

## Términos y condiciones de la Licencia de Software de Terceros

Este anexo contiene los términos y condiciones referentes al software de terceros, el cual, en conjunción con las disposiciones de la cláusula 6 establece las claves sobre las cuales se autoriza a NEC para el uso del Software de terceros.

El Software de terceros comprende Software el cual debe ser suministrado por el ISV.

Las respectivas licencias que contienen los términos y condiciones para cada Software serán presentadas a tales efectos.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL USUARIO DE "WEBCENTRIX"

### 1 GENERAL

- 1.1 Los presentes Términos y Condiciones aplican al uso que el Usuario haga de los servicios de Aplicateca (los "Servicios"). Por favor léalos cuidadosamente.
- 1.2 En estos Términos y Condiciones cualquier referencia a "TELEFÓNICA" se refiere a Telefónica de Argentina S.A., o cualquier organización que le pueda suceder; cualquier referencia a "Usuario" se refiere al titular de los Servicios y los términos en mayúscula tienen los significados que se les atribuyen en la cláusula 2, "DEFINICIONES".
- 1.3 Los Términos y Condiciones completan, en lo no previsto por estos, a las condiciones generales de aplicación a los distintos servicios soporte del Servicio, que sean provistos por TELEFÓNICA, como el de ADSL o provisión de Internet, sin perjuicio de que en caso de conflicto prevalecerá el contenido de estas últimas. En caso de que el Usuario tenga contratada la provisión de Internet con otro proveedor, TELEFÓNICA no será responsable por fallas técnicas de dicho servicio o suspensión que afectaren el uso del Servicio.
- 1.4 La utilización del Servicio conlleva, asimismo, la aceptación por parte del Usuario de cuantos avisos, reglamentos de uso e instrucciones fueren puestos en su conocimiento por parte de TELEFÓNICA en el sitio web de Aplicateca. Al acceder o usar cualquiera de los Servicios el Usuario confirma que ha leído y está de acuerdo en estar obligado por estos Términos y Condiciones y con cualquier otro publicado en el sitio web de Aplicateca.

### 2 DEFINICIONES

Existen un número de términos definidos que se usan en estos Términos y Condiciones que significan lo siguiente para los fines de estos:

- 2.1 **Aplicación:** significa: (i) un software que el Proveedor ha incluido en Aplicateca; y/o (ii) cualquier código y/o archivo de instalación y materiales relacionados con la Aplicación y que estén disponibles para los Usuarios para su descarga y/o uso;
- 2.2 **Aplicateca:** significa el sitio web alojado por o en representación de TELEFÓNICA y localizado en [www.telefonica.com.ar](http://www.telefonica.com.ar), [www.telefonica.com.ar/aplicateca](http://www.telefonica.com.ar/aplicateca) o [www.aplicateca.com.ar](http://www.aplicateca.com.ar).
- 2.3 **Contenido del Usuario:** significa cualquier información, contenidos, software, nombres, marcas con sus logos o isologos, imágenes, obras científicas, literarias y artísticas, dramáticas, cinematográficas, composiciones musicales y dramático-musicales, modelos y obras de arte o ciencia aplicadas al comercio o a la industria, fonogramas, toda otra

producción cinematográfica, literaria, artística o didáctica, patentes, secretos industriales, modelos de utilidad, modelos o diseños industriales, muestras, prototipos, planos, diseños, planillas, documentación, instrucción o Know-How técnico o tecnológico, operativo o de organización y funcionamiento, métodos y sistemas provistos o cargados por el Usuario en la Aplicación.

