

TRUSTIVITY

ACUERDO DE SUSCRIPCIÓN DE SERVICIO

El siguiente acuerdo de suscripción de servicio permitirá a empresas y otras organizaciones usar el servicio de Trustivity.

El formulario de pedido, que contiene los detalles de la solicitud del contratante y las Normas de Uso de Trustivity (adjuntas en el Anexo 1) vigentes en cada momento se deben incluir junto con este documento para completar el acuerdo.

1. Aceptación y vigencia del Acuerdo

1.1 Aceptación del Acuerdo

El Contrato será vinculante y efectivo cuando el contratante acepte el formulario de pedido, que tendrá lugar en los siguientes casos:

a) Si se proporciona el formulario de pedido del contratante a través de correo electrónico la aceptación se produce cuando Trustivity recibe todos los documentos firmados por escrito vía e-mail, impresión, fax o método similar.

b) Si se proporciona el formulario de pedido del contratante a través de un formulario web o similar, la aceptación se produce cuando el cliente hace clic en el botón de “aceptar”.

1.2 El plazo del Acuerdo

El Acuerdo entrará en vigor en la fecha indicada en el formulario de pedido y estará en vigor hasta que sea cancelado de conformidad con la sección 7 de este documento.

2. Obligaciones de Trustivity

2.1 Servicios

De conformidad con el Acuerdo, Trustivity prestará los siguientes servicios a los clientes:

2.1.1 Una página de perfil de la empresa contratante en el Sistema Trustivity donde se mostrarán las valoraciones recibidas y una nota media (calculada automáticamente por el Servicio Trustivity), además de una breve descripción del servicio.

2.1.2 Estadísticas e informes de los resultados de el contratante que éste podrá utilizar con fines publicitarios.

2.1.3 El servicio de solicitud de valoraciones a clientes que se haya establecido en el formulario de pedido.

Mediante este servicio se enviará un e-mail a clientes previos del contratante solicitando una valoración para su experiencia de compra. El correo electrónico incluye un texto de invitación y un enlace directo con el Servicio Trustivity donde el cliente podrá inscribir su valoración sobre el contratante.

El e-mail es enviado por Trustivity en nombre del contratante por lo tanto es una condición previa e ineludible para que este proceso se lleve a cabo que el contratante proporcione los datos de contacto

necesarios (ver punto 3.3).

2.2 Responsabilidad de Datos

El contratante se compromete a cumplir con sus obligaciones en virtud de las directivas europeas 95/46/CE y 2002/58/CE (y posteriores actualizaciones) y cualquier legislación que se desarrolle de acuerdo a ellas.

El contratante será el responsable del tratamiento de los datos personales de sus clientes, que se proporcionarán a Trustivity.

Trustivity, de acuerdo a la Ley de Protección de Datos, únicamente procesará los datos proporcionados por el contratante y solo efectuará esos procesos cuando el cliente lo solicite. Es responsabilidad del cliente efectuar dicha solicitud.

Trustivity tomará las medidas de seguridad necesarias para asegurar que la información no es (i) accidental o ilegalmente destruida, (ii) perdida, alterada o dañada, (iii) mostrada a personas no autorizadas, (iv) usada indebidamente o (v) utilizada de algún modo que atente contra la Ley de Protección de Datos. A petición del cliente, Trustivity facilitará la información suficiente para asegurar que se han realizado las medidas de seguridad técnicas y organizativas antes mencionadas.

2.3 Servicio técnico

El cliente tiene acceso al servicio técnico de Trustivity por correo electrónico a través de support@trustivity.com.

2.4 Conducta del cliente en el Servicio Trustivity

Trustivity no se hace responsable y no asume ninguna responsabilidad por la conducta del contratante o de sus clientes en el uso del Servicio Trustivity, incluyendo el contenido publicado por los mismos.

3 Las obligaciones del contratante

3.1 Obligaciones generales del contratante

El contratante estará obligado a:

- a) Cumplir con el Acuerdo y las directrices vigentes en cada momento y
- b) Utilizar el Servicio Trustivity únicamente en el sitio web cubierto por el Acuerdo.

3.2 Contraseña

La contraseña para el Servicio Trustivity, que es proporcionada o creada por el contratante en relación con el Acuerdo, sólo se utilizará por y para el contratante.

3.3 Uso del servicio inicial de solicitud de revisión automatizada

Si el contratante quiere hacer uso del servicio inicial de solicitud de revisión automatizada tendrá que proporcionar los datos necesarios para que Trustivity cree y envíe invitaciones a los clientes (ver punto 2.1.3) Los datos se enviarán a Trustivity utilizando los métodos indicados por Trustivity y deberán incluir el nombre del cliente, la dirección de correo electrónico y la identificación del pedido.

