CONDICIONES GENERALES

Estas Condiciones Generales se aplican al Servicio de BaseCRM, según las definiciones que figuran a continuación. Estas Condiciones Generales constituyen un acuerdo vinculante entre usted y BaseCRM. Léalas atentamente para conocer sus derechos y obligaciones al utilizar el Servicio. Estas Condiciones Generales pueden descargarse e imprimirse en https://www.basecrm.com/documents/es/condiciones-generales.pdf.

Artículo 1. Definiciones

1.1. En estas Condiciones Generales, los siguientes términos escritos con mayúscula tendrán siempre el significado indicado a continuación:

- Abonado: la persona jurídica que contrata una Suscripción al Servicio;
- Suscripción: una suscripción al Servicio de BaseCRM en virtud de la cual, a cambio de una remuneración, los Usuarios del Abonado obtienen acceso al Entorno conforme al Contrato celebrado entre las Partes;
- Contabilidad: una contabilidad que el Abonado puede llevar en el Entorno mediante el Módulo de contabilidad del Servicio;
- Administrador: el Abonado y/o uno o varios Usuarios designados por el Abonado, responsables de gestionar el Entorno mediante la interfaz de administración;
- Aplicación de IA: cualquier funcionalidad (adicional) incluida en el Servicio (ya sea o no en un Módulo específico) basada en inteligencia artificial (generativa) que BaseCRM ofrece al Abonado en el marco del Contrato y de la Suscripción, con o sin ayuda de terceros;
- Condiciones Generales: las presentes condiciones generales de BaseCRM;
- BaseCRM: la sociedad de responsabilidad limitada neerlandesa BaseCRM B.V., inscrita en el Registro Mercantil con el número de expediente 33194565;
- BaseCRM Online CRM: la solución de gestión de relaciones con clientes de BaseCRM, ofrecida al Abonado mediante una Suscripción;
- Servicio: el servicio de BaseCRM, consistente en BaseCRM Online CRM, que se pone a disposición del Abonado y/o de los Usuarios en línea mediante Módulos (futuros) y, cuando proceda, Aplicaciones de IA. El Servicio no se ofrece a la abogacía, el notariado, la contabilidad y/o las agencias inmobiliarias;
- Usuario: una persona física que tiene acceso al Entorno y utiliza así el Servicio, en la medida en que lo haya contratado el Abonado;
- Datos: toda la información y/o los datos (incluidos los Datos Personales) introducidos en el Entorno por el Abonado y/o un Usuario;

- Derechos de PI: todos los derechos de propiedad intelectual e industrial y derechos afines, como los derechos de autor, de marca, de patente, de diseño, sobre nombres comerciales, sobre bases de datos y derechos conexos, así como los derechos sobre conocimientos técnicos y prestaciones equivalentes;
- Entrada: la información y/o los datos (incluidos los Datos) que el Abonado (incluidos los Usuarios) facilita a las Aplicaciones de IA o trata mediante ellas;
- Credenciales: el nombre de usuario y la contraseña correspondiente del Abonado o del Usuario para acceder al Entorno y utilizar el Servicio;
- Notificación: una comunicación de un Usuario a BaseCRM, dentro del Horario de Servicio, sobre un problema relacionado con el Servicio;
- Módulo: una aplicación o complemento del Servicio. Los Módulos contratados se especifican en el Contrato;
- Entorno: un entorno cuyo uso corresponde al Abonado en virtud de la Suscripción y al que puede dar acceso a los Usuarios para utilizar el Servicio, incluidas las Contabilidades contratadas;
- Salida: el resultado generado por las Aplicaciones de IA a partir de la Entrada;
- Contrato: el contrato entre las Partes en virtud del cual el Abonado y sus Usuarios tienen derecho a utilizar el Servicio;
- Partes: el Abonado y BaseCRM;
- Lista de Precios: la lista de precios vigente de BaseCRM para el uso del Servicio, disponible en el Sitio Web;
- Horario de Servicio: el horario de apertura del servicio de asistencia de BaseCRM, de lunes a viernes de 09:00 a 17:00, hora neerlandesa;
- Interrupción: la falta de disponibilidad del Servicio;
- Sitio Web: el sitio web de BaseCRM, accesible en www.basecrm.com, y todas sus páginas subordinadas.

1.2. A efectos de estas Condiciones Generales, es indiferente que los términos definidos anteriormente se utilicen en singular, en plural o formando parte de una expresión compuesta.

Artículo 2: Aplicabilidad

2.1. Estas Condiciones Generales se aplican al Contrato, a todo uso del Servicio y del Sitio Web, a las Suscripciones y a los demás servicios prestados por BaseCRM al Abonado. Se rechazan expresamente cualesquiera condiciones del Abonado.