- 2.4 **Propiedad Intelectual:** significa cualquier información, contenidos, software, nombres, marcas con sus logos o isologos, imágenes, obras científicas, literarias y artísticas, dramáticas, cinematográficas, composiciones musicales y dramático-musicales, modelos y obras de arte o ciencia aplicadas al comercio o a la industria, fonogramas, toda otra producción cinematográfica, literaria, artística o didáctica, patentes, secretos industriales, modelos de utilidad, modelos o diseños industriales, muestras, prototipos, planos, diseños, planillas, documentación, instrucción o Know-How técnico o tecnológico, operativo o de organización y funcionamiento, métodos y sistemas vinculado a la Aplicación.
- 2.5 **Servicios:** “software as a service” o software como servicio. Es un modelo de distribución de software donde este y los datos contenidos en él se alojan en servidores, a los que puede accederse a través de Internet.

### 3 PLAZO

- 3.1 La aplicación de estos Términos y Condiciones comienza en la fecha en que el Usuario use por primera vez cualquiera de los Servicios o complete cualquier requerimiento necesario para el registro en Aplicateca, y finalizarán cuando TELEFÓNICA o el Usuario los rescindan.

### 4 MODIFICACIONES AL SERVICIO Y A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

- 4.1 TELEFÓNICA podrá modificar el Servicio con la finalidad de adaptarlo a evoluciones técnicas, así como estos Términos y Condiciones, parcial o totalmente, en cualquier momento. Dichas modificaciones surtirán sus efectos inmediatamente una vez que se hayan publicado los Términos y Condiciones modificados en Aplicateca o mediante la notificación al Usuario por e-mail, a la casilla informada al momento de la aceptación de los Términos y Condiciones, con 30 días de anticipación a la efectiva modificación.
- 4.2 El Usuario podrá usar cualquiera de los Servicios en cualquier momento. La utilización de los Servicios por parte del Usuario con posterioridad a alguna modificación sobre los Términos y Condiciones importará la aceptación de estos.

### 5 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- 5.1 Es una plataforma predictiva de atención al cliente online que le permite integrar de manera simple y eficiente las mejores herramientas digitales de soporte por Internet. Hemos creado procesos y desarrollado tecnología que le ayudará a su negocio a vender más, a mejorar su productividad y a maximizar la calidad de atención al cliente.
- 5.2 Para poder utilizar el Servicio es necesario que los usuarios dispongan de:
- Conexión de Internet de Banda ancha
  - Navegador web: Internet Explorer 8.0 o superior, Firefox 6 o superior, Google Chrome 13 o superior Safari 5.0.2. o superior.
- 5.3 Cobertura y funcionalidades del Servicio:

- Integración con Email, Chat Online, Formularios Web, Facebook, Twitter, MercadoLibre
- Power Inbox: Gestión centralizada de canales digitales. Módulo de Tickets. Filtros, listado de tickets, creación manual de tickets.
- Social Profile
- Módulo de Clientes: Historial y Actividad de Clientes.
- Bases de Conocimiento privadas y públicas para crear respuestas prediseñadas, tutoriales o preguntas frecuentes.
- Tareas y Calendario.
- Oportunidades de Ventas
- Integración con Tienda Nube
- Integración con GestorB
- Chat Interno entre Operadores
- Análisis de Sentimiento
- Áreas Supervisadas (enterprise)
- SLA por áreas y canales (enterprise)
- Reportes de Estadísticas de Canales
- Reportes de Movimientos de Agentes
- Reportes de Satisfacción del Cliente
- Reportes de First Time Resolution
- Reporte avanzado de Service Level (enterprise)
- Reportes en Tiempo Real (enterprise)

## **6 ACCESO A LOS SERVICIOS**

- 6.1 TELEFÓNICA podrá suspender o restringir el acceso a todos o parte a los Servicios por razones operativas tales como reparaciones, mantenimiento, actualización o mejora de nivel del contenido o la funcionalidad de cualquier parte de los Servicios o la introducción de nuevas instalaciones o Servicios, en cualquier momento. TELEFÓNICA notificará a los Usuarios de estas situaciones a través de Aplicateca siempre que ello sea posible.
- 6.2 El Servicio no es libre de fallas y puede ser afectado por condiciones o circunstancias fuera del control de TELEFÓNICA. No obstante, TELEFÓNICA realizará un esfuerzo razonable para asegurar la prestación ininterrumpida de los Servicios y corregirá las fallas reportadas tan pronto como sea posible. En caso de falla, el Usuario deberá comunicarse al 0800-333-9000 o a través de cualquier otro medio informado por TELEFÓNICA en [www.telefonica.com.ar](http://www.telefonica.com.ar) o [www.telefonica.com.ar/aplicateca](http://www.telefonica.com.ar/aplicateca).