El contratante garantiza que tiene derecho a permitir que Trustivity procese esos datos cuando sea necesario para la prestación del servicio mencionado (incluyendo el consentimiento expreso de sus clientes) y que el uso de estos datos por Trustivity no violará los requisitos de la Ley de Protección de Datos.

3.4 Invitar a los clientes a valorar al contratante

El contratante podrá invitar a sus clientes a enviar valoraciones utilizando el Sistema Trustivity. El contratante deberá invitar a todos sus clientes, no se permiten las valoraciones de clientes

seleccionados. El texto en la petición de valoración deberá ser imparcial y neutro, sin fomentar ni pedir abiertamente comentarios positivos pues el objeto de la solicitud de valoración es recopilar la auténtica opinión del cliente. Si se concede una gratificación por completar la valoración, esta será para cualquier tipo de valoración y no podrá estar sujeta solo a una valoración positiva pues el objeto de esa gratificación será conseguir un mayor número de valoraciones, no valoraciones más positivas.

3.5 Límites de uso

El contratante deberá notificar a Trustivity cuando supere los límites de uso que se especifican para el producto contratado y deberá satisfacer el pago correspondiente al nivel de servicio que se adapte a la nueva situación del contratante.

3.6 Reproducir la puntuación obtenida

Si el cliente muestra la puntuación obtenida o las estrellas de Trustivity en su página web, deberá asegurarse de que la puntuación o estrellas que muestra es correcta y se corresponde con la puntuación o estrellas que el Sistema Trustivity le otorga. Si publica una puntuación y, pasado un determinado periodo, esa puntuación ya no se corresponde con la puntuación más actual del Sistema Trustivity, la puntuación o estrellas publicadas deberán actualizarse a la valoración más actual que muestre el Sistema Trustivity.

4 Imparcialidad

Trustivity es una herramienta independiente y, como tal, no aceptará situaciones en las que se interfiera en esa condición. El contratante deberá respetar esa imparcialidad y no podrá publicitarse o hacer declaraciones públicas en contra de lo anteriormente comentado.

5 Precios y condiciones de pago

5.1 Precios

A menos que se especifique lo contrario en el formulario de pedido, todos los precios están expresados en Euros sin IVA ni otros impuestos. Cualquier cambio en los precios de Trustivity deberá comunicarse al contratante al menos 30 días antes de que expire el actual contrato y entrará en vigor en la siguiente renovación.

5.2 Pago

A menos que se especifique lo contrario en el formulario de pedido, los servicios de Trustivity se facturarán por adelantado para cada período contratado en que el acuerdo esté en vigor (ver apartado 7), y los pagos se efectuarán en los 10 días posteriores a la generación del pedido inicial o del proceso de renovación. En caso de que esto se incumpla, el servicio se suspenderá temporalmente hasta que el pago se efectúe llegando incluso a aplicarse intereses de demora, según marca la legislación española, y una tasa administrativa de 20€ por reactivación del servicio si Trustivity considera que el contratante ha ignorado los avisos y se ha excedido en su deber de pagar en el plazo estipulado.

6 Cambios en las Directrices

Trustivity tendrá el derecho de modificar y hacer cambios en las Directrices cuando considere oportuno. El contratante será notificado de los cambios en las Directrices, que estarán disponibles en el sitio web de Trustivity. La versión más reciente en cualquier momento de las Directrices será

parte integrante del acuerdo. La última versión de las Directrices siempre reemplazará las versiones anteriores y el contratante acepta que el uso continuado de Trustivity después de cualquier actualización de las Directrices publicadas supondrá la aceptación de dichas modificaciones.

7 Duración y terminación

7.1 Plazo Inicial

El contrato comenzará en la fecha que conste en el formulario de solicitud del Servicio Trustivity y será efectivo durante el plazo indicado en dicha solicitud de servicio.

7.2 Renovación automática

En el último día del plazo inicial, si el cliente no ha notificado con al menos 30 días de antelación su intención de cancelar el servicio, se renovará automáticamente el contrato por el mismo plazo contratado inicialmente y por el precio normal del producto, es decir, sin los descuentos que se hayan podido aplicar en ofertas anteriores o que se apliquen en ofertas vigentes.

7.3 Rescisión por Trustivity sin causa

Trustivity tendrá derecho a rescindir el contrato mediante notificación por escrito con un mes de antelación. Si se diera el caso de que aún quede plazo hasta finalizar el periodo contratado, se procederá a la devolución del importe correspondiente al tiempo no disfrutado.

7.4 Rescisión por el contratante sin causa

El contratante deberá avisar con 30 días de antelación. Trustivity no tendrá obligación de realizar devolución económica alguna.