2.2. Estas Condiciones Generales, así como la Suscripción, únicamente podrán ser modificadas y/o completadas por BaseCRM.

2.3. BaseCRM tiene derecho a modificar y/o completar estas Condiciones Generales. Las Condiciones Generales más recientes estarán disponibles en el Sitio Web o se comunicarán al Abonado y/o al Usuario durante el uso del Servicio. BaseCRM pondrá las Condiciones Generales modificadas a disposición del Abonado a través del Servicio y/o del Sitio Web al menos tres (3) meses antes de su entrada en vigor.

2.4. Si alguna disposición de estas Condiciones Generales resultara nula o anulable, o fuera o deviniera total o parcialmente inválida por cualquier otro motivo, las demás disposiciones seguirán plenamente vigentes. BaseCRM sustituirá la disposición inválida por otra válida cuyas consecuencias jurídicas se correspondan en la mayor medida posible con las de la disposición inválida, teniendo en cuenta el contenido y la finalidad de estas Condiciones Generales.

Artículo 3: Servicio

3.1. El Servicio de BaseCRM consiste en ofrecer en línea BaseCRM Online CRM en distintas modalidades de Suscripción, mediante Módulos (adicionales) opcionales, disponibles para el Abonado y los Usuarios en el Entorno, según se indica en el Sitio Web. El Servicio se presta conforme a una obligación de medios.

3.2. El Servicio es un producto genérico. El Abonado acepta que el Servicio, el Entorno y la aplicación móvil del Servicio únicamente incluyen las funcionalidades y demás características que encuentre en el Servicio y en el Entorno en el momento de su uso ("tal cual"). BaseCRM procurará corregir los errores del Servicio, pero no puede garantizar que el Servicio y/o el Entorno estén libres de errores ni que se corrijan todos ellos.

3.3. BaseCRM no garantiza que el Servicio sea accesible en todo momento y sin interrupciones o fallos. BaseCRM no será responsable frente al Abonado ni estará obligada a indemnizarle por daños derivados de la indisponibilidad (temporal) o del fallo del Servicio, el Entorno o el Sitio Web.

3.4. BaseCRM tendrá derecho en todo momento, sin previo aviso y sin incurrir en responsabilidad ni obligación de indemnizar al Abonado, a (i) introducir modificaciones y/o mejoras procedimentales y técnicas en el Sitio Web y/o en el Servicio y (ii) dejar fuera de servicio, limitar o eliminar el Sitio Web, el Servicio o el Entorno (temporal o permanentemente), cuando sea necesario para el correcto funcionamiento y/o la continuidad del Servicio.

3.5. El Abonado es responsable de adquirir y/o garantizar el correcto funcionamiento de la infraestructura y de las instalaciones de telecomunicaciones adecuadas (incluida la conexión a internet) necesarias para utilizar el Servicio. El Abonado garantiza que cumplirá todos los requisitos (técnicos) que BaseCRM establezca para prestar el Servicio y que se comuniquen en el Sitio Web. BaseCRM no es responsable

de los costes derivados del uso de telecomunicaciones que facture el proveedor correspondiente.

3.6. BaseCRM ofrece al Abonado la posibilidad de utilizar el Servicio mediante una aplicación móvil limitada. BaseCRM presta esta parte del Servicio conforme a una obligación de medios. El Abonado es plenamente responsable del uso del Servicio y de la seguridad de dicho uso mediante equipos móviles.

3.7. El Servicio puede utilizar software de terceros. El Abonado comprende y acepta que BaseCRM no tiene control sobre ese software ni sobre su funcionamiento. BaseCRM no ofrece garantías respecto de dicho software y, por tanto, no responde de los daños derivados de su uso.

3.8. BaseCRM utiliza un servicio externo en la nube. El Abonado acepta que se aplican las condiciones (de uso) del proveedor de dicho servicio. BaseCRM no ofrece garantías respecto de este proveedor y, por tanto, no responde de los daños derivados del uso de ese servicio.

3.9. El Abonado es plenamente responsable de todos los actos que él y/o un Usuario realicen mediante el Servicio.

Artículo 4: Suscripción

4.1. Para utilizar el Servicio debe contratarse una Suscripción. El Abonado puede elegir entre distintos tipos de Suscripción, que pueden completarse con Módulos, según se indica en el Sitio Web.

4.2. BaseCRM tiene derecho a denegar el Servicio y/o una Suscripción a cualquier parte por cualquier motivo, así como a imponer condiciones antes de conceder una Suscripción al Servicio.

4.3. La Suscripción entra en vigor cuando BaseCRM confirma su solicitud. BaseCRM facilitará al Abonado la URL del Entorno y las Credenciales en el momento acordado entre las Partes o, de no haberse acordado, dentro de un plazo razonable tras la entrada en vigor de la Suscripción.

