

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO M2CS SaaS SOFTWARE AS A SERVICE

Las siguientes Condiciones Generales regulan la relación entre CARLOS SILVA S.A.U., con CIF Nº A08680738 y domicilio social en C/ Salvador Albert i Riera, 3, 08339 Vilassar de Dalt, debidamente inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona en el tomo 44442, folio 63, hoja B-23360, inscripción 29, (en adelante "CARLOS SILVA") y el Titular del Servicio (en adelante el "Cliente") que contrate los productos y/o servicios relacionados comercializados por CARLOS SILVA en régimen de Software as a Service (SaaS). No obstante, alguno de los productos y/o servicios puede prestarse, adicionalmente, bajo Condiciones Particulares, las cuales resultarán igualmente de aplicación. La aceptación por el Cliente de estas Condiciones Generales tiene consideración de contrato entre las Partes.

PRIMERA. Ámbito de aplicación

CARLOS SILVA diseña, fabrica y comercializa *sistemas* de control para *ascensores* bajo las marcas HIDRA Crono y KDT Evo, y estos sistemas disponen de tecnología que permite la comunicación M2M para su tele gestión mediante el módulo ARM como interfaz 2G, 4G o Ethernet, comercializado en exclusiva por CARLOS SILVA.

CARLOS SILVA desarrolla y comercializa en exclusiva una aplicación software para *tele gestión* de *ascensores* (en adelante plataforma M2CS, servicio M2CS o simplemente M2CS) basada en la recopilación, análisis y representación de *datos técnicos M2M* de los *sistemas* de control fabricados por CARLOS SILVA con el objetivo de facilitar las tareas de mantenimiento de *ascensores* a las empresas que realizan esta actividad y ofrecer a estas empresas soporte técnico eficiente y especializado.

CARLOS SILVA comercializa M2CS en forma de servicio SaaS, manteniendo y mejorando M2CS a partir de las tendencias y necesidades del sector y, en consecuencia, beneficiando con este mantenimiento y mejoras a todos los Clientes que utilizan el servicio M2CS.

El Cliente accede al servicio M2CS mediante Internet y dispone de dos portales: (i) el Portal de Mantenimiento de Ascensores y (ii) el Portal de Gestión de Módulos ARM, descritos ambos en el Manual de Operación de M2CS, publicado en la web de CARLOS SILVA.

Después de haberse familiarizado con las características de M2CS descritas en su Manual de Operación y de haberse asegurado que el servicio M2CS se ajusta a sus necesidades y a su infraestructura informática, cuando el Cliente (i) crea una cuenta de *Administrador* en el Portal de Mantenimiento de Ascensores, (ii) crea una cuenta de *Gestor* en el Portal de Gestión de Módulos ARM y (iii)

conecta al servicio M2CS *ascensores* equipados con módulos ARM, por parte del Cliente implica la aceptación sin reservas de estas Condiciones Generales.

SEGUNDA. Definiciones

A los efectos de estas Condiciones Generales, los siguientes términos en letra cursiva serán interpretados de acuerdo con las definiciones anejas a los mismos:

- *Administrador*: Designa a la/s persona/s puesta/s bajo la responsabilidad del Cliente que se encarga/n (i) de crear la cuenta de Mantenimiento de Ascensores en el portal del mismo nombre; (ii) de la administración del resto de usuarios y (iii) de la asignación de distintos privilegios a cada usuario. El *Administrador* dispone del perfil con máximos privilegios en la parte de Mantenimiento de Ascensores, descritos en el Manual de Operación de M2CS. Por tanto, puede realizar cualquiera de las funciones permitidas a los usuarios, cada uno con sus privilegios.
- *Alojar*: Se refiere al conjunto de acciones de instalación o carga de datos en un ordenador especializado, real o virtual, denominado "servidor", propiedad de una empresa que ofrece este servicio de alquiler de servidores en la nube denominada "centro de datos", dotada de una infraestructura informática adaptada a este tipo de servicio, que ofrece conectividad a este servidor mediante Internet, mantenimiento físico de su infraestructura y medidas de protección frente a ataques cibernéticos y otros tráficos maliciosos.
- *API (Application Programming Interfaces)*: Programas informáticos (métodos) que pueden ser ejecutados mediante herramientas informáticas diversas, a través de Internet y que permiten realizar acciones e intercambiar datos entre servidores.
- *ARM*: Módulo de Interfase 2G/3G/4G/Ethernet necesario para la *tele gestión* de los *ascensores* controlados por los sistemas fabricados por CARLOS SILVA.
- *Ascensor*: Designa genéricamente a cualquier sistema de elevación para personas y/o cargas controlado por los sistemas fabricados por CARLOS SILVA. Este término incluye de forma no limitativa, *ascensores* públicos, *ascensores* domésticos (home lift), montacargas, monta coches y salva escaleras.
- *Datos de configuración*: Se refiere a toda información, anotación o contenido cargado por los usuarios directamente en el *sistema* de control o a través de las funcionalidades del servicio M2CS. Algunos de estos datos pueden tener consideración de *datos personales*.
- *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, información

de localización, un identificador online, o a uno o varios elementos propios de su identidad física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural o social.

- *Datos técnicos M2M*: Toda información generada automáticamente por los sistemas de control fabricados por CARLOS SILVA como consecuencia de su propia actividad de control, en un formato codificado, almacenada en los propios sistemas de control (SD) o en la infraestructura de alojamiento del servicio M2CS, (i) que forma parte del producto y del servicio, (ii) que permite al servicio prestar las funcionalidades para las que ha sido desarrollada la aplicación y (iii) que es accesible por los usuarios de forma total o parcial mediante funcionalidades del propio servicio y en el formato previsto por el servicio.

- *Gestor*: Designa a la persona puesta bajo la responsabilidad del Cliente que se encarga (i) de crear la cuenta de Gestión de Módulos ARM en el portal del mismo nombre; (ii) de dar de alta en el servicio M2CS los módulos ARM adquiridos por el Cliente; (iii) de dar de alta los ascensores que el Cliente va a tele gestionar mediante el servicio M2CS; (iv) de vincular los ascensores con los módulos ARM y (v) de renovar las cuotas de suscripción del servicio M2CS para cada Módulo ARM.

- *PIN*: Código de 6 dígitos con un valor inicial reflejado en la documentación del ascensor que el Cliente podrá cambiar en cualquier momento.

- *SaaS*: (Software as a Service) Aplicación como Servicio, es una aplicación informática alojada en un centro de datos conectado a Internet (computación en la nube), generalmente complementada por diversos componentes informáticos comerciales sobre los que se apoya, desarrollada expresamente para ofrecer servicios diversos a través de Internet, bajo suscripción, pago por uso y acceso desde navegadores web.