- 6.3 Los Servicios son proporcionados sin garantía. El Usuario acepta que los Servicios pueden estar incompletos, desactualizados o ser imprecisos. TELEFÓNICA no será responsable por cualquier acción que el Usuario realice confiando en los Servicios ni por el contenido de sitios de terceros a los que pueda ser remitido el Usuario.
- 6.4 Si TELEFÓNICA advirtiera un uso autorizado o inadecuado por parte del Usuario podrá dar de baja los Servicios y reclamar cualquier cargo generado por la suscripción o utilización de ellos, así como los daños y perjuicios a que hubiere lugar.
- 6.5 TELEFÓNICA se reserva el derecho de retirar o suspender inmediatamente y sin notificación alguna el acceso del Usuario o la prestación de cualquier Servicio y de terminar estos Términos y Condiciones con efectos inmediatos si:
- 6.6 El Usuario viola cualquier disposición de los Términos y Condiciones;
- 6.7 TELEFÓNICA considera que los Servicios están siendo usados de una forma prohibida por las leyes nacionales;
- 6.8 El Usuario deja de pagar cualquier cargo generado por la suscripción o utilización de los Servicios.
- 6.9 Sin perjuicio de lo anterior, TELEFÓNICA se reserva el derecho a retirar, a su discreción, el acceso del Usuario a los Servicios en cualquier momento.
- 6.10 La rescisión de estos Términos y Condiciones y, en consecuencia, del Servicio por cualquiera de las partes importará la pérdida del Contenido del Usuario a los 60 (sesenta) días de producida dicha rescisión. En tal sentido, TELEFÓNICA recomienda realizar copias de seguridad periódicas de dicho Contenido.
- 6.11 El Usuario es responsable de contar con todo el equipo necesario (software y hardware) para el funcionamiento de la Aplicación. El Usuario será el único responsable por el buen funcionamiento de él y no podrá alegar la utilización de los Servicios como causal de perjuicio alguna sobre dicho equipo..
- 6.12 El Usuario acepta que las Aplicaciones descargadas podrán generar tráfico por SMS, MMS y demás servicios que TELEFÓNICA o terceras empresas comercializan. En tales casos, TELEFÓNICA informará al Usuario de esta situación y le facturará los cargos correspondientes.

## **7 ACCESO A LOS SERVICIOS**

- 7.1 El Usuario no deberá usar las Aplicaciones:
  - 7.1.1 Para enviar, recibir, descargar o usar cualquier material que sea ilegal, ofensivo, abusivo, malicioso, amenazante, racista, indecente, difamatorio, derogatorio, obsceno, amenazador o de alguna otra forma sujeto a objeción;
  - 7.1.2 Para acosar, espiar, importunar, causar molestia o ansiedad innecesaria a cualquier persona, hacerse pasar por alguien más o actuar en una forma que pueda ser razonablemente objetable o que sea de alguna forma perjudicial para terceros;
  - 7.1.3 En cualquier forma que viole un derecho de Propiedad Intelectual de TELEFÓNICA o terceros (incluido pero sin limitarse a cualquier información, contenidos, software, nombres, marcas con sus logos o isologos, imágenes, obras científicas, literarias y artísticas, dramáticas, cinematográficas, composiciones musicales y dramático-musicales, modelos y obras de arte o ciencia aplicadas al comercio o a la industria, fonogramas, toda otra producción cinematográfica, literaria, artística o didáctica, patentes, secretos industriales, modelos de utilidad, modelos o diseños industriales, muestras, prototipos, planos, diseños, planillas, documentación, instrucción o Know-

How técnico o tecnológico, operativo o de organización y funcionamiento, métodos y sistemas).

