

**CONDICIONES GENERALES DE VENTA DE LE SPHINX DÉVELOPPEMENT**

**Le Sphinx Développement**, sociedad de responsabilidad limitada (SRL) con un capital de 100 000 €, inscrita en el Registro Mercantil de Annecy con el número 398 616 342, con domicilio social sito en Parc Altaïs, 74650 Chavanod (Francia), edita soluciones informáticas de realización de encuestas y análisis de datos.

Las soluciones editadas por la sociedad Le Sphinx Développement son herramientas informáticas que permiten realizar encuestas y estudios, desde los más simples hasta los más complejos. Asimismo, la sociedad Le Sphinx Développement brinda diversos servicios de estudio y formación a los Clientes.

Tras conocer las cualidades funcionales y técnicas de la solución encargada y tras haberse asegurado de que se adecúan a sus necesidades, el Cliente recurre a Le Sphinx Développement (en lo sucesivo, «el Editor») para celebrar un Contrato sujeto a las presentes Condiciones generales.

Las Condiciones generales se aplican de pleno derecho al Contrato y rigen el uso de cualquier solución de software editada por el Editor.

**1. DEFINICIONES**

Los términos que comienzan por mayúscula en las Condiciones generales y en el Contrato, ya sean en singular o en plural, tendrán el significado que se les atribuye a continuación.

**Suscripción:** condiciones aplicables al uso de la Solución en modo SaaS, tal y como se definen en la Orden de compra.

**Cliente:** sociedad que se indica en la Orden de compra.

**Orden de compra:** documento cumplimentado por el Cliente y recibido por el Editor que constituye el Contrato en virtud del que el Editor proporciona la Solución o una Prestación al Cliente conforme a la opción elegida por el Cliente, si procede, y a las Condiciones generales.

**Cuenta del cliente:** espacio personalizado del Cliente, protegido por credenciales de usuario, que permite acceder a la Oferta Full SaaS, a la Plataforma cliente o al Alojamiento individual o compartido.

**Contrato:** conjunto que agrupa las Condiciones generales y la Orden de compra.

**Documentación:** documento que describe las características técnicas y funcionales de la Solución, así como los posibles Requisitos previos.

**Datos de cliente:** información de cualquier naturaleza (cuestionarios, resultados de encuestas, estudios, imágenes, vídeos, etc.) que pertenece al Cliente.

**Datos personales:** con arreglo a la ley modificada n.º 78-17 del 6 de enero de 1978 «Loi Informatique et Libertés» (Ley de Informática y Libertades) y al Reglamento (UE) n.º 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos), cualquier información que permita identificar o designar directa o indirectamente a una persona física.

**Duración inicial:** número de meses/años que se especifica en la Orden de compra.

**Full SaaS:** modalidad de provisión de la Solución que permite al Cliente acceder de forma remota a la Solución mediante una conexión a internet. Modalidad incluida en la Oferta Full SaaS.

**Alojamiento individual:** almacenamiento de los Datos del cliente en un Servidor del editor en el que se aloja únicamente la Cuenta individual del Cliente.

**Alojamiento compartido:** almacenamiento de los Datos del cliente en un Servidor del editor compartido con otros clientes.

**Actualización importante:** nueva versión de la Solución.

**Actualización menor:** parches con incorporaciones funcionales disponibles periódicamente.

**Oferta:** fórmula para la provisión de la Solución elegida por el Cliente en la Orden de compra.

**On Premise:** modalidad de provisión de la Solución que consiste en instalar la Solución en los terminales del Cliente. Modalidad incluida en la Oferta On Premise.

**Parte:** el Cliente o el Editor.

**Plataforma cliente:** servidor del Cliente.

**Requisito previo:** entorno técnico al que el Cliente debe adaptarse previamente para garantizar un uso óptimo de la Solución, sobre todo, en lo que respecta a la elección del navegador de internet.

**Prestación:** servicio encargado por el Cliente y realizado por el Editor.

**Servidores del editor:** servidores del Editor.

**Solución:** solución de software del Editor encargada por el Cliente, sean cuales sean las modalidades de puesta a disposición y las opciones suscritas.

**Tarifa:** designa el precio que se indica en la Orden de compra.

**Usuario:** cualquier persona bajo la responsabilidad del Cliente (personal, prestatario, etc.) y que utiliza la Solución.

## 2. DOCUMENTOS

---

El Contrato constituye la totalidad de los compromisos existentes entre las Partes. Además, reemplaza y anula cualquier compromiso oral o escrito anterior relativo al objeto del Contrato.

Los documentos contractuales son, por orden de prioridad decreciente, (1) la Orden de compra, (2) las Condiciones generales, (3) la Documentación relativa a la Solución.

(3) En caso de contradicción, el documento de rango superior prevalece para la obligación en cuestión.

El Editor enviará al Cliente un presupuesto acompañado de las Condiciones generales y, si procede, de la Documentación con las siguientes precisiones:

- la Prestación que se va a realizar o las características de la Solución;
- el coste de la Prestación o de la Oferta;
- la planificación de las Prestaciones;
- los aumentos de precio aplicados (en particular, en caso de no respetar el número de variables o el número de cuestionarios).

El presupuesto tiene una validez de tres (3) meses a partir de su fecha de emisión. En este plazo, el Cliente debe devolver al Editor la Orden de compra rubricada y firmada.

Al firmar la Orden de compra, el Cliente reconoce haber leído y aceptado estas Condiciones generales.

## 3. OBJETO

---

El Contrato define las condiciones en virtud de las que:

- el Editor proporciona la solución de software o las Prestaciones al Cliente;
- el Cliente suscribe la licencia o la oferta de suscripción y encarga las Prestaciones al Editor.

## 4. EFECTO, DURACIÓN, RENOVACIÓN Y RESCISIÓN

---

### 4.1 Entrada en vigor

El Contrato entra en vigor a partir de la fecha que se indica en la Orden de compra, con una Duración inicial que también se estipula en la Orden de compra.

En el caso de la Oferta Full SaaS, el Contrato entra en vigor en el momento de la

apertura de la Cuenta del cliente. La Orden de compra constituye un

compromiso firme y definitivo por parte del Cliente.

### 4.2 Duración

La Duración inicial se especifica en la Orden de compra, ya sea para la Solución o para la Prestación encargada.