7.5 Terminación con causa

Cualquiera de las partes podrá rescindir el contrato por causa justificada y con efecto inmediato mediante notificación por escrito si la otra parte está en incumplimiento del acuerdo y no subsana (si es subsanable) tal incumplimiento dentro de los 14 días posteriores a la notificación por escrito que habrá enviado la parte perjudicada.

Trustivity entiende que será justificada la terminación con causa cuando sea debido a problemas técnicos que no se subsanen en el plazo estipulado en el párrafo anterior.

No obstante, si el cliente viola las directrices de uso y/o las secciones 3.3, 3.4, 4 y 11, se considerará un incumplimiento del acuerdo que dará derecho a Trustivity a rescindir el contrato con causa y con efecto inmediato, sin obligación de subsanar el incumplimiento que el cliente pudiera haber mencionado (según el párrafo anterior) y sin obligación de reembolsar al cliente ningún pago anteriormente realizado.

7.6 Consecuencias de la finalización del acuerdo

A la conclusión del presente acuerdo, ambas partes serán liberadas de las obligaciones estipuladas en el mismo.

En caso de finalizar el contrato, independientemente de la causa, el cliente estará obligado a poner fin a cualquier uso del Servicio Trustivity.

Trustivity podrá seguir mostrando la ficha online del contratante donde se muestran las valoraciones recogidas y los datos de contacto del mismo.

Trustivity podrá tomar las medidas legales que considere oportunas si el contratante sigue utilizando el Servicio Trustivity o cualquier componente del mismo tras haber finalizado el contrato.

Si el acuerdo finaliza por una ruptura del mismo por parte del contratante, Trustivity podrá anunciar la finalización del mismo incluyendo los motivos y las consecuencias vinculadas.

8 Indemnización

El contratante indemnizará a Trustivity por cualquier pérdida o daño sufrido por Trustivity como resultado de cualquier reclamación de terceros que se haya generado por el uso de cualquier contenido proporcionado por el contratante que infrinja los derechos de propiedad intelectual de terceros y/o viole la ley aplicable o las Directrices de uso, o que los datos proporcionados por el cliente para este acuerdo infrinjan las Leyes de Protección de Datos.

9 Limitación y descargo de responsabilidad

El uso del Servicio Trustivity es responsabilidad del cliente. El Servicio Trustivity puede ser modificado, actualizado, interrumpido, suspendido o discontinuado en cualquier momento sin previo aviso ni responsabilidad por ello. Trustivity no se hace responsable de la aplicación o la disponibilidad generalizada del Servicio Trustivity.

El cliente no tendrá derecho a reclamar daños y perjuicios por cualquier pérdida de beneficios, contratos, facturación, negocios, oportunidad de negocios, pérdida o corrupción de datos o de recuperación de los datos, fondo de comercio, violación de la seguridad como resultado de un fallo de proveedores de servicios ajenos a Trustivity, ahorros o ingresos anticipados (de cualquier tipo), cualquier pérdida o daño que surja en relación con la responsabilidad de terceros (de cualquier tipo) o cualquier pérdida o daño indirectos o por consecuencia sean del tipo que sean.

La responsabilidad total de Trustivity por cualquier problema que surja con el acuerdo o esté vinculado con este, estará limitada al total del pago efectuado por el cliente durante el agravio, sin que la cuantía pueda superar en modo alguno el total abonado por el cliente en los últimos 3 meses.

Ninguna disposición del presente acuerdo excluye o limita los asuntos de responsabilidad de cualquiera de las partes que no pueden ser excluidas o limitadas en virtud de la ley aplicable.

10 Transferencia

El cliente no tendrá derecho a transferir sus derechos u obligaciones detallados en el presente acuerdo a un tercero sin el consentimiento previo por escrito de Trustivity.

Trustivity tendrá derecho a transferir el contrato a un tercero y notificará al cliente de dicha transferencia.

11 Derechos de propiedad intelectual

Los logos, gráficos y marcas de Trustivity sólo se pueden utilizar en relación con el presente acuerdo o con el consentimiento previo de Trustivity. Durante la vigencia del acuerdo, el cliente tiene derecho a utilizar los diseños de Trustivity anteriormente mencionados en sus promociones de ventas y en su sitio web, a menos que se determine otra cosa y Trustivity así lo notifique al cliente.

A no ser que se especifique lo contrario en el presente acuerdo, cualquier contenido en el Servicio Trustivity es propiedad de Trustivity y estará protegido conforme a los derechos de autor y otras leyes aplicables.

En virtud del acuerdo, el contratante tendrá derecho a exhibir opiniones de sus clientes en su sitio web.