- 7.1.4 En cualquier forma cause, o sea probable que cause la interrupción, daño o afectación en cualquier forma de los Servicios o el acceso a los Servicios;
- 7.1.5 En cualquier forma origine, o pueda originar, montos inaceptables de tráfico de datos en la red de TELEFÓNICA, según lo determine esta última, a su discreción;
- 7.1.6 En cualquier forma que infrinja el uso y disfrute de los Servicios por parte de otros Usuarios;
- 7.1.7 Para enviar publicidad o material de promoción no solicitado incluyendo, sin estar limitado a correo no deseado por razones comerciales o no-comerciales;
- 7.1.8 Para enviar o transmitir cualquier cosa que consista en o contenga software de virus;
- 7.1.9 En cualquier forma que pueda causar daño a la reputación de TELEFÓNICA o un tercero;
- 7.1.10 Transferir, asignar o subarrendar sus derechos de licencia a ninguna otra persona, o utilizar los Servicios para otras finalidades que las expresadas en estos Términos y Condiciones.
- 7.1.11 En forma distinta a estos Términos y Condiciones.

7.2 Al usar los Servicios el Usuario deberá cumplir las siguientes obligaciones:

- 7.2.1 Mantener actualizados y veraces sus datos personales y los de sus autorizados;
  - 7.2.2 No realizar ni permitir que otra persona: (a) copie, modifique, desensamble, desintegre, de-compile o en alguna otra forma interfiera con cualquier software proporcionado como parte de los Servicios; o (b) crear cualquier software nuevo parcial o totalmente basado en el software; o (c) transferir, ceder o sub-licenciar su derecho a usar el software o intentar hacerlo.
- 7.3 El Usuario se compromete a hacer un uso diligente de las claves de acceso y a mantenerlas en secreto. TELEFÓNICA no se responsabiliza por el uso que hagan tanto el Usuario como terceras personas de las claves de acceso. En todo caso, el Usuario responderá de los gastos correspondientes a la utilización del Servicio por cualquier tercero que emplee al efecto las claves de acceso y del USUARIO hasta el momento en que, en su caso, el Usuario haya solicitado a TELEFÓNICA la desactivación de las claves de acceso.
- 7.4 El Usuario deberá mantener indemne a TELEFÓNICA respecto de cualquier reclamo o procedimiento legal en su contra respecto al uso dado por él a los Servicios. El Usuario deberá cesar el acto motivo de la queja ante la solicitud de TELEFÓNICA. Si se abstuviera, TELEFÓNICA podría suspender su acceso a cualquier o todos los Servicios.

## **8 PRECIO**

- 8.1 El precio por el uso de cada Aplicación será el informado en [www.telefonica.com.ar/aplicateca](http://www.telefonica.com.ar/aplicateca) y será mensual y recurrente. A este deberá agregársele cualquier impuesto, tasa o contribución que corresponda según la ley vigente.
- 8.2 El precio será facturado por TELEFÓNICA a mes vencido al Usuario al domicilio de facturación asociado a la cuenta del Usuario con la cual hubiera adquirido la aplicación, adicionalmente a los otros servicios contratados con TELEFÓNICA.