4.4. BaseCRM tiene derecho a modificar una Suscripción en cualquier momento. BaseCRM comunicará la modificación al Abonado con al menos treinta (30) días de antelación. La modificación entrará en vigor en la fecha indicada por BaseCRM y se considerará aceptada por el Abonado en ese momento.

4.5. El Abonado podrá solicitar a BaseCRM que añada Módulos a la Suscripción o los retire, respetando la duración del Módulo indicada en el Sitio Web y/o acordada entre las Partes. La solicitud podrá enviarse por correo electrónico a info@basecrm.com al menos 10 días antes de finalizar el mes. La modificación de la

Suscripción entrará en vigor el primer día del mes siguiente al de la solicitud, salvo que esta indique una fecha posterior.

4.6. La solicitud prevista en el artículo 4.5 únicamente podrá presentarse dos veces al año. Un Módulo añadido conforme al artículo 4.5 solo podrá retirarse transcurridos 6 meses desde su incorporación, salvo que se haya acordado otra duración para ese Módulo.

Artículo 5: Uso

5.1. La Suscripción al Servicio comprende el derecho de uso de BaseCRM Online CRM y de los Módulos adicionales para el número de Usuarios especificado en la Suscripción, disponibles en un único Entorno. Pueden obtenerse derechos de uso adicionales añadiendo Usuarios mediante la interfaz de administración del Entorno.

5.2. El Abonado designará uno o varios Administradores. Únicamente los Administradores tendrán acceso a la interfaz de administración del Entorno. Los Administradores serán los únicos facultados y responsables de gestionar el Entorno, incluida la creación, eliminación y modificación de Usuarios y de sus Datos, la desactivación de Usuarios, la determinación del uso permitido del Entorno por los Usuarios y la creación, entrega y restablecimiento de Credenciales conforme al artículo 6.6.

5.3. Los Administradores únicamente podrán registrar como Usuarios a los propios cargos y empleados del Abonado, así como a personas que trabajen para él o estén vinculadas a él de otro modo. A petición de BaseCRM, el Abonado deberá demostrar que cumple esta condición y soportará la carga de la prueba.

5.4. El Abonado garantizará que los Usuarios cumplan estrictamente las normas e instrucciones de BaseCRM y utilicen el Servicio de forma normal para un servicio de esta naturaleza. Si los actos del Abonado o de un Usuario ponen en peligro el funcionamiento del Servicio, BaseCRM podrá bloquear sin previo aviso el acceso de ese Usuario o de todos los Usuarios al Servicio, sin obligación de indemnizar al Abonado y/o al Usuario.

5.5. El uso de una aplicación de inicio de sesión único será por cuenta y riesgo del Abonado.

5.6. El uso del Servicio será por cuenta y riesgo del Usuario. El Abonado garantiza que el uso del Servicio no vulnerará la ley, la normativa ni los derechos de terceros. El Abonado mantendrá indemne a BaseCRM frente a todos los daños y costes derivados de reclamaciones de terceros relacionadas con ello.

5.7. El Abonado será el único responsable de la gestión, incluida, entre otras cosas, la comprobación de los ajustes de las Aplicaciones de IA, su utilización y la forma en

que se empleen sus resultados. También será el único responsable de la formación de los Usuarios sobre las Aplicaciones de IA y de su uso por estos ("Alfabetización en IA"). Para evitar dudas, el Abonado comprende, acepta y reconoce que la Salida puede ser incorrecta, incompleta y/o inexacta. El Abonado y los Usuarios serán los únicos responsables del uso y aplicación de la Salida, incluida la evaluación de su corrección, integridad, exactitud e idoneidad, con intervención humana. El Abonado comprende, acepta y reconoce que, entre otras razones por la naturaleza de las Aplicaciones de IA y de la inteligencia artificial en general, la Salida puede no ser única y terceros pueden obtener resultados similares.

5.8. El Abonado deberá garantizar, y garantiza frente a BaseCRM, que el Abonado y/o los Usuarios:

- no afirmen, sugieran ni den a entender que la Salida ha sido generada por personas;
- no utilicen las Aplicaciones de IA para generar y/o editar una Salida que (i) sea ilícita o perjudicial, (ii) vulnere leyes y/o reglamentos, (iii) infrinja el Contrato y/o (iv) vulnere derechos de terceros;
- estén facultados para utilizar o hacer utilizar por los Usuarios la Entrada en las Aplicaciones de IA.

Artículo 6: Credenciales

6.1. Para utilizar el Servicio y acceder al Entorno, el Usuario deberá disponer de Credenciales. Un Administrador facilitará estas Credenciales al Usuario. El Abonado, el Administrador y los Usuarios serán responsables de mantenerlas en secreto. El Servicio también está protegido mediante autenticación de dos factores (2FA).