Al término de la Duración inicial:

- Para la Oferta Full SaaS, el Cliente que desee renovar su Suscripción debe realizar una nueva Orden de compra.
- Para la Oferta On Premise de una licencia temporal, el Cliente que desee renovar la licencia debe realizar una nueva Orden de compra.
- Para el Alojamiento individual y compartido, el Cliente que desee renovar su Suscripción debe realizar una nueva Orden de compra.

En el caso de las Prestaciones de estudios, en la Orden de compra se especifica una planificación prevista. Esta planificación solamente es orientativa, puesto que dependerá de la colaboración y la comunicación de documentos por parte del Cliente, así como de su disponibilidad.

### 4.3 Rescisión

Sin perjuicio de otros derechos que se deriven del Contrato, cada Parte puede rescindir el Contrato con efecto inmediato mediante notificación por escrito en los casos siguientes:

- En caso de no ejecución o de mala ejecución por cualquier Parte de alguna de sus obligaciones en virtud de estas Condiciones generales y, en especial, en caso de impago o de retraso en el pago por parte del Cliente, cuando

dicha situación no se resuelva en los veinte (20) días naturales posteriores a la recepción de una notificación por escrito en la que se exponga el impago o el retraso, y se exija su reparación (si es posible).

- En caso de retraso o no ejecución del Contrato durante más de tres (3) meses por motivos de fuerza mayor.

En caso de rescisión por impago, el Cliente debe asumir la totalidad de los vencimientos adeudados hasta el final del Contrato.

#### **4.4 Modalidades específicas de las Prestaciones de formación**

Una vez realizada la Orden de compra, cualquier solicitud de inscripción de un participante debe dirigirse por escrito al Editor. En el caso de las solicitudes realizadas por correo electrónico, el Editor efectúa una reserva provisional. Las inscripciones se aceptan de acuerdo con el límite de plazas disponibles. La inscripción a una formación solamente es efectiva en el momento en que se recibe un formulario de inscripción debidamente cumplimentado.

El Editor se reserva el derecho de añadir en cualquier momento una modificación que considere útil para los programas de formación. Asimismo, se reserva el derecho de modificar sin aviso previo los participantes y de eliminar una o varias categorías de formación.

Si, el día de la formación, el número de participantes es mayor que el estipulado en la Orden de compra, la factura se ajustará en función del número real de participantes presentes el día de la formación, de acuerdo con la tabla de precios.

En caso de anulación por parte del Editor por cualquier causa (indisponibilidad del formador por razones de salud u otras, conflictos sociales, condiciones meteorológicas, cortes de electricidad, número de participantes, etc. [sin que esta lista pueda considerarse como restrictiva]), la formación se podrá posponer a otra fecha, sin que el Cliente pueda percibir ningún tipo de compensación u aplicar ningún tipo de penalización.

La anulación por parte del Cliente de una formación intraempresa e interempresas (tal y como se define en el Anexo) debe respetar las condiciones siguientes:

- Cualquier anulación de inscripción debe realizarse por escrito.
- Cualquier anulación que se realice hasta diez (10) días laborables antes del comienzo de la formación no conlleva ningún cargo por anulación para el Cliente.
- Cualquier anulación que se realice entre diez (10) y seis (6) días laborables antes del comienzo de la formación conlleva una facturación igual al 50 % del importe de la Prestación, en concepto de indemnización a tanto alzado.
- Cualquier anulación que se realice a menos de seis (6) días laborables del comienzo de la formación conlleva una facturación igual al 100 % del importe de la Prestación, en concepto de indemnización a tanto alzado.
- Cualquier formación iniciada debe abonarse íntegramente.
- Si los participantes no se presentan a una sesión de formación sin haber respetado las modalidades de anulación anteriormente indicadas, la factura deberá abonarse como si los participantes hubiesen asistido a dicha sesión.

La anulación de las formaciones a distancia por parte del Cliente debe realizarse por escrito en un plazo máximo de 48 horas antes de la fecha de la sesión de formación. En caso contrario, la formación se considerará realizada y, por tanto, se facturará.

El Editor puede proceder a la anulación de la formación interempresas cuando, una semana (5 días laborables) antes de la fecha de la formación, se constate que el número de participantes es inferior a tres personas.

## **5. PROVISIÓN DE LA SOLUCIÓN**

### **5.1 Software y opciones**

Las presentes Condiciones generales se aplican a cualquier solución editada por el Editor, entre otras, Sphinx Déclic - Sphinx iQ2 - Sphinx IQ Quali - Sphinx iQ - Sphinx Scanner - Sphinx Mobile - SphinxOnline - Sphinx Community - Dataviv', etc.

El Cliente es el encargado de elegir tanto la Solución como la Oferta que figura en la Orden de compra tras haberse informado previamente de las características de la Solución y de la Oferta. Las características de la Solución se incluyen en la Documentación.

La Solución se proporciona de acuerdo con una de las modalidades que se describen en los artículos incluidos a continuación, una vez que el Cliente ha designado previamente la Oferta en la Orden de compra:

## 5.2 Oferta On Premise

**5.2.1. Entrega, instalación y Requisitos previos.** El Editor pone a disposición del Cliente la Solución encargada según las condiciones que se describen en el artículo 14.1, donde el Cliente es el responsable de instalar el software.

Para poder usarlo, el software debe instalarse y configurarse. El Cliente debe instalar el software de acuerdo con la Documentación que se le proporciona en la entrega. El Cliente debe proceder igualmente a su configuración según las modalidades que figuran en la Documentación.

Los programas informáticos de Le Sphinx funcionan en microordenadores equipados con un sistema operativo Windows Vista/7/8/10 con .NET Framework en la versión que se indica en la Orden de compra.

El Cliente debe satisfacer los Requisitos previos porque, de lo contrario, el Editor no asumirá ninguna responsabilidad.

El Editor también recomienda el uso de un sistema operativo reciente, así como de un procesador de 2,5 Ghz como mínimo (se recomienda Intel® Core). La instalación completa de los archivos requiere alrededor de 2 GB de disco duro. Todos los elementos se copian en un único directorio (ninguna copia en el directorio del sistema). La instalación de una licencia monopuesto modifica la base de registros del sistema, que debe ser accesible en modo escritura en el momento de la instalación. La instalación de una licencia de emplazamiento puede realizarse automáticamente con herramientas de despliegue habituales.