- *M2CS* (o Plataforma M2CS o Servicio M2CS): Servicio SaaS de tele gestión de ascensores para usuarios autorizados al que acceden mediante terminales conectados a Internet (PC, tableta, smartphone...) y usando navegadores web Chrome, Firefox o Safari.

- *Sistema*: Conjunto de placas electrónicas y programas, enlazadas por cualquier medio, e intercambiando datos mediante protocolos de comunicación, que actúan como un todo para realizar una función compleja.

- *Tele gestión*: Capacidad de enviar o recibir datos técnicos en general a/de un equipo mediante un canal de comunicación y desde un lugar alejado, con el objetivo de configurar dicho equipo para que realice su función y determinar su estado en cualquier momento, pudiendo ofrecer al usuario servicios de aviso o ayuda para facilitar las tareas de mantenimiento o la utilización de dicho

equipo. Este concepto incluye lo que se conoce también como telemetría y telecontrol.

TERCERA. Objeto del contrato

El objeto del contrato que supone la aceptación de estas Condiciones Generales es definir los términos y condiciones bajo las cuales CARLOS SILVA ofrece el servicio M2CS y el Cliente utiliza el servicio M2CS, tanto para actualizar y mantener los *datos de configuración* que haya podido introducir el Cliente, como para visualizar y analizar los *datos técnicos M2M* originados por los *sistemas* de control de *ascensores* fabricados por CARLOS SILVA y como consecuencia de la actividad de dichos *sistemas*.

Las presentes Condiciones Generales aplican con independencia de otras Condiciones Particulares, salvo excepciones expresas estipuladas en dichas Condiciones Particulares.

El uso del servicio M2CS y la conexión a este servicio de los *ascensores* equipados con módulos ARM, implica necesariamente la aceptación sin reservas de los presentes términos y condiciones y excluye cualquier acuerdo verbal o documento intercambiado previamente u otras condiciones del Cliente.

Si el Cliente no estuviera de acuerdo con el contenido de las presentes Condiciones Generales, deberá abstenerse de continuar utilizando el servicio M2CS.

CUARTA. Documentación contractual

Se consideran documentos contractuales: (i) estas Condiciones Generales, Condiciones Particulares y Anexos si los hubiera, y (ii) las Condiciones de uso M2CS, Avisos Legales y de Protección de Datos publicados en la web de CARLOS SILVA. En caso de contradicción, prevalecerá lo estipulado en las Condiciones Particulares si las hubiere o, por este orden de prioridad, lo estipulado en estas Condiciones Generales.

CARLOS SILVA podrá modificar las presentes Condiciones Generales o las Condiciones de uso M2CS en cualquier momento y las nuevas Condiciones Generales o Condiciones de uso M2CS se publicarán en la página web de CARLOS SILVA y/o se enviarán al Cliente.

QUINTA. Ámbito territorial

El servicio M2CS puede ser usado por cualquier empresa de mantenimiento en cualquier lugar del mundo con acceso a Internet siempre que los *ascensores* en mantenimiento estén situados en regiones geográficas con cobertura 2G (mundial) o 4G (EMEA) de la red Vodafone o con presencia Vodafone por acuerdo con otras operadoras o con conexión Ethernet y acceso a Internet.

SEXTA. Duración

El contrato será efectivo a partir de su fecha de entrada en vigor reflejada en Condiciones Particulares si las hubiere o en la fecha de activación de las cuentas de *administrador* y *gestor* del Cliente y por un tiempo indefinido hasta (i) el vencimiento de las suscripciones de los módulos *ARM*; (ii) el vencimiento del plazo firme e irrevocable estipulado en las Condiciones Particulares o (iii) la rescisión del presente contrato por cualquiera de las causas previstas.

SÉPTIMA. Configuración de acceso al servicio

El servicio *M2CS* ofrecido por CARLOS SILVA es accesible a través de Internet mediante los navegadores Chrome, Firefox o Safari y el acceso como tal y su uso no requiere ninguna configuración.

Corresponde al Cliente garantizar la compatibilidad de su infraestructura informática y de sus terminales móviles con el servicio, siendo de su exclusiva responsabilidad, sin que pueda exigir responsabilidad alguna a CARLOS SILVA relativa al funcionamiento o disponibilidad del servicio si la citada compatibilidad no se cumple.

Los módulos *ARM* ofrecidos por CARLOS SILVA no requieren ninguna configuración previa al procedimiento de alta en el servicio *M2CS* ya que incorporan el contrato de conectividad exclusivo con Vodafone pre activado, configurado, válido en todo el mundo y preparado para establecer la conexión (segura y encriptada) con el servicio *M2CS* a partir del momento de su instalación física en el *ascensor*.

CARLOS SILVA no proporciona ninguna adaptación o desarrollo específico del servicio *M2CS* para uso exclusivo del Cliente y el Cliente usa el servicio *M2CS* como es. Sin embargo, si CARLOS SILVA considera que dichas peticiones pueden resultar una mejora para el servicio *M2CS* en general, entonces se reserva el derecho de implementar dichas funcionalidades u otras funcionalidades derivadas de aquellas para todos los clientes.

En cualquier caso, el Cliente podrá utilizar la *API* bajo su responsabilidad e integrar el servicio *M2CS* con su sistema informático o ERP de gestión para alcanzar el grado de automatización o personalización requerido por sus propias necesidades organizativas.

OCTAVA. Apertura de las cuentas de Cliente

La creación de las cuentas de Cliente por el propio Cliente en la interfaz inicial de los dos portales que forman el servicio *M2CS*, accesibles en las URL disponibles en la web de CARLOS SILVA, es una suscripción libre y sin cargo e implica necesariamente la aceptación sin reservas de los presentes términos y condiciones.

Los nombres de entidades y usuarios se consideran información operativa del servicio *M2CS*, pueden ser

anónimos y en ningún caso CARLOS SILVA efectúa ninguna comprobación de veracidad. Las direcciones de correo electrónico han de ser reales ya que el servicio *M2CS* las usará (i) para la verificación de dos pasos en la creación de las cuentas de Cliente; (ii) para el procedimiento del Cliente de recuperación de estas cuentas por olvido de la contraseña; (iii) para los avisos por mail del servicio *M2CS* al Cliente, configurados más tarde por el Cliente; y (iv) para el proceso de renovación de las suscripciones de los módulos *ARM* desde la tienda online de *M2CS*.