6.2. Los Administradores y los Usuarios podrán modificar la contraseña de las Credenciales. La modificación se realizará por su cuenta y riesgo. BaseCRM recomienda al Abonado que garantice que los Usuarios o Administradores cambien las Credenciales vinculadas a la Suscripción al menos una vez cada dos meses y recomienda activar la autenticación 2FA.

6.3. El Abonado, el Administrador y/o el Usuario serán los únicos responsables de las Credenciales y de todos los actos realizados en el Servicio mediante ellas. BaseCRM podrá presumir que el Usuario es realmente quien inicia sesión con las Credenciales. BaseCRM no responderá de su uso indebido o pérdida.

6.4. En cuanto el Abonado, el Administrador y/o el Usuario sepan o tengan motivos para sospechar que las Credenciales han llegado a manos no autorizadas, deberán comunicarlo inmediatamente a BaseCRM, sin perjuicio de su obligación de adoptar por sí mismos medidas eficaces de inmediato, como cambiarlas. El Abonado

mantendrá indemne a BaseCRM frente a reclamaciones de terceros derivadas del uso de Credenciales vinculadas al Abonado o relacionadas con dicho uso.

6.5. Si unas Credenciales con las que un Usuario ya está conectado al Entorno se utilizan simultáneamente de nuevo para acceder a este, la conexión existente se interrumpirá automáticamente. El Abonado y/o el Usuario asumirán el riesgo y los daños derivados de la pérdida y/o el deterioro de Datos causados por reutilizar unas Credenciales ya en uso.

6.6. Tras cinco (5) intentos fallidos de inicio de sesión, se bloqueará el acceso del Usuario mediante esas Credenciales. Un Administrador deberá restablecerlas en la interfaz de administración del Entorno. BaseCRM también utiliza tecnología reCAPTCHA al iniciar sesión.

Artículo 7: Datos

7.1. Los Usuarios determinan qué Datos se almacenan e intercambian mediante el Servicio. BaseCRM no examina estos Datos. El Abonado es responsable de que los Datos que los Usuarios almacenen e intercambien a través del Servicio sean lícitos y no vulneren derechos de terceros. El uso del Servicio y/o de los Datos será por cuenta y riesgo propios. Por tanto, BaseCRM no asume responsabilidad alguna por almacenar o intercambiar Datos mediante el Servicio. El Abonado mantendrá indemne a BaseCRM frente a todos los daños y costes derivados de reclamaciones de terceros relativas a los Datos o a su tratamiento por el Abonado.

7.2. BaseCRM no es responsable de la exactitud de los Datos introducidos por los Usuarios ni de que estos cumplan las normas (contables). BaseCRM procurará que los asientos se procesen y validen correctamente. Los asientos erróneos de los Usuarios no serán reconocidos como tales por el Servicio y, por ello, se procesarán y almacenarán incorrectamente.

7.3. Si BaseCRM detecta que los Datos almacenados o intercambiados mediante el Servicio son ilícitos, podrá eliminarlos o bloquear el acceso a ellos. BaseCRM no será responsable en ningún caso de los daños que pudieran derivarse.

7.4. BaseCRM no aplica un límite fijo a la cantidad de Datos que el Abonado o los Usuarios pueden tratar al utilizar el Servicio. Esto no significa que se permita una cantidad ilimitada de Datos. Si el uso de un Entorno supera la media en relación con el número de Usuarios, BaseCRM lo comunicará al Abonado. Si el Abonado no consigue reducirlo, BaseCRM podrá aumentar la remuneración prevista en el artículo 9.

7.5. BaseCRM no está obligada a colaborar en la transferencia de los Datos del Abonado desde otro servicio al Entorno ni desde el Entorno a otro servicio. BaseCRM no responderá de los daños que sufra el Abonado al transferir Datos.

7.6. El Abonado y/o el Usuario son responsables de los Datos, de su acceso a ellos y de su conservación. Salvo cuando se trate de una solicitud basada en los artículos 15 a 18 y 20 a 22 del Reglamento General de Protección de Datos, BaseCRM no estará obligada a atender solicitudes del Abonado, de un Usuario o de terceros para consultar, recuperar y/o entregar Datos, incluso eliminados. Si BaseCRM atiende una solicitud de consulta, recuperación y/o entrega de Datos al Abonado, lo hará conforme a una obligación de medios y podrá cobrar costes adicionales.

7.7. BaseCRM podrá exigir como condición para una solicitud de consulta y/o entrega de Datos que proceda de (i) los administradores de la empresa con facultad de firma, según los datos de la Cámara de Comercio, (ii) una orden judicial o (iii) otra autoridad competente.