**5.2.2. Alojamiento de los Datos del cliente y opciones.** Los Datos del cliente se alojan:

- o bien en la Plataforma cliente;
- o bien en los Servidores del editor (opcional [Sphinx Online]). En ese caso, el Cliente consulta, a través de la Solución, la base de datos alojada en el Servidor del editor.

En el caso de un alojamiento en los Servidores del editor, el Cliente debe elegir entre un Alojamiento individual o compartido.

El Cliente accede a su Cuenta con un nombre de usuario y una contraseña que el Editor le comunica en el momento de la apertura. El Cliente es el encargado de modificar la contraseña.

**5.2.3. Contenido de la Oferta.** A cambio del pago de una Tarifa de licencia, cuyo coste depende del número de Usuarios y de la Solución solicitada, el Cliente adquiere:

- una licencia permanente o temporal;
- el mantenimiento correctivo de la última versión de la Solución;
- el posible alojamiento en los Servidores del editor según la opción elegida (Sphinx Online).

**5.2.4. Mantenimiento.** El mantenimiento incluye la teleasistencia y el acceso a las actualizaciones menores tal y como se describen en el contrato de mantenimiento, que es preciso consultar.

**5.2.5. Actualizaciones importantes.** Las Actualizaciones importantes son objeto de una Orden de compra específica.

El Editor se compromete a mantener solo la última versión vigente. El Cliente debe, por tanto, realizar las actualizaciones de la Solución, a más tardar, dentro de los 6 meses posteriores a su puesta a disposición del Cliente. A menos que se indique lo contrario, el Editor quedará exento de su obligación de mantener la Solución, algo que el Cliente acepta.

**5.2.6. Cuenta de prueba (SphinxOnline).** Con cualquier licencia On Premise, el Cliente tiene la posibilidad de utilizar gratuitamente una cuenta de prueba para el alojamiento y la gestión de sus encuestas en línea. Esta cuenta permite al Cliente realizar pruebas de publicación. Las encuestas se conservan durante una semana y las respuestas registradas se limitan a cinco (5). Al final de este periodo gratuito, el Cliente puede realizar el pedido de la opción de conformidad con las Condiciones generales y particulares en vigor. A menos que se indique lo contrario, las encuestas y las respuestas se destruirán.

El Editor queda exento de cualquier responsabilidad relativa al uso gratuito y de demostración de esta cuenta de prueba.

## 5.3 Oferta Full SaaS

**5.3.1. Acceso a la Solución, Requisitos previos y Cuenta del cliente.** El Editor pone a disposición del Cliente la Solución en modo SaaS (*Software as a Service*) mediante una Cuenta creada en las condiciones que se describen en el artículo 14.2. La Solución, cuyas funcionalidades se describen en la Documentación, resulta accesible a través de internet y una cuenta específica para el Cliente.

Para acceder y utilizar la Solución Full SaaS, el Cliente debe cumplir con los Requisitos técnicos previos, de los que se le habrá informado con antelación. Principalmente, debe tener acceso a internet con un proveedor de su elección y un ordenador debidamente configurado.

El Cliente accede a su Cuenta con un nombre de usuario y una contraseña.

**5.3.2. Contenido de la Oferta.** Mediante el pago de una Tarifa, cuyo coste varía en función de la Suscripción y de las opciones elegidas, la Oferta comprende:

- la licencia de uso de la Solución, incluida la licencia de las opciones encargadas;
- el alojamiento de la Solución y de los Datos en los Servidores;
- el mantenimiento correctivo de la Solución y de los Servidores.

El mantenimiento incluye el servicio de teleasistencia y de actualización periódica de la Solución.

**5.3.3. Tipos de Suscripciones.** El Cliente designa en la Orden de compra el tipo de alojamiento elegido:

- Alojamiento individual con una duración definida en la Orden de compra.
- Alojamiento compartido:
  - facturado en función del volumen de cuestionarios alojados;
  - facturado en función de un plazo con un volumen máximo definido en la Orden de compra.

## 6. USO DE LA SOLUCIÓN Y LICENCIA

---

### 6.1 Licencia

El Editor concede al Cliente un derecho de uso personal, no exclusivo, no transmisible y no transferible de la Solución para sus propias necesidades y con una duración definida en la Orden de compra.

El Cliente solo puede utilizar la Solución para sus fines previstos. En particular, la licencia relativa a la Solución solamente se concede con el único propósito de permitir al Usuario el empleo de la Solución, excluyendo cualquier otra finalidad.

El derecho de uso se entiende como el derecho de ejecutar y emplear la Solución conforme a su propósito, mediante una conexión a una red de comunicaciones (para la Oferta Full SaaS). En consecuencia, cualquier otro uso de la Solución está prohibido. A este respecto, se prohíbe al Cliente realizar cualquier difusión, distribución o suministro, ya sea directa o indirectamente, de la Solución en beneficio de un tercero o del público en general, tanto con carácter oneroso como gratuito. Asimismo, se prohíbe al Cliente realizar cualquier reproducción provisional o permanente del software, independientemente del medio, así como cualquier traducción, adaptación, arreglo, descompilación o modificación de la Solución, especialmente con vistas a crear una solución similar.

El Editor es titular de los derechos de autor del software, así como de la Documentación. Se acuerda expresamente que el software es y continúa siendo propiedad del Editor. La Licencia acordada por el Editor no implica ninguna transferencia de propiedad intelectual en beneficio del Cliente.

Por consiguiente, el Editor se reserva el derecho de modificar las especificaciones técnicas.

### 6.2 Licencia On Premise y auditoría

**En relación con la Oferta On Premise,** el Cliente se compromete a instalar y utilizar el software de acuerdo con el número de licencias adquiridas. El Cliente está autorizado a efectuar una sola copia de seguridad del software, con la condición de que no la instale ni la utilice en ningún ordenador y de que adopte todas las precauciones necesarias para evitar su difusión.

El Cliente se compromete a permitir una auditoría de las condiciones en las que se utiliza el software por parte de cualquier persona que haya sido designada para este fin por el Editor en cualquier lugar y momento.

### 6.3 Licencia Full SaaS

#### 6.3.1 Limitación técnica

Para la oferta de Alojamiento compartido, el límite diario del volumen total de Datos intercambiados (introducción de respuestas, acceso a los resultados, correspondencia masiva, etc.) es de 1 gigabyte.