12 Confidencialidad

Las partes están mutuamente obligadas a no revelar el contenido del acuerdo a terceros ni otras informaciones que hayan intercambiado con respecto a sus compromisos o relaciones comerciales. Se puede exigir que la información que se derive de o se refiera a una de las partes se mantenga en secreto debido a la naturaleza de la misma.

La declaración de confidencialidad también se aplica después del fin del acuerdo independientemente de la causa de dicho fin.

Lo arriba mencionado no incluye información que ya haya sido publicada o sea de dominio público a no ser que sea derivada de un incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad anteriormente mencionadas. El deber de confidencialidad no impide la publicación de la información que exija la legislación aplicable.

13 Divisibilidad

La invalidez, ilegalidad o inaplicabilidad de cualquier cláusula del acuerdo no afectarán al mantenimiento en vigor del resto de la cláusula o del acuerdo.

14 Acuerdo completo

El acuerdo contiene el acuerdo completo entre el cliente y Trustivity con respecto al uso del Servicio Trustivity y reemplaza a todos los acuerdos anteriores entre las partes en relación con el mismo.

15 Derecho aplicable y jurisdicción

El contrato y cualquier problema vinculado se regirá por la legislación española. Cualquier disputa relacionada con o procedente del acuerdo y el uso por parte del cliente de los servicios de Trustivity se resolverá en el juzgado de la ciudad de Barcelona.

16 Desistimiento

El contratante acepta que, en virtud a la legislación vigente, por la condición del Servicio Trustivity, no tendrá derecho de desistimiento tras la firma del presente contrato (salvo por error o defecto en el Servicio contratado).

ANEXO 1: DIRECTRICES PARA EL USO DEL SERVICIO TRUSTIVITY

Las siguientes directrices se aplicarán para cualquier uso por parte del cliente de cualquier producto o servicio de Trustivity.

1 Invitando a clientes a completar valoraciones sobre el contratante

Al invitar a los consumidores a presentar valoraciones, el contratante estará obligado a cumplir las siguientes normas de obligado cumplimiento:

- a) El contratante se asegurará de que todos sus clientes son invitados por igual y de forma idéntica a enviar una valoración sobre su experiencia de compra. Esto también se aplica cuando se envíen solicitudes de valoración a clientes anteriores por medio del servicio Trustivity Easy Start.
- b) La invitación a presentar una valoración será imparcial e independiente de si se espera que el cliente haya tenido una experiencia positiva o negativa en relación con su compra.
- c) El lenguaje en la solicitud de valoración deberá ser neutral, no intentará influir a los clientes ni positiva ni negativamente y no intentará atraer a tipos específicos de clientes.
- d) La invitación incluirá un enlace que llevará al consumidor directamente al formulario de valoración de Trustivity.

Se aconseja al cliente que utilice el texto predeterminado sugerido por Trustivity para la solicitud de valoraciones. Si el contratante hace algún cambio en dicho texto estará obligado a garantizar que los cambios no quebrantan ninguna de las instrucciones anteriores. Si Trustivity considera que el texto de la solicitud de valoración no cumple con las instrucciones, Trustivity tendrá derecho a insertar de nuevo su texto predeterminado y notificará al cliente al respecto.

2 Recompensas relacionadas con las valoraciones

Si el contratante ofrece algún tipo de recompensa o agradecimiento a los clientes que completen una valoración, dicha recompensa o agradecimiento no podrá estar condicionada a una respuesta positiva o negativa y así deberá dejarlo claro el contratante en la información que le muestre al cliente al respecto.

3 Pedidos no válidos o valoraciones fraudulentas

Si el cliente detecta que pedidos no válidos están relacionados con valoraciones de clientes deberá informar inmediatamente a Trustivity.

Del mismo modo, si detectase que han habido valoraciones fraudulentas deberá también informar inmediatamente a Trustivity para que tome las medidas oportunas para solucionarlo.

4 El uso de logotipos y gráficos de Trustivity

El cliente tendrá derecho a utilizar los logotipos y gráficos de Trustivity en su documentos comerciales y en su sitio web siguiendo las pautas que se indican en el presente contrato, siempre y cuando el cliente tenga una licencia válida de uso del Sistema Trustivity.

Si el cliente muestra la puntuación obtenida o las estrellas de Trustivity en su página web, deberá

asegurarse de que la puntuación o estrellas que muestra es correcta y se corresponde con la puntuación o estrellas que el Sistema Trustivity le otorga. Si publica una puntuación y, pasado un determinado periodo, esa puntuación ya no se corresponde con la puntuación del Sistema Trustivity por haber sufrido esta última una variación sustancial, la puntuación o estrellas publicadas deberán actualizarse, siempre que sea posible, a la valoración más actual que muestre el Sistema Trustivity.