Artículo 8: Asistencia

8.1. BaseCRM presta asistencia al Abonado y a los Usuarios. La asistencia comprende atención de primer nivel, incluida la ayuda general para utilizar el Servicio, la explicación de la documentación y la ayuda para que el Servicio funcione correctamente. BaseCRM también realiza mantenimiento correctivo.

8.2. La asistencia no incluye explicar (íntegramente) a los Usuarios las posibilidades de aplicación del Servicio, prestar servicios de implantación, asesorar sobre la configuración y/o seguridad de puestos de trabajo y/o infraestructuras, ni configurar o desarrollar plantillas. Tampoco se presta asistencia sobre software o servicios distintos del Servicio de BaseCRM ni sobre el uso del Servicio en dispositivos móviles.

8.3. La asistencia se presta por correo electrónico (helpdesk@basecrm.com) o por teléfono. La asistencia telefónica se presta a todos los Usuarios exclusivamente durante el Horario de Servicio. BaseCRM procurará responder adecuadamente a las preguntas y asesorar al Usuario. Sin embargo, no garantiza la corrección ni la integridad de las respuestas y/o del asesoramiento facilitados.

8.4. No se atenderán preguntas sobre cómo realizar asientos o sobre normas contables ni solicitudes de asistencia para desarrollar o modificar plantillas por cuenta propia.

8.5. Para prestar asistencia puede ser necesario que BaseCRM controle a distancia el ordenador del Usuario ("toma de control"). Para permitirlo, el Usuario deberá dar acceso al empleado de BaseCRM mediante el software que esta indique, utilizando

un nombre de usuario y una contraseña específicos para la sesión. El Usuario prestará toda la colaboración solicitada por BaseCRM para dicha toma de control.

8.6. BaseCRM no responderá de los daños derivados de la asistencia prevista en este artículo, incluidos, entre otros, el soporte remoto, la respuesta a preguntas, el asesoramiento y la toma de control del ordenador u otro dispositivo del Usuario.

8.7. El Abonado garantizará que, antes de solicitar asistencia conforme a este artículo, los Usuarios consulten el manual situado tras el signo de interrogación en el escritorio del Servicio. Si, a juicio de BaseCRM, los Usuarios del Abonado solicitan asistencia excesiva para la misma pregunta y/o solicitud o para otras similares, BaseCRM podrá cobrar costes adicionales.

8.8. La asistencia se presta desde una oficina de BaseCRM. El Abonado facilitará a BaseCRM y a los terceros contratados por ella acceso al Entorno y les permitirá introducir las modificaciones necesarias para la asistencia; cuando sea necesario, también facilitará acceso a sus instalaciones físicas.

8.9. BaseCRM ofrece además asistencia mediante una línea de emergencia accesible a través de su número central: +31 (0)88 1232411 (sujeto a cambios). Esta línea solo podrá utilizarse por el Abonado y/o los Administradores y exclusivamente para Notificar una Interrupción completa y total del Servicio. Si se utiliza para otros fines, BaseCRM podrá cobrar al Abonado por su uso. BaseCRM no responderá del envío o la recepción incorrectos, incompletos o tardíos de una Notificación causados por el funcionamiento defectuoso de los servicios de telecomunicaciones o equipos del Abonado o de terceros.

8.10. BaseCRM determinará qué empleado atiende una Notificación. El Abonado no podrá exigir ser atendido por una persona concreta ni que esta tramite una Notificación.

8.11. BaseCRM podrá cobrar, previa información al Abonado, por tramitar una Notificación y/o por otras asistencias prestadas al Abonado o al Usuario.

8.12. BaseCRM no responderá de los daños que el Abonado sufra o vaya a sufrir durante la prestación de asistencia conforme a este artículo.

Artículo 9: Remuneración

9.1. Las cuotas de la Suscripción se abonarán mensualmente por adelantado. BaseCRM enviará al Abonado una factura mensual por el uso del Servicio durante el mes siguiente. La factura indicará, al menos:

(i) el número de Usuarios,

(ii) los Módulos a los que tienen acceso los Usuarios, y

(iii) el número de Contabilidades del Abonado incluidas en la Suscripción.

9.2. Las cuotas por el número de Usuarios de una Suscripción para el mes siguiente se calcularán sobre el número máximo de Usuarios registrados por BaseCRM en la Suscripción del Abonado durante el mes anterior, salvo los Usuarios que ya estuvieran inactivos conforme al artículo 9.3. Las cuotas se cobrarán con independencia de que el Usuario haya ejercido su derecho de uso del Servicio.