Para la oferta de Alojamiento compartido y, salvo que se indique lo contrario en la Orden de compra, este servicio debe utilizarse respetando los límites siguientes:

- 10 000 consultas por hora;
- 10 segundos para una consulta de cálculo;
- 2 gigabytes de espacio en disco por cuenta;
- 10 accesos restringidos de *webreporting*;
- 100 encuestas por cuenta;
- Tamaño de una encuesta:
  - 500 preguntas;
  - 20 000 respuestas;
  - 100 páginas;
  - 100 objetos por página.

Para la oferta de Alojamiento individual, el límite diario del volumen total de Datos intercambiados (introducción de respuestas, acceso a los resultados, correspondencia masiva, etc.) es de 10 gigabytes.

El límite de tamaño de los datos almacenados en un Alojamiento individual es de 30 gigabytes de datos (incluye: encuestas, datos de correspondencia masiva, archivos complementarios, etc.).

### 6.3.2 Limitación de la Oferta Full SaaS

En caso de que se sobrepase el volumen definido, el Editor enviará una alerta por correo electrónico al Cliente para que respete el límite máximo o para que contrate espacio adicional. En ausencia de una regularización en un plazo de 24 horas, se advierte al Cliente y este acepta que el Editor procederá al bloqueo de la Cuenta del cliente, lo que interrumpirá su acceso a la Solución.

Para desbloquear la cuenta, el Cliente debe abonar el exceso constatado y realizar eventualmente una nueva Orden de compra que se corresponda con el volumen que realmente utiliza.

El Cliente se compromete a respetar este límite.

## 7. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

---

Durante la vigencia del Contrato, el Cliente se compromete a cumplir las obligaciones siguientes:

- Respetar las leyes y los reglamentos en vigor en Francia y cualquier reglamentación aplicable a los Datos y los contenidos, incluido el respeto de la propiedad intelectual (derechos de autor, marcas, etc.).
- No utilizar la Solución para transmitir, recibir, difundir o utilizar de cualquier manera información adquirida de forma ilegal, abusiva, difamatoria, ofensiva, susceptible de causar daños, de atentar contra el orden público o la vida privada.
- Hacerse cargo personalmente del conjunto de obligaciones que le incumben, así como de las declaraciones o las autorizaciones legales y administrativas ante la Comisión Nacional de Informática y Libertades (CNIL) de Francia, en el respeto de la reglamentación aplicable a la protección de datos personales («Loi Informatique et Libertés», una ley del 6 de enero de 1978 sobre informática y libertades). Además, el Cliente garantiza al Editor que ha informado a las personas físicas interesadas acerca del uso que se realiza de dichos datos personales.

El Editor no se hace responsable en caso de que el Cliente incumpla las disposiciones de la Ley de informática y libertades. El Cliente está obligado asimismo a indemnizar y a eximir al Editor frente a cualquier acción, recurso, denuncia o reclamación que pueda interponerse sobre esta base en su contra.

El Cliente es el único responsable de los Datos (calidad, licitud, pertinencia), del contenido y de la información que publica, transmite o difunde. El Cliente se compromete a indemnizar y a eximir al Editor frente a cualquier acción que pueda ejercerse con motivo de los actos del Cliente.

El Cliente se convierte en garante a primera demanda del Editor frente a cualquier perjuicio que pueda derivarse de su incriminación por un tercero a consecuencia de una violación de esta garantía.

Para la Oferta Full SaaS y la opción SphinxOnline, el Cliente se compromete a instalar y a actualizar el software antivirus en sus puestos de trabajo para no vulnerar la integridad física o informática de los Servidores al utilizar software o archivos infectados por uno o varios virus y otros programas informáticos.

De lo contrario, el Cliente es el único responsable de este tipo de vulneración y del perjuicio que podría causar al Editor. Si no se utilizan y actualizan programas antivirus eficaces, la restauración del Servidor pirateado o atacado o degradado, así como la consiguiente pérdida de datos de terceros alojados en el Servidor, pueden estar sujetos a una compensación financiera en beneficio del Editor u otros clientes que también utilicen el Servidor.

El Editor puede rechazar los Datos almacenados en el Servidor si afectan al buen funcionamiento del Servidor o al rendimiento general de la Solución.

El Cliente se compromete a informar al Editor sin demora y por escrito de cualquier cambio en su situación, en especial, con respecto a su información y sus datos de contacto, con el fin de poder ser informado de cualquier operación de mantenimiento en los Servidores, de un cierre próximo de la Cuenta o de algún problema en las encuestas que pueda causar un funcionamiento indebido de la Solución.

El Cliente se compromete a no sobrepasar el espacio en disco asignado que se indica en los artículos 5.3.3 y 6.3. El Editor se reserva el derecho de bloquear una encuesta si se rebasa alguno de los límites, sin que pueda considerarse responsable del mal funcionamiento de una encuesta derivado de dicho rebasamiento.

Si el Cliente no respeta sus obligaciones, el Editor podrá suspender de pleno derecho la totalidad o una parte de los servicios. En ese caso, el Editor no podrá considerarse bajo ningún concepto responsable de cualquier perjuicio que el Cliente pueda sufrir como consecuencia de esta interrupción.

## **8. OFERTA FULL SaaS, OPCIÓN ALOJADA Y SLA**

---

### **8.1 Continuidad del servicio**

Los Servidores del editor se ubican en el centro de datos de la sociedad OVH en Roubaix y Estrasburgo (Francia) ([www.ovh.com](http://www.ovh.com)).

El Editor se compromete a llevar a cabo todas las medidas útiles para garantizar la continuidad de SphinxOnline, de conformidad con los niveles de calidad de los servicios acordados y esperados por el Cliente. A este respecto, el Editor garantiza una disponibilidad mínima del 99,9 %, 7 días a la semana, 23/24 h, de 0:00 a 3:00 h y, luego, de 4:00 a 0:00 h (zona horaria francesa).

En caso de avería del Servidor, el servicio se restablecerá en otro Servidor en un plazo máximo de ocho (8) horas tras la notificación de la avería, debiendo especificarse que las aplicaciones están configuradas para reiniciarse automáticamente en caso de incidente en el software.

