que la parte receptora pueda demostrar que (a) tenía conocimiento legítimo de ella, sin estar obligada a mantenerla confidencial, antes de que la otra parte se la comunicara o le diera acceso a ella; (b) está en el dominio público sin que la parte receptora (o las personas de las que sea responsable) haya violado la obligación de confidencialidad; (c) le ha sido comunicada por un tercero legítimamente y con autorización para divulgarla; (d) ha sido desarrollada de manera independiente por la parte receptora y/o sus empleados fuera del marco del contrato; o (e) la divulgación de la información ha sido autorizada por la otra parte. JOTELULU podrá compartir información sobre el volumen de consumo del Cliente con el socio que haya referido al Cliente a JOTELULU. Cualquiera de las partes podrá divulgar información confidencial recibida de la otra parte para defender sus derechos en una acción legal contra la otra parte. En tal caso, la información se mantendrá durante el tiempo legal necesario como prueba y solo podrá ser divulgada a las

personas que necesiten conocerla para la acción o procedimiento en cuestión (magistrados, asesores, etc.), quienes deberán estar sujetos a secreto profesional o, en su defecto, a un acuerdo de confidencialidad. Cada parte también podrá divulgar información confidencial recibida de la otra parte a petición de una autoridad administrativa o judicial competente, si informa a la otra parte con antelación, salvo que lo disponga otro mandato legal u orden, y divulgará solo la información confidencial que sea estrictamente necesaria para cumplir con dicha solicitud.

19. Limitación de Responsabilidad

Excepto por las obligaciones de indemnización de cualquiera de las partes establecidas en la sección 14 anterior, ninguna de las partes será responsable frente a la otra ni frente a terceros por pérdida de beneficios, lucro cesante pérdida de datos o daños especiales, indirectos, incidentales, consecuenciales o ejemplares, en relación con la prestación de los Servicios, o el cumplimiento de cualquier otra obligación bajo este Contrato, incluso si es consciente de la posibilidad de que ocurran tales daños. La responsabilidad total acumulada de JOTELULU frente al Cliente por cualquier reclamación y daño bajo este acuerdo, ya sea por ley, contrato u otro modo, no superará las tarifas de los servicios pagadas por el Cliente bajo el Contrato para los Servicios que sean objeto de la reclamación durante el período de 12 meses inmediatamente anterior al hecho que dio lugar a la reclamación.

20. Contacto y Comunicación

Al aceptar estos Términos, el Cliente acepta que la mayoría de las comunicaciones con JOTELULU se realicen electrónicamente. JOTELULU se pondrá en contacto con el Cliente por correo electrónico o mediante la publicación en la Plataforma de JOTELULU. El Cliente entiende que debe utilizar estos medios electrónicos de comunicación y reconoce que todas las notificaciones, información y demás comunicaciones enviadas electrónicamente por JOTELULU cumplen con los requisitos legales para la comunicación escrita.

Para cualquier consulta, problema o reclamación relacionada con los servicios, el Cliente puede ponerse en contacto con JOTELULU a través de la sección "Ayuda" de la Plataforma de JOTELULU o enviando un correo a las siguientes direcciones:

- Incidentes: plataforma@jotelulu.com
- Consultas: finance@jotelulu.com

Además, el Cliente acepta enviar por escrito cualquier solicitud relacionada con la ejecución de los Servicios a través del sistema de mensajería (o herramienta de

tickets) disponible en la Plataforma. Esto incluye cualquier instrucción dada a JOTELULU para procesar datos personales en nombre del Cliente, como se detalla en el Acuerdo de Procesamiento de Datos. Si dichas solicitudes se realizan verbalmente, especialmente por teléfono, el Cliente debe confirmarlas por escrito a través del sistema de mensajería para que se consideren.

21. Análisis del Servicio

JOTELULU podrá (i) recopilar información estadística y otra información sobre el rendimiento, operación y uso de los servicios, y (ii) utilizar datos agregados de la Plataforma para la gestión operativa y de seguridad, análisis estadísticos y fines de investigación y desarrollo (colectivamente denominados "Análisis del Servicio"). JOTELULU podrá hacer públicos los Análisis del Servicio; sin embargo, estos análisis no incluirán Su Contenido ni Información Confidencial de manera que se pueda identificar al Usuario o cualquier individuo, y los Análisis del Servicio no constituirán Datos Personales. JOTELULU retiene todos los derechos de propiedad intelectual sobre los Análisis del Servicio.

22. Cuentas Canceladas

Si una cuenta permanece en estado "suspendido" durante más de 15 días, JOTELULU cancelará la cuenta, previa notificación, y eliminará toda la información y servicios asociados a la misma. De igual manera, si el Usuario cancela voluntariamente su cuenta, JOTELULU lo eliminará de la Organización y borrará todos los registros relacionados.

Los Clientes pueden cancelar su cuenta en cualquier momento utilizando la herramienta proporcionada en la Plataforma, yendo a: Organización, Perfil, Eliminar Organización, después de darse de baja de cualquier Servicio contratado. El Cliente debe ser consciente de que, cuando se cancela un Servicio, es responsable de los datos asociados a él, y en el momento de la cancelación, toda la información contenida en ese servicio puede ser eliminada.

23. Ley Aplicable y Jurisdicción

Todos los contratos entre el Cliente y JOTELULU se regirán e interpretarán de acuerdo con la legislación española y las partes se someterán a la jurisdicción exclusiva de los Tribunales de Madrid (España).