9.3. Un Administrador podrá desactivar a un Usuario. BaseCRM no cobrará por dicho Usuario a partir del mes siguiente a su desactivación. La desactivación será responsabilidad exclusiva e íntegra del Administrador y/o del Abonado. No podrá desactivarse a los Usuarios con efecto retroactivo.

9.4. Las cuotas por el número de Contabilidades se calcularán sobre el número máximo registrado por BaseCRM en la Suscripción del Abonado durante el mes correspondiente. Se cobrarán con independencia de que se utilice la Contabilidad. Solo una solicitud presentada a tiempo por el Abonado conforme al artículo 4.5 que BaseCRM todavía no haya tramitado constituirá un motivo para no cobrar las cuotas, a criterio de BaseCRM.

9.5. BaseCRM podrá leer, de forma automática o no, los Datos del Entorno relativos a la interfaz de administración y utilizarlos para calcular las cuotas que deba el Abonado. BaseCRM también podrá comprobar el número de Usuarios y Módulos introducidos por el Abonado en el Entorno.

Artículo 10: Pago

10.1. Las cuotas que el Abonado debe por el uso del Servicio figuran en la Lista de Precios. Los precios se expresan en euros y no incluyen IVA. BaseCRM enviará mensualmente la factura al Abonado por correo electrónico.

10.2. BaseCRM podrá aumentar anualmente los precios del Servicio. Si no ha aplicado un aumento anual, conservará el derecho a incluirlo en un aumento posterior.

10.3. El Abonado deberá pagar las facturas de BaseCRM dentro de los catorce (14) días siguientes a su fecha. Una factura enviada electrónicamente se considerará recibida el día de su envío.

10.4. Si el Abonado objeta una factura, deberá comunicarlo a BaseCRM por correo electrónico (admin@basecrm.com) dentro de los dos (2) meses siguientes a su fecha. La objeción a una factura o a parte de ella no suspenderá la obligación de pago.

10.5. Si no se presenta una objeción a la factura o a parte de ella dentro del plazo del artículo 10.4, quedará establecida la obligación de pagar su importe. El impago puntual constituirá al Abonado en mora. El pago fuera de plazo se considerará un incumplimiento esencial de las obligaciones de la Suscripción.

10.6. BaseCRM podrá solicitar al Abonado el pago mediante domiciliación bancaria. En ese caso, el importe facturado se cargará en su cuenta bancaria en la fecha de la factura. Si el Abonado no acepta la domiciliación, no se produce el pago o se devuelve el cargo, BaseCRM podrá cobrar una comisión administrativa de hasta cinco (5) euros por factura.

10.7. Los pagos del Abonado se aplicarán en primer lugar a la factura pendiente más antigua de BaseCRM, aunque el Abonado pretenda destinarlos a otro fin. El Abonado no podrá retener ni compensar importes que deba ni suspender su pago.

10.8. Si el Abonado no paga puntualmente la totalidad de la factura, BaseCRM enviará dos (2) recordatorios, concediendo en cada uno un nuevo plazo de pago. Si tras ellos la factura sigue sin pagarse (íntegramente), BaseCRM requerirá el pago, cobrando la comisión administrativa prevista en el artículo 10.6 y concediendo un plazo. Si el requerimiento no da lugar al pago (íntegro), BaseCRM enviará una última advertencia con un último plazo. Una vez transcurrido, BaseCRM podrá adoptar las medidas previstas en el artículo

10.9. Si el Abonado no paga puntualmente una factura de BaseCRM, esta podrá:

a. A partir de los catorce (14) días siguientes al envío del segundo recordatorio previsto en el artículo 10.8, comunicar a los Usuarios mediante mensajes en el Entorno y/o de otro modo que una o varias facturas de la Suscripción no se han pagado (íntegramente).

b. Cobrar intereses sobre el importe adeudado a un tipo igual al Euríbor a tres meses más cuatro puntos porcentuales (4 %) anuales desde el vencimiento hasta el pago. En lugar de estos intereses, BaseCRM también podrá reclamar al Abonado los intereses legales previstos en el artículo 6:119a del Código Civil neerlandés.

c. Suspender el acceso del Abonado al Servicio hasta que cumpla sus obligaciones de pago, siempre que no haya objetado la factura conforme al artículo 10.4 y se haya completado el procedimiento del artículo 10.8.

10.10. BaseCRM podrá cobrar costes de activación si el Abonado, una vez cumplida su obligación de pago, desea volver a utilizar el Servicio tras su suspensión conforme al artículo 10.9, letra c.

10.11. Todos los importes que el Abonado deba a BaseCRM serán inmediatamente exigibles al comunicar la terminación de la Suscripción.

Artículo 11: Responsabilidad

11.1. Toda responsabilidad de BaseCRM por incumplimiento de sus obligaciones derivadas de la Suscripción, responsabilidad extracontractual u otro fundamento se limitará, por año contractual, a:

(i) los daños directos, y

(ii) el importe abonado por el Abonado durante ese año contractual en concepto de cuotas de suscripción al Servicio.