Además, se garantiza una tasa de disponibilidad fuera de los periodos de mantenimiento programados y previamente comunicados al Cliente. Así, podrán producirse interrupciones en el acceso para efectuar las intervenciones técnicas de mantenimiento o mejora que se requieran en los Servidores y el software. El Editor se compromete a efectuar estas interrupciones fuera de la jornada laboral (horario francés) y a informar al Cliente con quince (15) días de antelación a la interrupción.

### **8.2 Seguridad de los Servidores y de los Datos**

El Editor garantiza la seguridad física y lógica de los Servidores. Además, se compromete a realizar cualquier acción para garantizar la integridad de la red y de los Servidores frente a cualquier acto intencionado externo o cualquier ataque informático conocido.

El Servidor está protegido contra las intrusiones por un firewall. Las actualizaciones de seguridad de los sistemas de explotación y del antivirus se instalan automáticamente.

La seguridad del sistema se garantiza en las condiciones siguientes:

- sala equipada para la detección y la protección contra incendios;
- mantenimiento de la temperatura y de la higrometría;
- sistema de suministro continuo de energía, redundante de punta a punta;

- sistema de vigilancia y control de acceso 24 h.

En caso de avería del Servidor, el servicio se restablecerá en un plazo máximo de ocho (8) horas tras la notificación de la avería por parte del Cliente, debiendo especificarse que las aplicaciones están configuradas para reiniciarse automáticamente en caso de incidente en el software.

Los datos se guardan diariamente de forma local y se replican en servidores geográficamente remotos. Los datos almacenados se conservan durante un plazo máximo de seis (6) meses. Estos se pueden recuperar previa petición hasta dos (2) meses después del vencimiento de la Suscripción. Los datos de las encuestas también se guardan en cada publicación que se efectúe desde el software Sphinx iQ.

### **8.3 Integridad y confidencialidad de los Datos**

El Editor garantiza la confidencialidad de los Datos, la información y los documentos que comunique el

Cliente. El personal del Editor no está autorizado a abrir los archivos de datos.

El acceso a los Servidores está reservado únicamente a los administradores de red con fines de mantenimiento.

Los Datos del cliente son de su propiedad exclusiva y se prohíbe al Editor utilizar para sus propios fines los Datos, la información, los documentos y los resultados de las encuestas alojadas en nombre del Cliente.

## **9. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

---

### **9.1 Datos personales tratados en el marco del uso de la Solución**

Con arreglo a la ley modificada n.º 78-17 del 6 de enero de 1978 «Loi Informatique et Libertés» (Ley de Informática y Libertades») y al Reglamento (UE) n.º 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos) (conjuntamente, el «Derecho aplicable a la protección de datos personales»), el Cliente es el responsable del tratamiento de los Datos personales que se efectúa en el marco del uso de la Solución por parte de los Usuarios. A este respecto, el Cliente se compromete a aplicar medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar y poder demostrar que el tratamiento efectuado cumple con el **Derecho aplicable a la protección de datos personales**.

En aplicación del Contrato, el Editor puede verse obligado a tratar los Datos personales en nombre del Cliente y bajo instrucciones de este. A este respecto, el Editor actuará en calidad de encargado del tratamiento del Cliente y será responsable ante este del respeto de las exigencias del Derecho aplicable a la protección de datos personales. Por consiguiente, el Editor se compromete a respetar las obligaciones siguientes y a garantizar que su personal también las respete:

- Tratar los Datos personales en el cumplimiento estricto y necesario de las Prestaciones convenidas entre las partes en virtud del Contrato y actuar exclusivamente en base a instrucciones documentadas del Cliente.

- Garantizar la confidencialidad de los Datos personales y velar por que cada persona autorizada por este para tratar dichos datos se comprometa a respetar la confidencialidad o se someta a una obligación apropiada de confidencialidad.

- Garantizar la seguridad e integridad de los Datos personales. A este respecto, el Editor aplica y mantiene medidas apropiadas de seguridad de su sistema de información, de acuerdo con las exigencias del Derecho aplicable a la protección de datos personales. Estas medidas tienen como objetivo (i) proteger los Datos personales de su destrucción, pérdida, alteración, divulgación a terceros no autorizados; (ii) garantizar la recuperación de la disponibilidad de los Datos personales y del acceso a estos en los plazos apropiados en caso de incidente físico o técnico.

- No utilizar los Datos personales para otros fines que no sean los previstos en el Contrato y los estrictamente relacionados con la realización de las Prestaciones convenidas entre las Partes, así como no conservarlos más allá de la vigencia del Contrato o cualquier plazo especificado por el Cliente. En cualquier caso, el Editor se compromete a eliminar y a destruir cualquier copia o a restituir al Cliente cualquier Dato personal al término del Contrato, con excepción de la copia que deberá conservar el Editor para demostrar la correcta ejecución de sus obligaciones contractuales.

- No conceder, alquilar, ceder o comunicar de ningún modo a otra persona la totalidad o una parte de los Datos personales.

- No subcontratar la realización de las Prestaciones que implican un tratamiento, total o parcial, de los Datos personales sin el acuerdo previo por escrito del Cliente. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente reconoce y acepta que el

Editor subcontrate (i) el desarrollo y el mantenimiento de la Solución a la sociedad Ergole Informatique (Registro Mercantil de Grenoble n.º 408 088 433) y (ii) el alojamiento de la Solución por parte de la sociedad OVH (Registro Mercantil de Lille Métropole n.º 424 761 419).

El Editor garantiza que cualquier subcontratista que le presente al Cliente ofrecerá las garantías suficientes en cuanto a la aplicación de medidas técnicas y organizativas apropiadas, de tal forma que el tratamiento responda a las exigencias del Derecho aplicable a la protección de datos personales y garantice la protección de los derechos de las personas interesadas.

- Proporcionar asistencia al Cliente con el fin de permitirle responder, en los plazos y según las condiciones previstas por el Derecho aplicable a la protección de datos personales, a cualquier solicitud de ejercicio de un derecho, una consulta o una reclamación de una persona interesada o de una autoridad de protección de datos o cualquier otro organismo regulador.

- Proporcionar asistencia al Cliente en el marco de la realización de análisis de impacto relativos a la vida privada o en el marco de las formalidades que deba cumplir el Cliente. El Cliente reconoce y acepta que la prestación de asistencia que se deba cumplir en este contexto será objeto de una propuesta de servicios separada del Editor.