- 8.3 El pago de la factura se deberá realizar dentro de los plazos de vencimiento indicados en la misma, mediante cualquiera de las formas de pago que TELEFONICA acepte.
- 8.4 TELEFONICA podrá modificar en cualquier momento los precios, condiciones comerciales de contratación, prestaciones incluidas en el Servicios contratados, modalidad de prestación de los mismos, planes y abonos vigentes, y todo otro aspecto de esta contratación, respetando parámetros objetivos, previa comunicación con antelación suficiente. Si el Usuario no reclamara por escrito la factura con la modificación de precio dentro de los 10 (diez) días de recibida, se entenderá que acepta las modificaciones. En caso de desacuerdo con dichas modificaciones, el Usuario podrá dar de baja el Servicio desde la fecha en que debían comenzar a regir las modificaciones, sin cargo alguno ni para TELEFONICA ni para el Usuario.
- 8.5 La mora será automática por el solo vencimiento del plazo y devengará un interés igual a una vez y media la tasa de interés promedio mensual del Banco de la Nación Argentina para operaciones en descubierto.
- 8.6 Si dicho pago no se efectivizara dentro de los 15 (quince) días corridos a contar de la fecha de vencimiento, TELEFONICA podrá resolver los presentes Términos y Condiciones sin comunicación previa, debiendo el Usuario pagar la deuda pendiente con más sus intereses.
- 8.7 Si TELEFONICA prestara servicios gratuitos, éstos podrán dejar de prestarse sin previo aviso, no teniendo el Usuario derecho a indemnización alguna.

## **9 DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL - LICENCIA**

- 9.1 La marca "TELEFÓNICA", como sea que esté representada, incluyendo todos los logos y símbolos asociados, son marcas de Telefónica de Argentina S.A. y su grupo de compañías.
- 9.2 La Propiedad Intelectual es propiedad de o está licenciada a TELEFÓNICA. TELEFÓNICA se reserva expresamente todos los derechos no expresamente otorgados.
- 9.3 Telefónica como propietario/licenciatarario de los Servicios, otorga la correspondiente licencia de uso por la que el Usuario obtiene derechos no exclusivos y no transferibles sobre la utilización de dichos Servicios y en los términos que en esta licencia se establezcan. Nada en esta licencia otorga al Usuario ni a terceros derecho alguno de uso de los nombres comerciales, marcas, logos o derechos análogos de Telefónica ni de los Servicios. La licencia de uso que se otorga por la presente se otorga por el tiempo que el Usuario contrate los Servicios a Telefónica, salvo que expresamente se establezca otra duración.

## **10 RESPONSABILIDAD**

- 10.1 TELEFÓNICA no será responsable por:
- 10.1.1 La precisión, integridad o idoneidad de cualquier fin de cualquier Servicio;
- 10.1.2 Contenido del Usuario, información de terceros o cualquier otro material en Internet que pueda ser accedido usando los Servicios;
- 10.1.3 Cualquier falla para proporcionar los Servicios debido a restricciones de naturaleza legal o reglamentaria; y
- 10.1.4 Cualquier falla producida por causas ajenas a TELEFÓNICA o fuera de su control, tales como fallas técnicas, tormentas eléctricas, inundaciones, clima excepcionalmente severo, incendio o explosión, resistencia civil, guerra, operaciones militares, controversias industriales de cualquier tipo (incluyendo aquellas que involucren a

empleados de TELEFÓNICA y su grupo de compañías), emergencias naturales o locales, actos u omisiones de otros proveedores de líneas fijas, teléfonos móviles o servicios de Internet o fallas en cualquiera de sus redes o aparatos, o cualquier hecho del gobierno u otra autoridad competente.