Queda excluida la responsabilidad por daños indirectos, incluidos los daños (puramente) patrimoniales y la pérdida y/o el deterioro de Datos.

11.2. Para que nazca cualquier derecho de indemnización, los daños deberán comunicarse por escrito a BaseCRM lo antes posible después de producirse. Toda reclamación de indemnización caducará por el mero transcurso de doce (12) meses desde su nacimiento.

11.3. La limitación del artículo 11.1 dejará de aplicarse cuando y en la medida en que el daño se deba a dolo o imprudencia consciente de BaseCRM o de sus directivos ("actuación propia").

Artículo 12: Indemnidad

12.1. El Abonado indemnizará a BaseCRM por todos los daños que sufra o vaya a sufrir y todos los costes en que incurra o vaya a incurrir (incluidos los honorarios de abogados) como consecuencia de:

a. Una reclamación de un tercero por uso no autorizado del Servicio o modificaciones del mismo realizadas por el Abonado.

b. Incumplimientos del Abonado y/o de un Usuario en el uso del Servicio y/o actuaciones ilícitas del Abonado y/o de un Usuario al utilizarlo.

c. Reclamaciones de terceros por almacenamiento o intercambio ilícito de Datos a través del Servicio por el Abonado o un Usuario.

Artículo 13: Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial

13.1. Todos los Derechos de PI sobre el Sitio Web y el Servicio (incluidos los Módulos), incluidos el diseño funcional y técnico, el diseño visual, la programación, la estructura de las bases de datos, las posibilidades de uso y el código fuente del Servicio, así como todos los documentos relacionados, pertenecen exclusivamente a BaseCRM o a sus licenciantes. La entrega o el uso del Servicio o de cualquier otro servicio o producto de BaseCRM no supone la transmisión de Derechos de PI al Abonado ni al Usuario.

13.2. Todos los derechos de cualquier naturaleza, incluidos los Derechos de PI, relativos a los Datos de un Entorno y/o una Contabilidad pertenecen al Abonado. Al introducir Datos en el Entorno, el Abonado concede a BaseCRM una licencia gratuita y mundial para utilizarlos a fin de prestar el Servicio.

Artículo 14: Confidencialidad

14.1. BaseCRM y sus empleados mantendrán la confidencialidad de todos los Datos del Entorno y de toda la información que pueda deducirse de ellos. BaseCRM y el Abonado mantendrán la confidencialidad de toda la información sobre sus respectivas empresas, salvo que se autorice expresamente su divulgación o se indique expresamente en la información o junto a ella que no es confidencial.

Artículo 15: Privacidad

15.1. El uso del Servicio puede implicar el tratamiento de datos personales, al que se aplicará el anexo de encargo del tratamiento.

15.2. BaseCRM podrá utilizar una copia del Entorno, en cuanto se refiera a Datos relacionados con contactos y proyectos, en la base de datos de pruebas para comprobar su funcionamiento o probar una actualización del Servicio, incluida la reproducción de una Interrupción y/u otros problemas.

15.3. El Abonado adoptará medidas adecuadas para garantizar que los Usuarios utilicen el software de seguridad que normalmente se instala en un ordenador, como antivirus, antispam, antispyware, antimalware, antiphishing y cortafuegos, así como los medios de seguridad que BaseCRM facilite.

15.4. El Abonado mantendrá indemne a BaseCRM frente a reclamaciones de terceros derivadas del tratamiento de Datos y/u otros datos personales o relacionadas con él.

Artículo 16: Duración y Terminación

16.1. La Suscripción se contratará por un plazo determinado con una duración mínima de un (1) año, según se establezca en el Contrato (duración inicial).

16.2. Transcurrida la duración inicial, la Suscripción se renovará tácitamente por períodos sucesivos de un (1) año, salvo que el Abonado o BaseCRM la den por terminada por escrito con un preaviso de tres (3) meses antes del final del período correspondiente.

16.3. Sin perjuicio de otros derechos de la Parte correspondiente, cualquiera de las Partes podrá resolver la Suscripción sin obligación de indemnizar si la otra incumple de forma esencial sus obligaciones y no subsana el incumplimiento dentro de los

treinta (30) días siguientes a un requerimiento escrito, salvo que dicho requerimiento no sea necesario.