- Poner a disposición del Cliente, a condición de que se respete un acuerdo de confidencialidad, cualquier información necesaria para demostrar el respeto de las obligaciones previstas en el presente artículo, así como para permitir la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte del Cliente o de cualquier auditor enviado por este, y colaborar en dichas auditorías.

- No transferir los Datos personales tratados dentro del alcance del Contrato a países no incluidos en el Espacio Económico Europeo que no hayan sido reconocidos por la Comisión Europea como países que ofrezcan un nivel de protección adecuada (i) sin haber obtenido la autorización previa y expresa por escrito del Cliente y (ii) sin haber implantado instrumentos jurídicos reconocidos como apropiados por el Derecho aplicable a la protección de datos personales para regir dicha(s) transferencia(s).

El Editor se compromete a alertar inmediatamente al Cliente en caso de violación de los Datos personales y a asistirle en la ejecución de cualquier acción que permita hacer frente a dicha violación de la seguridad de los datos personales, incluidas las notificaciones a las autoridades competentes y a las personas afectadas por estos incumplimientos, además de proporcionar cualquier elemento de información útil que permita evaluar el alcance de la violación de los Datos personales e identificar los medios para subsanarla.

## **9.2 Datos personales del Cliente y de los Usuarios**

La Prestación y, de manera más general, la correcta ejecución del Contrato implican la recopilación, por parte del Editor, de los Datos personales del Cliente y de los Usuarios.

El Cliente reconoce y acepta que el Editor podrá utilizar los Datos personales del Cliente y de los Usuarios con fines de publicidad y promoción de la Solución o de otros productos y servicios del Editor.

El Editor aplica y mantiene medidas apropiadas de seguridad de su sistema de información con el fin de proteger la confidencialidad de los Datos personales, conforme a las exigencias del Derecho aplicable a la protección de datos.

El Editor se compromete a no ceder, alquilar o transmitir los Datos personales del Cliente y de los Usuarios a terceros que no sean el proveedor del alojamiento de los Servidores y el desarrollador de la Solución, según se designan en el artículo 9.1 precedente, a excepción de una obligación legal o judicial que le exija hacerlo.

De conformidad con el Derecho aplicable a la protección de datos personales, el Cliente y los Usuarios tienen derecho de acceso, rectificación, limitación, eliminación y portabilidad de los Datos personales que les conciernen. El Cliente y los Usuarios tienen igualmente el derecho de oponerse, por motivos legítimos, a que sus Datos personales sean objeto de tratamiento. Estos derechos pueden ejercerse en cualquier momento ante el Editor por correo electrónico a la dirección siguiente: [dpo@lesphinx.eu](mailto:dpo@lesphinx.eu).

## **10. RESPONSABILIDAD**

### **10.1 Alcance de la compensación**

Cada una de las Partes asume la responsabilidad de las consecuencias que se deriven de sus incumplimientos, errores u omisiones, así como de los incumplimientos, los errores o las omisiones de sus posibles subcontratistas que causen un

daño directo a la otra Parte.

Los tratamientos informáticos de datos personales que planteen riesgos específicos de violación de los derechos y las libertades deben, antes de su aplicación, someterse a la autorización de la CNIL. Será responsabilidad del Cliente realizar esta declaración e informar a las personas interesadas a través de la encuesta que realiza.

El Cliente es el único responsable del uso que hará de los resultados del estudio.

El Editor no puede, en ningún caso, considerarse responsable de cualquier incompatibilidad entre la Solución, los servicios y las necesidades del Cliente, especialmente, mientras el Cliente disfruta de una prueba gratuita. Es responsabilidad del Cliente informarse sobre las características funcionales y técnicas de la Solución y de los servicios y, en su caso, validar las entregas.

Además, en caso de incumplimiento probado por parte del Cliente, el Editor solamente se responsabilizará de las consecuencias económicas de los daños directos y previsibles que se deriven del hecho de utilizar la Solución y de la (no) ejecución del servicio. Por consiguiente, el Editor no puede en ningún caso incurrir en responsabilidad alguna por pérdidas o daños indirectos o imprevisibles del Cliente, lo que incluye cualesquiera lucros cesantes, pérdidas, inexactitudes o corrupciones de archivos o Datos, perjuicios comerciales, pérdidas de fondo de comercio o beneficios, pérdidas de clientes, pérdidas de oportunidades, costes de obtención de productos, servicios o tecnologías de sustitución, en relación con la falta de ejecución o de una ejecución indebida, o como resultado de lo anterior.

En cualquier caso, el importe de la responsabilidad del Editor se limita estrictamente al 10 % de las sumas (sin impuestos) satisfechas realmente, en la fecha del evento que dio lugar a la responsabilidad, por parte del Cliente en concepto de pago de la Solución o el servicio en cuestión durante los doce (12) meses precedentes.

### **10.2 Límites y exclusión de responsabilidad**

Dada la especificidad del servicio en modo SaaS, el Cliente es conocedor de los riesgos técnicos inherentes a internet y de las interrupciones de acceso que pueden producirse. Por consiguiente, el Editor no puede considerarse responsable de la indisponibilidad o la ralentización de la Solución.

El Editor no puede garantizar la disponibilidad ininterrumpida de la Solución más allá de las obligaciones que se describen en el artículo 8, algo que el Cliente reconoce.

El Editor no puede considerarse en ningún caso responsable de las consecuencias directas o indirectas de cualquier daño que afecte al Cliente como resultado de:

- la introducción de un virus informático en el Servidor que afecte a su buen funcionamiento;
- modificaciones efectuadas por un tercero no autorizado por el Editor;
- intrusiones ilegales o no autorizadas de cualquier tercero en el Servidor;
- una congestión temporal del ancho de banda;
- de manera general, cualquier suceso que se escape al control del Editor.

### **10.3 Fuerza mayor**

Por acuerdo expreso, se conviene en que cualesquiera eventos de interrupción, avería o sabotaje de los medios de telecomunicaciones, incendio, inundación, daño, disturbio, guerra, huelga o cierre patronal que afecten al Editor o al proveedor del alojamiento, siempre que se sitúen dentro del alcance de la calificación de fuerza mayor admitida por los tribunales, exonerarán al Editor de toda responsabilidad.

## **11. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIONES IMPORTANTES**

### **11.1 Mantenimiento correctivo**

Es necesario consultar el contrato de mantenimiento celebrado entre las Partes en el que se incluyen las Actualizaciones menores. Dicho contrato de mantenimiento se somete a las presentes Condiciones generales.