NOVENA. Derechos de uso

9.1. Configuración del servicio

La apertura de las cuentas de Mantenimiento de Ascensores y de Gestión de Módulos *ARM* otorga al Cliente un entorno privado dentro de la infraestructura de *alojamiento* y conlleva la concesión al Cliente, durante la vigencia del presente contrato, de un derecho de uso personal, no exclusivo, no susceptible de cesión e intransferible sobre la empresa virtual, usuarios, *ascensores*, grupos y demás datos considerados de configuración, todo ello creado y configurado por el Cliente dentro de este entorno privado utilizando las herramientas del servicio *M2CS* en su apartado de configuración.

Este derecho de uso asegura que nadie salvo el Cliente tendrá acceso a la empresa, usuarios, *ascensores*, grupos y demás datos considerados de configuración.

Todos los datos están sujetos a las condiciones de seguridad estipuladas más adelante. Los datos de ubicación de los *ascensores* tienen un carácter meramente informativo. El Cliente puede optar por introducirlos o no y usar alias en clave o numéricos, pero en cualquier caso están sujetos a las mismas condiciones de seguridad que cualquier otro dato almacenado en la infraestructura de *alojamiento* del servicio *M2CS*.

A efectos de la ejecución de este contrato, el Cliente concede expresamente a CARLOS SILVA un derecho personal e intransferible de análisis y reproducción de los *datos de configuración* con el único fin de prestar el servicio al Cliente, con exclusión de cualquier otro uso y únicamente durante la vigencia del contrato.

9.2. Tele Gestión

La compra de cada módulo *ARM*, la recepción de sus números identificativos únicos y la instalación de este módulo en un *ascensor*, conlleva la concesión al comprador, o al Cliente si son el mismo, de un derecho de uso personal, no exclusivo, no susceptible de cesión e intransferible de la infraestructura de comunicaciones *M2CS* y de las herramientas del servicio *M2CS* en sus apartados de Monitor, Consola, Eventos y Alertas, con un período de servicio inicial de treinta y seis (36) meses para

Europa y redes Vodafone o conexión Ethernet o dieciocho (18) meses para países con presencia de Vodafone, renovable en ambos casos por el Cliente desde la tienda online del servicio M2CS, por nuevos períodos de doce (12) o treinta y seis (36) meses a elegir.

Este derecho de uso asegura que nadie salvo el Cliente tendrá acceso remoto a los *ascensores* dados de alta en el servicio M2CS por el Cliente, ni tan solo CARLOS SILVA. Además, cada *ascensor* está protegido por el PIN de acceso al sistema de control del *ascensor* y una vez cambiado el PIN por el Cliente, solo el Cliente lo conoce. En concreto, si el Cliente solicita apoyo técnico a CARLOS SILVA sobre el ajuste, la puesta en marcha o el funcionamiento de un *ascensor* y requiere el acceso remoto al *ascensor* por parte de CARLOS SILVA, éste solo lo podrá hacer si el Cliente le envía una invitación (prevista en M2CS) con una URL a una sesión abierta con ese *ascensor* concreto. Esta invitación no revela el PIN del *ascensor* y permite el acceso únicamente a ese *ascensor* y solo durante un período de 72 horas. La persona que reciba la invitación no necesita nada más que un navegador web y podrá acceder al *ascensor* con los privilegios y nivel de acceso de la persona que lo haya invitado.

Con independencia de lo anterior, dado que el módulo ARM forma parte de la infraestructura de comunicaciones de M2CS, CARLOS SILVA mantiene en todo momento sus capacidades y derechos de acceso técnico al propio módulo ARM y al resto de la infraestructura de M2CS con el único fin de mantenimiento del servicio M2CS ofrecido por CARLOS SILVA.

9.3. Datos técnicos M2M

Los *datos técnicos M2M* originados por los *sistemas* de control fabricados por CARLOS SILVA sobre los que se basan las herramientas de ajuste, monitorización, análisis y representación de M2CS, se almacenan en los propios *sistemas* de control (SD) y en la infraestructura de *alojamiento* de M2CS cuando exista conectividad.

El uso del servicio M2CS conlleva también la concesión al Cliente del derecho personal, no exclusivo, no susceptible de cesión e intransferible de uso, extracción y eliminación de estos *datos técnicos* directamente (SD) o de la manera prevista en el propio servicio M2CS y siempre bajo la responsabilidad del Cliente. En caso de eliminación, CARLOS SILVA no ofrece ningún medio de recuperación.

9.4 API

El Cliente puede automatizar el intercambio de datos entre M2CS y su infraestructura informática o ERP de gestión, usando la API M2CS de CARLOS SILVA desarrollada para esta finalidad.

La API M2CS está sujeta a los límites de uso establecidos en la cláusula décima y requerirá la firma de un contrato con las Condiciones Particulares que regulen el acceso, la utilización, el ámbito de aplicación de la API M2CS y la colección de métodos a los que el Cliente podrá tener acceso atendiendo a sus necesidades de interconexión y a la información que el Cliente quiera explotar y M2CS pueda ofrecer.

DÉCIMA. Límites de uso

El Cliente se compromete a usar el servicio M2CS únicamente con fines profesionales y sin contravenir la normativa aplicable a su actividad profesional. El Cliente entiende que el servicio M2CS es lo que es y acepta las siguientes limitaciones:

Número de usuarios gestores:	1 por grupo de módulos ARM
Número de administradores:	Más de 1 y menos de 5
Número de usuarios:	Máximo 200
Número de grupos de <i>ascensores</i> :	Máximo 500
Número de <i>ascensores</i> conectados:	Máximo 10.000
Número de plantillas:	Máximo 15
Número de tareas programadas:	Máximo 24
Tiempo de uso del monitor por <i>ascensor</i> :	Máximo 60 minutos al mes
Tiempo de uso de la consola por <i>ascensor</i> ...	↓
Para lectura o modificación de parámetros:	Máximo 15 horas al mes
Para monitorización de valores:	Máximo 60 minutos al mes
Número de consolas activas por <i>ascensor</i> :	Limitado a 1 por seguridad
Número de eventos almacenados por <i>ascensor</i> ...	↓
Con perfil de 300 MD	Máximo 700.000 o 2 años
Con perfil de 600 MD	Máximo 1.400.000 o 2 años
Con perfil de 1200 MD	Máximo 2.800.000 o 2 años
Con perfil de 2400 MD	Máximo 5.600.000 o 2 años
Tiempo de recepción de avisos de avería:	Máximo 30 segundos
Tiempo de actualización de eventos:	Máximo 20 minutos