16.4. Además de las causas de resolución del artículo 16.3, BaseCRM podrá resolver la Suscripción con efecto inmediato, sin requerimiento previo y sin obligación de indemnizar, si:

a. El Abonado no ha cumplido su obligación de pago, se ha completado el procedimiento del artículo 10.8 y no ha objetado la factura conforme al artículo 10.4;

b. El Abonado actúa en contra de la Suscripción y/o de estas Condiciones Generales, incluidos, entre otros, los artículos 5.3, 5.4, 8.8, 14 y 15.6; o

c. El Abonado se encuentra en situación de quiebra o suspensión de pagos, se le aplica una medida similar conforme a una legislación extranjera o ha cesado su actividad.

16.5. En cuanto finalice la Suscripción por cualquier motivo:

a. El Abonado dejará de tener acceso al Servicio;

b. No se reembolsarán los pagos ya realizados por el Servicio;

c. Finalizará el derecho del Abonado a utilizar el Servicio y este deberá cesar inmediatamente todo uso y abstenerse de reanudarlo;

d. BaseCRM dejará de ser responsable de conservar los Datos, aunque los mantendrá en el Entorno durante al menos sesenta (60) días más. El Abonado solo podrá descargar los Datos del Entorno y/u obtenerlos de BaseCRM de otro modo antes de la terminación de la Suscripción, a criterio de BaseCRM. BaseCRM cobrará al Abonado los costes asociados a la descarga y/o entrega de los Datos; y

e. Seguirán plenamente vigentes todas las disposiciones que se haya acordado o se pretenda que subsistan tras la terminación, incluidos, entre otros, los artículos 7, 11, 12, 13 y 14.

16.6. En caso de cancelación, cese o resolución de una Contabilidad, un Usuario o un Módulo, BaseCRM dejará de ser responsable de conservar los Datos de dicha Contabilidad, Módulo o Usuario. Queda exceptuado el Usuario desactivado conforme al artículo 9.3. No será posible obtener Datos individuales de una Contabilidad, Usuario o Módulo. A solicitud escrita del Abonado y con costes adicionales, podrán ponerse a su disposición los Datos de toda la Suscripción mediante descarga y/o de otro modo, a criterio de BaseCRM. No obstante, BaseCRM

no estará obligada a atender la solicitud, aunque se ofrezca el reembolso de los costes.

Artículo 17: Fuerza Mayor

17.1. El incumplimiento de las obligaciones de la Suscripción no será imputable a BaseCRM, ni esta estará obligada a indemnizar, cuando se deba a fuerza mayor conforme al artículo 6:75 del Código Civil neerlandés. Se considerarán fuerza mayor, en todo caso:

- Los incumplimientos de proveedores de BaseCRM que también estén afectados por fuerza mayor.
- Los fallos de electricidad, internet, teléfono o cable y otros problemas de conexión.
- Las Interrupciones causadas por obras de excavación que no hayan sido encargadas por BaseCRM.
- Los ataques de denegación de servicio (distribuidos), la ciberdelincuencia y/o los ataques de ransomware.
- La denegación de licencias o las medidas gubernamentales.
- Las disposiciones legales y las huelgas.
- Otros acontecimientos que impidan razonablemente a BaseCRM cumplir sus obligaciones.

17.2. Si un incumplimiento por fuerza mayor se prolonga más de catorce (14) días, ambas Partes podrán terminar la Suscripción, siempre que comuniquen por escrito su intención de hacerlo con al menos catorce (14) días de antelación. Este derecho quedará sin efecto si BaseCRM reanuda entretanto el cumplimiento.

Artículo 18: Disposiciones Varias

18.1. El Abonado acepta recibir comunicaciones, boletines, publicidad y otros mensajes de BaseCRM en la dirección de correo electrónico que haya facilitado. Si no desea recibirlos, podrá comunicarlo a BaseCRM mediante helpdesk@basecrm.com.

18.2. Todas las notificaciones del Abonado a BaseCRM deberán realizarse por escrito y podrán enviarse por correo electrónico a helpdesk@basecrm.com. El Abonado soportará la carga de demostrar que BaseCRM ha recibido el correo electrónico u otra comunicación escrita. Las notificaciones al Abonado podrán realizarse mediante correo electrónico o mensajes en el Servicio.

18.3. El Abonado no podrá transmitir ni pignorar sus derechos y obligaciones derivados de la Suscripción sin el consentimiento escrito de BaseCRM.

18.4. BaseCRM podrá, si tiene motivos razonables (por ejemplo, garantizar la continuidad de la prestación del servicio), transmitir a terceros sus derechos y obligaciones derivados de la Suscripción o subcontratar total o parcialmente su ejecución.

18.5. La Suscripción y todos los demás contratos y relaciones jurídicas entre las Partes se regirán por el Derecho neerlandés. El Tribunal de Distrito de Ámsterdam tendrá competencia exclusiva para conocer de los litigios relativos al contenido y la ejecución de la Suscripción y de todos los contratos y relaciones jurídicas posteriores entre las Partes.