### **11.2 Actualizaciones importantes**

En la Oferta Full SaaS:

- Las actualizaciones menores e importantes o las nuevas versiones de la Solución que se derivan del desarrollo

tecnológico del software y la incorporación de nuevas funcionalidades se ponen a disposición del Cliente de manera automática.

En la Oferta On Premise:

- Las nuevas versiones son objeto de una facturación adicional. El Editor pondrá a disposición sin coste adicional la nueva versión si el Cliente ha encargado la Solución en los seis (6) meses precedentes a la publicación de la nueva versión.

## **12. CONDICIONES ECONÓMICAS**

---

Los precios facturados al Cliente son aquellos en vigor el día de la Orden de compra, tras la deducción, si corresponde, de todos los descuentos, rebajas y promociones aplicables a dicha Orden de compra.

El precio de los productos se indica en euros (antes de impuestos), mientras que los costes de procesamiento y expedición por vía postal también se detallan en la Orden de compra. De hecho, se hace constar que los gastos de envío corren por cuenta del Cliente en caso de que el software deba enviarse por correo postal.

Todos los aranceles e impuestos aplicables a las sumas pendientes de pago se facturan aparte y varían de acuerdo con las leyes y los reglamentos vigentes.

Salvo disposición específica, las facturas se generan anualmente con pago anticipado del servicio.

Las facturas emitidas por el Editor se abonarán según las modalidades de pago y de financiación que se precisen en la Orden de compra.

A menos que se indique lo contrario, el plazo de pago se fija en treinta (30) días naturales a contar desde la facturación.

En ausencia de pago en los plazos acordados, se impondrán penalizaciones sin necesidad de previo aviso. Al finalizar el plazo, las sumas pendientes de pago se cargarán automáticamente con unos intereses equivalentes a tres (3) veces el tipo de interés legal vigente, así como con una compensación a tanto alzado de cuarenta euros (40 EUR).

Cualquier cobro mediante procedimiento contencioso conlleva, de pleno derecho, el reembolso por parte del Cliente de todos los gastos incurridos por el Editor.

El Editor puede suspender el acceso a la Solución o a sus Prestaciones, o incluso rescindir estas Condiciones generales, en caso de que cualquier cantidad adeudada por el Cliente no se abone dentro de los plazos contractuales.

Podrán determinarse condiciones específicas según la Prestación.

## **13. REVERSIBILIDAD**

---

En los dos (2) meses siguientes a la finalización de la Oferta Full SaaS o la Opción SphinxOnline, independientemente de la causa, el Editor se compromete a eliminar la Cuenta del cliente.

## **14. ENTREGA Y APERTURA DE LA CUENTA**

---

### **14.1 Oferta On Premise: Entrega**

La puesta a disposición de la Solución se realiza por vía electrónica y es el Cliente el encargado de descargarla.

### **14.2 Oferta Full SaaS: Apertura de la Cuenta del cliente**

El Cliente debe comunicar por cualquier medio y en los mejores plazos:

- su nombre de cuenta;
- su correo electrónico;
- para Suscripciones con una duración limitada, la fecha de apertura del espacio reservado que se desee.

Se informa al Cliente de que esta información es indispensable para abrir el espacio reservado. El Editor no se hará responsable de ningún retraso derivado de la falta de comunicación de esta información.

Una vez recibida la información, el Editor se compromete a poner a disposición del

Ciente su espacio reservado en el sitio. Se comunicará al Cliente una contraseña

provisional que este deberá modificar.

## **15. Propiedad**

---

Todos los documentos presentados, sobre todo, durante las formaciones son trabajos originales y, como tal, están protegidos por la propiedad intelectual.

Por consiguiente, se prohíbe al Cliente y a cualquier persona bajo su responsabilidad utilizar, copiar, transmitir y, de manera general, explotar total o parcialmente estos documentos sin el acuerdo previo por escrito de un responsable autorizado del Editor.

Se prohíbe al Cliente y a cualquier persona bajo su responsabilidad copiar el software utilizado en la formación, a excepción de los ejercicios realizados, con la condición de que los archivos no incluyan de ninguna manera partes del programa protegido por derechos de autor y tras el acuerdo formal del formador.

## **16. VARIOS**

---

Las presentes Condiciones generales se rigen, se interpretan y se aplican conforme al derecho francés.

EN CASO DE LITIGIO, ESTE SE SOMETERÁ A LA JURISDICCIÓN EXCLUSIVA DE LOS TRIBUNALES COMPETENTES EN EL DOMICILIO SOCIAL DEL EDITOR.

En el supuesto de que alguna disposición del Contrato sea declarada nula, inaplicable o inexigible por cualquier jurisdicción competente, el resto de las disposiciones seguirán siendo válidas, aplicables y exigibles. No obstante, las Partes acuerdan que, en ese caso, negociarán de buena fe y durante un periodo de tiempo razonable otras disposiciones sustitutivas que sean (i) válidas, exigibles y ejecutables y (ii) conformes con la intención original de las Partes.

El hecho de que una de las Partes no interpele a la otra Parte por el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones no puede interpretarse en el futuro como una renuncia a dicha obligación en cuestión.

**Anexo**  
**PRESTACIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO**

Tras la Orden de compra, un jefe de proyecto del Editor se pone en contacto con el Cliente para fijar una primera cita.

En intervenciones posteriores, será responsabilidad del Cliente concertar una cita de antemano con el jefe de proyecto del Editor para acordar las modalidades de la intervención (plazos, etc.).

Las intervenciones se realizan por teléfono (el jefe de proyecto se pone en contacto con el Cliente en el número y a la hora previamente acordados para la cita) o por correo electrónico.

Cualquier intervención presencial se facturará aparte, de acuerdo con un presupuesto comunicado y aceptado de antemano.

Se hace constar que, con cada intervención, se deduce sistemáticamente un tiempo mínimo de diez (10) minutos.

Se recuerda que el contrato de acompañamiento es nominativo y que solamente una solicitud por escrito por parte del titular de ese contrato permite la transferencia a un tercero.