Tiempo de actualización de eventos:	Máximo 20 minutos
Tiempo de inicio de sesión con un ascensor:	Máximo 10 segundos
Tiempo de lectura o modificación de parámetros:	De 2 a 5 segundos
Descarga de eventos en 1 archivo CSV:	Los registrados en 1 día
Análisis de eventos registrados:	Periodos de 30, 60, 180 y 365 días
Número de copias de seguridad por ascensor:	Máximo 24 al año
Número de llamadas paralelas a la API:	Máximo 5
Frecuencia de llamada a la API:	Máximo 120 por minuto
Número de solicitudes a la API (acceso a la base de datos):	Máximo 10.000 al día
Número de solicitudes a la API (acceso al ascensor vía red de telefonía móvil):	Máximo 30, 60, 120 o 240 al día según el perfil MD

En general, el Cliente puede superar con moderación los límites de uso si el propio servicio M2CS no las limita por sí mismo, aunque en estos casos, el Cliente no podrá exigir responsabilidad alguna a CARLOS SILVA sobre las repercusiones que el incumplimiento de alguna limitación pueda llegar a tener sobre la calidad o funcionalidad del servicio M2CS. CARLOS SILVA se reserva el derecho de interrumpir inmediatamente el servicio M2CS en caso de un incumplimiento reiterado en alguna de las limitaciones que pueda poner en riesgo el propio servicio M2CS ofrecido a otros clientes.

DECIMOPRIMERA. Disponibilidad

CARLOS SILVA pone a disposición del Cliente la infraestructura de comunicaciones, el espacio de memoria y la capacidad de procesamiento necesarias y suficientes para garantizar un buen uso del servicio M2CS y niveles de rendimiento satisfactorios. CARLOS SILVA pone los medios a su alcance para garantizar la accesibilidad al servicio M2CS durante 7 días a la semana y 24 horas al día y subcontrata centros de datos que ofrecen las máximas garantías de redundancia y fiabilidad.

No obstante, el Cliente reconoce los riesgos inherentes a Internet, de las ralentizaciones y de las interrupciones de acceso que pueden producirse, ya no tanto por la infraestructura de alojamiento del servicio M2CS de CARLOS SILVA, sino por la eficacia de la conexión web del Cliente y de los operadores de comunicaciones de sus terminales móviles, responsabilidad del Cliente.

En consecuencia, CARLOS SILVA no puede garantizar la accesibilidad y disponibilidad permanente del servicio M2CS ya que se presta en virtud de una obligación de medios. Sin embargo, CARLOS SILVA manifiesta que, en periodos de 360 días, la disponibilidad acumulada del servicio M2CS es superior al del 99,7% del tiempo incluyendo las intervenciones programadas de mantenimiento preventivo y actualizaciones, en Europa y en zonas con cobertura de señal media o alta y sin que la propia infraestructura del Cliente tenga un impacto medible.

DECIMOSEGUNDA. Seguridad

El Cliente es el único responsable de asegurar su propio sistema informático y sus accesos a Internet, y en particular de disponer (i) de cortafuegos, antivirus, antispyware y antimalware para proteger su propio sistema y sus terminales móviles y (ii) de su propia política de seguridad y gestión de accesos, para evitar el robo o la revelación de credenciales de acceso al servicio M2CS o a los ascensores.

12.1. Seguridad en los datos

CARLOS SILVA o su subcontratista de alojamiento de M2CS, implementa medidas de seguridad de acuerdo con los mejores estándares vigentes contra ataques a la integridad de los datos o intentos de intrusión. CARLOS SILVA asegura la protección física de la infraestructura de alojamiento, así como las particiones lógicas destinadas a compartimentar los entornos virtuales de cada Cliente los cuales almacenan sus datos de configuración y del servicio.

CARLOS SILVA asegura que las contraseñas de usuario introducidas por el Cliente en sus cuentas de Mantenimiento de Ascensores y de Gestión de Módulos ARM, no quedan registrados en ninguna base de datos del servicio M2CS ni en ninguna otra base de datos de CARLOS SILVA. El servicio M2CS verifica las contraseñas a partir del resultado de una operación no recíproca de manera que absolutamente nadie salvo el Cliente puede saber las contraseñas introducidas. Es responsabilidad del Cliente mantener sus contraseñas secretas y seguras. En caso olvido de las contraseñas, el servicio M2CS dispone de los procedimientos habituales de recuperación de cuentas usando las direcciones de correo electrónico introducidas por el Cliente.

CARLOS SILVA asegura que las transacciones bancarias relacionadas con pagos con tarjetas bancarias efectuadas desde la tienda online M2CS, cumplen los protocolos SSL con certificado actualizado y utilizan la pasarela de pago 3DSecure redirigiendo los datos a servidores seguros de BBVA, sin que M2CS ni CARLOS SILVA tengan acceso a estos datos bancarios ni los almacenen de ninguna forma.

12.2. Seguridad en el acceso a los *ascensores*

CARLOS SILVA recuerda que la seguridad intrínseca de un *ascensor* reside en el propio *ascensor* y desde el servicio M2CS no existe ninguna posibilidad de anular esa seguridad intrínseca ni de provocar una operación peligrosa en el sentido estricto de las normativas aplicables al *ascensor*, sea cual sea el nivel de ataque o intrusión maliciosa que pueda sufrir cualquiera de los componentes del servicio M2CS, incluido el propio módulo ARM instalado en el *ascensor*.

CARLOS SILVA advierte, sin embargo, que desde el servicio M2CS (i) se pueden efectuar llamadas al *ascensor* como un usuario más del propio *ascensor* y afectar a los tiempos de espera de los usuarios reales o (ii) se pueden alterar los ajustes de funcionamiento del *ascensor* afectando a su rendimiento o incluso provocando desde un servicio deficitario a su detención sin servicio, siempre sin afectar a la seguridad de los ocupantes.

El Cliente es el único capaz y responsable de otorgar credenciales de acceso y privilegios de usuario a personal autorizado y formado con el fin de prevenir los riesgos apuntados en el párrafo anterior y reconoce el efecto que podría producir un mal uso del servicio M2CS por parte de sus empleados.

El Cliente se compromete a suspender de inmediato las credenciales de cualquier persona en el caso que (i) deje de ser considerada un usuario autorizado del servicio, (ii) haya efectuado un mal uso demostrado del servicio o (iii) tenga un nivel de privilegios no conforme con su formación o responsabilidad dentro de la empresa.

DECIMOTERCERA. Mantenimiento

13.1. Principios generales

En caso de producirse una anomalía que afecte al servicio M2CS, el Cliente lo comunicará por correo electrónico al Servicio de Soporte M2CS de CARLOS SILVA m2cs-clients@carlos-silva.com, desde donde se atenderá los informes a la mayor brevedad posible en días y horas laborables. En su informe, el Cliente debe indicar (i) las circunstancias del mal funcionamiento del servicio con una descripción, (ii) las pruebas realizadas o la secuencia de acciones que llevan al mal funcionamiento, (iii) capturas de pantalla siempre que sea posible, (iv) número de serie si hay un módulo ARM afectado e (v) invitación de acceso al *ascensor* si el mal funcionamiento del servicio M2CS se detecta o afecta únicamente a ese *ascensor*.