- 10.2 TELEFÓNICA no controla ni ofrece ninguna clase de garantía sobre la veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de los datos que los Usuarios proporcionan sobre sí mismos a o hacen accesibles a otros Usuarios. TELEFÓNICA excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la incorrecta identidad de los Usuarios y a la falta de veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de la información que los Usuarios proporcionan acerca de sí mismos y proporcionan o hacen accesibles a otros Usuarios y, en particular, aunque no de modo exclusivo, por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la suplantación de la personalidad de un tercero efectuada por un Usuario en cualquier clase de comunicación o transacción realizada a través del Servicio.
- 10.3 TELEFÓNICA no será responsable por perjuicios directos o indirectos, pérdida de ingresos, negocios ni por cualquier daño indirecto, incidental o consecuencial, incluyendo, sin estar limitado a, daño o destrucción de Contenido del Usuario.
- 10.4 El Usuario deberá indemnizar y mantener indemne a TELEFÓNICA respecto de cualquier reclamo, pérdida, daño, gasto o procedimiento legal en que incurra TELEFÓNICA como resultado de:
  - 10.4.1 Cualquier reclamo en contra de TELEFÓNICA por un tercero porque los Servicios están siendo usados por el Usuario en violación a las disposiciones de estos Términos y Condiciones;
  - 10.4.2 Cualquier violación o violación alegada de cualquier Derecho de Propiedad Intelectual derivada de su uso de los Servicios.

## **11 CONFIDENCIALIDAD**

- 11.1 El Usuario otorga a TELEFÓNICA autorización para utilizar el Contenido del Usuario, así como sus datos personales con el fin de proporcionarle el Servicio.
- 11.2 Los datos recabados por TELEFÓNICA serán incorporados a una base de la cual es responsable TELEFÓNICA. La información personal que los Usuario aporte es totalmente confidencial y TELEFÓNICA hará su mejor esfuerzo para proteger la privacidad de los mismos, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 25.326.
- 11.3 El Usuario autoriza expresamente a TELEFÓNICA a ceder a las empresas del GRUPO TELEFÓNICA los datos, con fines de publicidad y marketing.
- 11.4 Los Usuarios tienen el derecho de acceder a la información de su cuenta, y podrán modificar los datos ingresados cuando lo deseen. Cualquier Usuario del Servicio tendrá derecho a solicitar y obtener información sobre los datos personales que TELEFÓNICA, con domicilio en Av. Ing. Huergo 723, PB, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, tenga en su base, quedando TELEFÓNICA obligada a proporcionar la información solicitada dentro de los diez días corridos de haber sido intimada fehacientemente. Los Usuarios también podrán ejercer el derecho de rectificación, cuando los datos que se posean fueran incorrectos.
- 11.5 Asimismo, los Usuarios podrán requerir en cualquier momento la baja de su solicitud y la eliminación de su cuenta de la base de datos.
- 11.6 TELEFÓNICA garantiza a sus Usuarios que utilizará los datos dentro de las pautas establecidas por la Ley 25.326 de Protección de los Datos Personales.

11.7 En caso de que los datos sean requeridos por la vía legal, administrativa o judicial correspondiente, TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. se verá compelida a revelar los mismos a la autoridad solicitante. En la medida en que la legislación y normas de procedimiento lo permitan, TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. informará a los Usuarios sobre estos requerimientos.

## **12 GENERAL**

12.1 Si TELEFÓNICA se demorara en actuar respecto a alguna violación a estos Términos y Condiciones, dicha demora no deberá entenderse como una renuncia.

12.2 Estos Términos y Condiciones tienen carácter personal. El Usuario no podrá, sin el consentimiento expreso y escrito de Telefónica, ceder a terceros los derechos que se derivan de estos Términos y Condiciones y de los Servicios.

12.3 Cada disposición de estos Términos y Condiciones que excluya o limite la responsabilidad operará por separado. Si cualquier parte fuera considerada por un tribunal como inaplicable las otras partes continuarán siendo aplicables.

12.4 El Usuario reconoce y conviene que al aceptar estos Términos y Condiciones no ha confiado en, y no tendrá recurso alguno al respecto, cualquier afirmación, declaración, garantía o entendimiento (hecho ya sea en forma negligente o inocente) de cualquier persona (sea parte de estos Términos y Condiciones o no) distintas a las que expresamente se establecen en estos términos.

12.5 Estos Términos y Condiciones se rigen por el derecho argentino. El Usuario y TELEFÓNICA se someten a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de la Capital Federal.