Antes de iniciar el procedimiento anterior, el Cliente ha de asegurar (i) que la supuesta anomalía no está relacionada con la cobertura de señal en el módulo ARM, (ii) que el módulo está instalado conforme a las instrucciones en su documentación y (iii) que no se trata de un problema del

ascensor, ya que en este caso debería contactar con el Servicio de Asistencia Técnica de CARLOS SILVA.

CARLOS SILVA efectuará un diagnóstico a partir del informe y de las pruebas que pueda realizar para determinar si se debe a un problema de la aplicación M2CS, a un problema del alojamiento o la anomalía no está relacionada con el servicio M2CS. Si la causa del mal funcionamiento no es atribuible a CARLOS SILVA o a su subcontratista, el problema estará en los medios usados por el Cliente para acceder a Internet, CARLOS SILVA no podrá resolver la anomalía y solo podrá hacer recomendaciones al Cliente ya que corresponderá al Cliente resolver el problema.

13.2. Corrección de anomalías

En caso de que se produzca una anomalía demostrada del servicio M2CS comunicada por el Cliente, CARLOS SILVA hará sus mejores esfuerzos para corregirla lo antes posible o proporcionar una solución alternativa. Si la corrección precisa actualizar la aplicación y dado que interrumpir el servicio M2CS para proceder a la actualización afectará a todos los clientes, CARLOS SILVA emitirá un aviso de interrupción de mantenimiento programada del servicio con un mínimo de 6 horas de antelación.

13.3. Exclusiones

El Cliente no podrá exigir responsabilidad alguna a CARLOS SILVA de ninguna anomalía o de la no corrección de una anomalía relacionada con: (i) un fallo de hardware o de software de algún elemento del sistema informático o de la red interna del Cliente, incluidos los terminales móviles de los usuarios; (ii) una configuración del entorno informático o de los terminales fijos o móviles del Cliente; (iii) una negativa del Cliente a colaborar con CARLOS SILVA en la identificación y resolución de la anomalía; (iv) un uso del servicio M2CS que no se ajuste a su finalidad, a sus requisitos de uso, a su documentación o a sus límites de uso; (v) una incompatibilidad con hardware o software de terceros usado por el Cliente sin la aprobación de CARLOS SILVA; (vi) un fallo en la red de comunicaciones del Cliente o de su conexión a Internet; (vii) la contaminación del sistema informático del Cliente por un virus informático o por una intrusión fraudulenta; (viii) cualquier acto voluntario de degradación, mala fe, sabotaje, así como cualquier caso de fuerza mayor.

13.4. Evolución del servicio M2CS

CARLOS SILVA realiza actividades de mantenimiento preventivo mediante *ascensores* de test, análisis de expectativas de mercado, recopilación de sugerencias de clientes, etc. y planifica la implementación de mejoras funcionales en el servicio M2CS, cuya evolución incluye: (i) actualizaciones técnicas y (ii) nuevas versiones funcionales

del servicio *M2CS*, decididas y desplegadas a discreción de CARLOS SILVA.

El Cliente no puede oponerse a una actualización dada la naturaleza centralizada del servicio *M2CS*. CARLOS SILVA actualizará las nuevas versiones directamente en la infraestructura de *alojamiento*, mediante interrupciones programadas del servicio en los horarios de mínima actividad, haciendo todo lo posible para minimizar el tiempo de interrupción del servicio y con preaviso mínimo de seis (6) horas.

La evolución del servicio *M2CS* no incluye peticiones funcionales específicas que el Cliente pueda desear para su propio uso exclusivo. Sin embargo, si CARLOS SILVA considera que dichas peticiones pueden resultar una mejora para el servicio *M2CS* en general, entonces se reserva el derecho de implementar dichas funcionalidades u otras funcionalidades derivadas de aquellas para todos los clientes.

13.5. Asistencia técnica

CARLOS SILVA da asistencia sobre *M2CS* a través de su Servicio de Asistencia Técnica (SAT) general en los días y horas laborables de este servicio y ante la resolución de anomalías propias del servicio *M2CS*, el SAT derivará el caso al Servicio de Soporte *M2CS*. El Cliente puede enviar directamente sus informes de anomalías o dudas sobre *M2CS* al Servicio de Soporte *M2CS* al e-mail a m2cs-clients@carlos-silva.com.

DECIMOCUARTA. Contraprestaciones

14.1. Cuota de suscripción

La apertura de las cuentas de Mantenimiento de Ascensores y de Gestión de Módulos *ARM* en los correspondientes portales del servicio *M2CS*, constituye de por sí una suscripción anónima a este servicio sin cuota de suscripción a la apertura, con sus Derechos de uso y sujeta a los Límites de uso.

La cuota de suscripción está asociada a cada módulo *ARM*; tiene carácter periódico; va incorporada en el precio de cada módulo *ARM* con un período de servicio inicial de treinta y seis (36) meses para Europa y redes Vodafone o conexión Ethernet o dieciocho (18) meses para países con presencia de Vodafone; y es renovable en ambos casos por el Cliente desde la tienda online del servicio *M2CS*, por nuevos períodos de doce (12) o treinta y seis (36) meses a elegir, y con una tarifa que varía según (i) el período elegido, (ii) el país donde está instalado el módulo *ARM*, (iii) el perfil de tráfico del *ascensor* medido en movimientos diarios y (iv) el medio de acceso a Internet del módulo *ARM*, todo ello recogido en las tablas al final de este apartado. Desde el portal de Gestión de Módulos *ARM* del servicio *M2CS*, el usuario *gestor* puede ver el estado de las

suscripciones de todos los módulos *ARM* adquiridos y utilizar la tienda online para renovar los que estén en su período de renovación.

En la fecha de la compra del módulo *ARM* e incluida en su precio de compra, el Cliente liquida la cuota de suscripción del período inicial del servicio *M2CS* para el *ascensor* donde se instale el módulo, y la suscripción se activa en el momento que el módulo *ARM* se conecta físicamente por primera vez (power on), aunque el Cliente no haya realizado el procedimiento de alta en el servicio *M2CS*.

El servicio *M2CS* recuerda al Cliente con noventa (90) días de antelación, (i) mediante iconos en la página principal del portal de Mantenimiento de Ascensores, y (ii) con texto en la página de alertas de cada *ascensor*, que la suscripción de los módulos *ARM* está dentro del período de renovación de noventa (90) días. La renovación dentro del período de renovación asegura la continuidad del servicio *M2CS* y la nueva suscripción empieza a partir de la fecha de fin de servicio, sea cual sea la fecha de renovación.

En caso de no renovación en la fecha de vencimiento, el servicio *M2CS* queda temporalmente finalizado durante un período de gracia de noventa (90) días. Si la renovación se efectúa dentro de este período de gracia, el servicio *M2CS* quedará automáticamente reactivado en la fecha de renovación. Pero como el servicio ha estado suspendido, el Cliente deberá completar nuevamente el procedimiento de validación (requiere el *PIN* del *ascensor*). Si finaliza el período de gracia sin renovación, el servicio *M2CS* del módulo *ARM* en cuestión quedará definitivamente finalizado y en caso de querer renovar la suscripción, el Cliente lo deberá solicitar por escrito al Servicio de Soporte *M2CS* en m2cs-clients@carlos-silva.com.

Tarifa de renovación del servicio *M2CS* – Año 2026

3 AÑOS	Movimientos diarios del <i>ascensor</i>			
SIM	300MD	600MD	1200MD	2400MD
1X5EU	26€	38€	44€	52€
2X5M	54€	74€	96€	116€
3X25M			96€	116€
Ethernet	8€	12€	16€	20€

1 AÑO	Movimientos diarios del <i>ascensor</i>			
SIM	300MD	600MD	1200MD	2400MD
1X5EU	13€	19€	22€	26€
2X5M	27€	37€	48€	58€
3X25M			48€	58€
Ethernet	4€	6€	8€	10€

El servicio *M2CS* de cada módulo *ARM* solo se puede renovar si está dentro del período de renovación de

noventa (90) días antes de la fecha de finalización del servicio o una vez finalizado, dentro del período de gracia de noventa (90) días después de su finalización. Sin embargo, en cualquier momento y desde la tienda online *M2CS*, el Cliente puede aumentar el perfil de movimientos diarios (MD) de módulo *ARM* para adecuarlo al tráfico del *ascensor* al que está conectado. Una vez aumentado el perfil MD, no se puede volver a reducir hasta que el módulo *ARM* entre en su período de renovación.

CARLOS SILVA se reserva el derecho a aumentar la tarifa del servicio *M2CS* durante la duración del contrato, siendo efectiva la nueva tarifa en el momento de la renovación de cada módulo *ARM*.

14.2. Facturación y pagos

Todas las tarifas excluyen impuestos y se incrementarán con los impuestos aplicables. Las facturas de CARLOS SILVA son netas y sin descuentos y se envían por vía electrónica. El Cliente paga las cuotas de suscripción de los módulos *ARM* de dos maneras: (i) Pago con tarjeta de crédito en el momento de la renovación en caso de no estar registrado como Cliente por CARLOS SILVA o (ii) pago en la fecha de vencimiento de la factura en caso de estar registrado como Cliente y con condiciones de pago verificadas.

14.3. Incidente de pago

La falta de pago de una factura por parte de un Cliente registrado dará lugar a una notificación al Cliente. En ausencia de respuesta debidamente motivada en el plazo de quince (15) días, CARLOS SILVA se reserva el derecho a suspender el servicio *M2CS* de los módulos *ARM* cuya cuota de renovación no ha sido satisfecha por impago de la factura. En el caso de que el Cliente pague finalmente el importe de la factura, deberá solicitar por e-mail a m2cs-clients@carlos-silva.com la reactivación del servicio anexando un comprobante del pago y el documento PDF justificante de la operación de renovación objeto del pago, obtenido de la tienda online del servicio *M2CS*.

DECIMOQUINTA. Propiedad industrial o intelectual

15.1. Propiedades de las partes

CARLOS SILVA es el único propietario de todos los derechos de explotación relacionados con el servicio *M2CS*, incluyendo las aplicaciones y del resto de componentes que constituyen el servicio *M2CS*, la interfaz con las imágenes o creaciones gráficas integradas, su marca, su logotipo y su propio sistema informático. El derecho de uso concedido al Cliente no podrá tener como efecto la cesión de ningún derecho de propiedad industrial sobre la totalidad o parte del servicio *M2CS*, salvo los estrictamente necesarios para el uso de este, por la sola duración del contrato y estipulados anteriormente.

El Cliente es propietario de sus propias marcas y logotipos, así como de su propio sistema informático y, de forma más general, de cualquier elemento comunicado a CARLOS SILVA en el marco del contrato, que CARLOS SILVA tiene prohibido reproducir, transferir o reutilizar para cualquier otro fin que no sea el propio servicio. No obstante, el Cliente reconoce que CARLOS SILVA es susceptible de ceder esta información a cualquier autoridad judicial o administrativa que lo solicite válidamente.

15.2. Garantías

CARLOS SILVA garantiza que dispone de todos los derechos de explotación de la propiedad intelectual que le permiten prestar el servicio *M2CS* al Cliente. En consecuencia, CARLOS SILVA 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 *M2CS* infringe un derecho de autor, siempre que el Cliente notifique inmediatamente a CARLOS SILVA por escrito la existencia de la demanda, solicite su defensa, preste a CARLOS SILVA su plena colaboración en dicha defensa y no transija sin el previo consentimiento por escrito de CARLOS SILVA. En la medida en que CARLOS SILVA reconozca que el componente es infractor, podrá, a su elección y a su cargo: (i) modificar el componente en cuestión para que el servicio *M2CS* 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 *M2CS* de acuerdo con los términos del contrato.

Esta garantía no se aplica a los componentes de código abierto integrados o utilizados en el servicio *M2CS*. Tampoco se aplica en todos los casos de exclusión de mantenimiento y responsabilidad estipulados en el contrato.

Por su parte, el Cliente garantiza a CARLOS SILVA la legalidad y no infracción de los *datos de configuración* cargados por el Cliente y procesados a través del servicio *M2CS*, y exime a CARLOS SILVA 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 de forma más general contra cualquier reclamación o condena relacionada con la naturaleza ilícita de los *datos de configuración*, incluyendo todos los daños y gastos derivados.

DECIMOSEXTA. Confidencialidad

Las Partes reconocen que toda la información no pública a la que se pueda tener acceso en el marco del contrato ya sea relacionada con el servicio *M2CS* o relacionada con la actividad u organización de alguna de las Partes, tiene

carácter confidencial. De esta forma, las Partes acuerdan no divulgarla y mantener la más estricta confidencialidad respecto de dicha información confidencial, advirtiendo, en su caso, de dicho deber de confidencialidad y secreto a sus empleados, asociados y a cualquier persona que, por su encargo o relación personal o sentimental deba o pueda tener acceso a la misma.

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 disposiciones relativas a la confidencialidad previstas en este contrato se aplicarán durante su vigencia y prevalecerán incluso tras su rescisión, siempre que la información en cuestión siga siendo confidencial para la Parte que la divulgue.

Sin perjuicio de lo anterior, ninguna de la Partes tendrá obligación alguna con respecto a la información que (i) esté o vaya a estar públicamente disponible sin que sea culpa de 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 solo se divulgará en la medida en que sea necesario y previa notificación por escrito a la Parte que la haya facilitado).

DECIMOSÉPTIMA. Datos personales

En el sentido de la normativa aplicable, el Cliente es el “controlador de datos” de cualquier *dato personal* a través del servicio M2CS y CARLOS SILVA es su “subcontratista”.

Es responsabilidad exclusiva del Cliente determinar las categorías de *datos personales* contenidas en los *datos de configuración* cargados en el servicio M2CS, las finalidades que persigue, la duración de la conservación de dichos *datos personales* y la base jurídica que autoriza su recogida y tratamiento.

Los *datos de configuración* se almacenan en la infraestructura de *alojamiento* hasta (i) la finalización del contrato, sin perjuicio de que CARLOS SILVA 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 la persona y de a CARLOS SILVA la instrucción de eliminarlos.

Con respecto a la seguridad y confidencialidad de los *datos personales*, CARLOS SILVA no puede saber a priori que parte de los *datos de configuración* tiene carácter de personal, salvo nombres de usuarios y direcciones de correo electrónico, por tanto se compromete a (i) mantener todos los *datos de configuración* estrictamente confidenciales, (ii) implementar las medidas de seguridad organizativas, físicas y técnicas adecuadas para proteger dichos datos dentro del servicio M2CS, (iii) procesar los datos solo para llevar a cabo los fines estipulados anteriormente y (iv) proporcionar a primera solicitud una descripción de las medidas implementadas. Además, CARLOS SILVA se compromete a (i) asistir y cooperar con el Cliente ante una solicitud de la autoridad de control, (ii) informar al Cliente ante una violación de seguridad y, en su caso, los datos comprometidos y (iii) modificar o suprimir, a petición del Cliente cualquier *dato personal* si el propio Cliente no puede hacerlo.

Con respecto a la seguridad y confidencialidad de datos bancarios, CARLOS SILVA asegura que las transacciones bancarias relacionadas con pagos con tarjetas bancarias efectuadas desde la tienda online M2CS, cumplen los protocolos SSL con certificado actualizado y utilizan la pasarela de pago 3DSecure redirigiendo los datos a servidores seguros de BBVA, sin que M2CS ni CARLOS SILVA tengan acceso a estos datos bancarios ni los almacenen de ninguna forma.

DECIMOCTAVA. Responsabilidad

En la medida en que el Cliente ha tomado nota de las funcionalidades del servicio M2CS y se ha asegurado de que se corresponden con sus necesidades, CARLOS SILVA no es responsable de la adecuación del servicio M2CS a las necesidades particulares del Cliente. CARLOS SILVA es responsable de la conformidad del servicio M2CS con su documentación, de su correcto funcionamiento atendiendo a su uso por parte del Cliente y de su disponibilidad en virtud de una obligación de medios y de su naturaleza SaaS.

El servicio M2CS se proporciona en el estado en el que se encuentra a la firma del contrato o en la apertura de las cuentas de Cliente, junto con la infraestructura de *alojamiento* y el mantenimiento, y con posibles anomalías no manifestadas. A menos que esté prohibido por la ley o en la medida en que los derechos legales no puedan ser excluidos, limitados o descartados, CARLOS SILVA y sus subcontratistas, no ofrecen ninguna garantía, expresa, implícita, legal o de otro tipo en relación con el servicio M2CS 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 las expresamente estipuladas en el contrato, (ii) que surjan en

el curso ordinario de los negocios o de los usos comerciales, (iii) de que el servicio M2CS funcionará sin interrupción o anomalía, o (iv) que los datos no puedan dañarse o perderse.

El Cliente es el único responsable de los *datos de configuración* que cargue y procese a través del servicio M2CS, y en particular de su legalidad e inocuidad técnica. En este sentido, el Cliente mantendrá indemne a CARLOS SILVA frente a cualquier recurso interpuesto por cualquier tercero, relacionado con cualquier perjuicio causado a CARLOS SILVA o a su subcontratista de *alojamiento* por los *datos de configuración* del Cliente o por el uso del servicio M2CS 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 CARLOS SILVA en caso de incumplimiento de sus obligaciones, probado por el Cliente, se limita a una cantidad igual al importe efectivamente percibido por CARLOS SILVA por el mes en curso en el momento de producirse el hecho dañoso. En ningún caso CARLOS SILVA será responsable por pérdidas o daños indirectos o imprevisibles del 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 CARLOS SILVA con posterioridad a un (1) año después de la fecha de un hecho perjudicial.

Se recuerda que la responsabilidad contractual de CARLOS SILVA no puede ser comprometida si se produce un daño en caso de violación de los límites de uso del servicio M2CS o en alguno de los casos de exclusión estipulados en el artículo 13.3.

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 de una decisión gubernamental, una huelga, 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 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.

DÉCIMONOVENA. Rescisión del contrato

19.1. Casos de rescisión

Aparte de la no renovación de las suscripciones individuales de los módulos ARM por parte del Cliente al final de cada período de servicio de cada módulo, no hay resolución por conveniencia, ni individual ni grupal, durante el período contractual.

CARLOS SILVA podrá modificar las presentes Condiciones Generales o las Condiciones de uso de M2CS en cualquier momento y las nuevas Condiciones Generales o Condiciones de uso de M2CS se publicarán en la página web de CARLOS SILVA y/o se enviarán al Cliente. El Cliente podrá seguir utilizando el servicio M2CS en las nuevas condiciones o bien podrá rescindir este contrato sin indemnización alguna y sin derecho a devolución total o parcial de las cuotas de suscripción pagadas, enviando una notificación por escrito a tal efecto y respetando un plazo de preaviso de un (1) mes.

Además, en caso de incumplimiento por una de las Partes de una de las obligaciones del contrato que no se subsanase en el plazo de treinta (30) días naturales desde la notificación formal enviada por carta certificada con acuse de recibo o burofax notificando el incumplimiento en cuestión, (a saber: (i) un incumplimiento grave por parte de CARLOS SILVA en la prestación del servicio M2CS de acuerdo con su documentación, (ii) un incumplimiento grave y persistente de sus compromisos en materia de seguridad o confidencialidad, (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 de uso del servicio M2CS o de las 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.

Además, CARLOS SILVA podrá rescindir el contrato de pleno derecho, con un preaviso de un (1) mes, si su subcontratista de *alojamiento* resuelve su propio servicio de hospedaje o lo modifica de forma que sea incompatible

con la naturaleza del servicio M2CS prestado al Cliente. Asimismo, CARLOS SILVA podrá resolver el contrato sin previo aviso en el caso de que el Cliente o un usuario del Cliente, atente de cualquier forma contra la integridad del servicio M2CS o la imagen de marca de CARLOS SILVA o de sus productos, así como en el caso que se infrinjan sus derechos de propiedad industrial o intelectual, pudiendo suspender la prestación del servicio de forma inmediata.

Por último, cada una de las Partes también tiene derecho a rescindir 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 liquidador judicial; (ii) cese de las actividades de la otra Parte, con independencia de la causa.

19.2. Consecuencias de la rescisión

Al finalizar el contrato, o en caso de rescisión por cualquier motivo, el servicio M2CS deja de ser accesible para los usuarios del Cliente y sus credenciales son desactivadas. No obstante, CARLOS SILVA permite al Cliente durante un período de tres (3) meses desde la finalización de contrato, obtener una exportación de todos sus *datos de configuración* en formato CSV, en su último estado a la fecha de solicitud. Al final de este período, CARLOS SILVA destruirá todas las copias en sus servidores después de informar al Cliente.

VIGÉSIMA. Miscelánea

20.1. Cesión

El Cliente 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 conocimiento expreso de CARLOS SILVA, el cual deberá tener una autorización fehaciente del cedente para poder actuar ante la petición del cesionario de anular o modificar datos de configuración pertenecientes al cedente (nombres de usuarios, direcciones de correo electrónico, etc.).

20.2. Subcontratación

CARLOS SILVA podrá subcontratar libremente los servicios aquí estipulados, de lo que informará al Cliente. CARLOS SILVA sigue siendo responsable de los servicios subcontratados y del respeto por parte de su subcontratista de las obligaciones de las presentes Condiciones Generales vigentes y, en particular, de la confidencialidad de la información.

20.3. No captación

El Cliente renuncia a contratar o hacer trabajar, directamente o a través de un intermediario, a cualquier empleado o subcontratista de CARLOS SILVA, sin el acuerdo previo y expreso de éste. Esta renuncia es válida durante toda la duración de contrato y durante los veinticuatro (24) meses siguientes a su finalización. En su defecto, el Cliente adeudará a CARLOS SILVA una cantidad igual a la remuneración bruta pagada al empleado o subcontratista durante los cuarenta y ocho (48) meses anteriores a su salida de CARLOS SILVA.

20.4. Referencia

El Cliente autoriza expresamente a CARLOS SILVA a citar su marca y logotipo en el contexto de la promoción de sus servicios y productos en toda la documentación promocional online y offline de CARLOS SILVA.

20.5. Nulidad

En el caso de que una o más estipulaciones sean consideradas nulas, inaplicables o no ejecutables por cualquier jurisdicción competente, las demás estipulaciones de las presentes Condiciones Generales 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.

20.6. Fuerza mayor

En caso de fuerza mayor, referida en la cláusula decimoctava tal como la define la jurisprudencia, 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 contrato dimanante de la aceptación de las Condiciones Generales se resolverá mediante notificación escrita enviada por una de las Partes, salvo acuerdo en contrario de las mismas.

20.7. Prueba

En caso de litigio, CARLOS SILVA podrá aportar válidamente la prueba de las actuaciones del Cliente y de los usuarios, utilizando los registros de conexión y utilización almacenados por CARLOS SILVA o su subcontratista, que constituirán un medio de prueba, especialmente en lo que se refiera a la fecha, la naturaleza, el contenido y el tratamiento, que el Cliente reconoce.

20.8. 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 contrato, no se interpretará en el futuro como una renuncia a la obligación en cuestión.

20.9. Domicilio

Para la ejecución del presente contrato, las Partes elegirán domicilio en sus respectivas sedes sociales, es decir (i) para CARLOS SILVA, C/ Salvador Albert i Riera, 3, 08339 Vilassar de Dalt, Barcelona, España, y (ii) para el Cliente en la dirección reflejada en este contrato o en su defecto en la dirección del registro de cliente o en su defecto en la dirección de facturación de las suscripciones. Cualquier cambio de domicilio social o dirección de una de las Partes solo será oponible a la otra Parte ocho (8) días naturales después de haber sido debidamente notificado.

20.10. Comunicaciones

La información relativa al servicio M2CS de CARLOS SILVA, así como sus alertas y avisos, incluidos los recordatorios de vencimiento de las suscripciones, se muestra en los portales del servicio M2CS y se envían a las direcciones de correo electrónico asociadas a las cuentas de Mantenimiento de Ascensores y de Gestión de Módulos ARM del Cliente, que este introdujo al crear dichas cuentas y sus usuarios y que pueden ser modificadas por el Cliente desde la interfaz de los citados portales y con los privilegios de *administrador* y *gestor* respectivamente.

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 sus cuentas y del nombramiento de un *administrador* y un *gestor* dentro de la compañía, por lo que CARLOS SILVA no podrá ser considerado responsable de las consecuencias de la información errónea proporcionada o introducida por el Cliente, en particular (i) en caso de no enviar a la dirección correcta cualquier información de fin de suscripción o retraso en el pago o (ii) ante la imposibilidad por parte del Cliente de recuperar una cuenta por pérdida de credenciales utilizando los procedimientos previstos en el servicio M2CS.

20.11. Ética

CARLOS SILVA declara y garantiza al Cliente: (i) que ni él ni ninguno de sus directivos 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 a un tercero; (iii) que no ha aceptado, solicitado, propuesto, pagado o conferido, prometido pagar o conferir, directa o indirectamente, y se comprometa a no aceptar, solicitar, proponer, pagar o conferir, directa o indirectamente, ningún beneficio a ningún tipo a/o de terceros.

20.12. Litigios

Con el fin de encontrar conjuntamente una solución a cualquier litigio que pueda surgir en la ejecución del contrato, las Partes se comprometen a reunirse por cualquier medio en un plazo de quince (15) días a partir de la recepción de una carta certificada con acuse de recibo o burofax de una de las dos Partes notificando la existencia de la disputa. Si al término de un nuevo plazo de quince (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.

20.13. Jurisdicción

El contrato está sujeto a la legislación española. Cualquier litigio en relación con el servicio M2CS no resuelto de forma amistosa entre CARLOS SILVA y el Cliente, se someterá a la jurisdicción exclusiva de los tribunales competentes de Barcelona.