**PRESTACIÓN DE FORMACIÓN**

**Existen tres categorías de formación disponibles:**

- Formación intraempresa:
  - o formación que se desarrolla en las instalaciones del Cliente o en las instalaciones del Editor en Annecy. Esta formación está prevista para uno o varios participantes en las fechas convenidas con el Departamento de Formación del Editor.
- Formación interempresas:
  - o formación que reagrupa a varias empresas y que se desarrolla en París, en la región o en las instalaciones del Editor en Annecy en las fechas que se indican en el catálogo de formaciones.
- Formación a distancia:
  - o la formación a distancia permite organizar sesiones de formación telefónicas de 90 min de duración para una persona.

Las formaciones combinan teoría y práctica del software, y se organizan en función del programa acordado por el Cliente con el Departamento de Formación del Editor y del nivel de los participantes. Pueden tratar sobre un tema en concreto (descubrimiento, iniciación, encuestas en línea, análisis de resultados, estadísticas, etc.) o configurarse a la carta (selección entre varios módulos propuestos del catálogo de formación).

**Existen varios tipos de formación disponibles:**

- Formación estándar:
  - o formación con encuestas de ejemplo utilizando programas que se adaptan a las necesidades del Cliente y a su nivel de especialización. Esta formación se realiza en sesiones interempresas o intraempresa.
- Formación de asesoramiento:
  - o formación en las instalaciones del Cliente o en las instalaciones del Editor en Annecy que se configura específicamente con los propios datos del Cliente para ayudarlo en la gestión de sus proyectos. El formador desarrolla el programa elegido por el Cliente basándose en sus propias encuestas y datos. Esta información deberá facilitarse con una antelación mínima de una semana a la fecha de inicio de la formación. Se hace constar que estas intervenciones son exclusivamente formativas y que, en ningún caso, el cometido del formador es realizar el trabajo del Cliente.
- Formación a la carta:
  - o formación en las instalaciones del Cliente que se desarrolla en uno o varios días para impartir un programa personalizado que aborda el contenido de varias formaciones estándar y que se realiza con encuestas de ejemplo. El programa se determina con el Departamento de Formación del Editor, según el número de módulos seleccionados en el catálogo de formación.

La duración de una jornada formativa es de seis (6) horas.

El Editor proporciona un contrato de formación previa solicitud del Cliente.

Para poder formalizar rápidamente el contrato, el Cliente debe proporcionar al Editor toda la información necesaria para su redacción, así como aquella que pueda exigirle el Departamento de Formación, con la mayor brevedad posible.

#### **Modalidades prácticas:**

Para determinadas formaciones, se necesita cierto nivel de conocimiento o experiencia para asimilar satisfactoriamente el contenido impartido. En función del programa de formación elegido, los participantes deben cumplir los requisitos previos que se mencionan en el catálogo de formación. La evaluación del nivel de los participantes es responsabilidad del Cliente, puesto que es el único en disposición de examinar y supervisar la idoneidad de las competencias necesarias para asistir a las formaciones. El Editor no se hará responsable de las diferencias de nivel entre los participantes.

Antes de la formación, el Cliente debe hacer que los participantes validen el programa elegido y el contenido, e informarles de las modalidades de organización.

El Cliente debe respetar el número de participantes estipulado en la Orden de compra.

Si desea aumentar dicho número en una o varias personas, debe ponerse en contacto con el Departamento Comercial del Editor. Se establecerá una cláusula adicional en la Orden de compra.

El día de la formación, los participantes y el formador deben firmar una hoja de presencia por duplicado que les proporcionará el formador o el Departamento de Formación del Editor.

El material formativo empleado el día de la formación únicamente será distribuido con el acuerdo del formador.

Al final de la formación, el Editor solicita a los participantes que respondan a una encuesta en línea para evaluar la formación en la que han participado.

#### **- Formación intraempresa:**

Formación que se desarrolla en las instalaciones del Cliente o en las del Editor en Annecy siguiendo un programa acordado con el Departamento de Formación. Puede tratarse de un programa estándar elegido del catálogo de formación o configurado a la carta.

El programa se imparte con encuestas de ejemplo de SPHINX seleccionadas por el formador para la formación estándar y con datos del Cliente para las formaciones de asesoramiento.

La jornada de formación dura seis (6) horas. Estos horarios pueden ser modificados por el Cliente o el formador tras un acuerdo previo entre las partes.

#### **Obligaciones del Editor:**

- Una vez recibida la Orden de compra, el Departamento de Formación del Editor se pone en contacto con el Cliente para fijar las fechas de la formación.
- Estas fechas se establecerán en un plazo de 4 a 6 semanas tras la fecha de recepción de la Orden de compra, en función de la disponibilidad de los formadores SPHINX.
- Una vez determinada la fecha de la formación, el Editor envía al Cliente un correo electrónico de confirmación en el que se detallan todas las modalidades de organización de la formación.
- Con el objetivo de organizar la formación y de completar el expediente, el Cliente debe transmitir por correo electrónico la información que se le solicita en el correo de confirmación (dirección exacta de la formación, nombres de los participantes, etc.).
- El Editor se compromete a proporcionar al Cliente licencias de formación temporales por correo electrónico.
- Al final de la formación, el Editor entregará cierto material de refuerzo (en papel y, posiblemente, en formato electrónico) correspondiente al programa elegido. Este material de refuerzo lo entregará el formador el día de la formación o el Editor por correo postal al final de la formación.
- El material formativo utilizado por el formador solamente se podrá entregar a los participantes con el acuerdo del formador.

**Obligaciones del Cliente:**

- Cuando la formación se imparta en las instalaciones del Cliente, este debe poner a disposición del formador ordenadores con la licencia del software SPHINX, que el servicio informático del Cliente se encargará de instalar en los puestos de los participantes antes de la fecha de la formación.
- Esta licencia provisional para instalar la proporciona el Editor.
- El Cliente debe asimismo poner a disposición del formador un proyector (si el número de participantes es mayor de dos), así como acceso a internet y acceso a <http://www.sphinxonline.com/>.
- En cuanto a la formación de asesoramiento, el Cliente debe enviar lo antes posible (como mínimo, una semana antes de la fecha de la formación) sus datos y los temas necesarios al formador para que este último pueda preparar debidamente su intervención. Solamente se tratará un proyecto (encuesta) por formación.
  
- Formación a distancia:

El Cliente debe asegurarse de que el participante cumpla con los requisitos previos del programa de formación elegido a partir del catálogo de formación.

El Cliente debe asegurarse, antes de la fecha de la formación, de que el programa SPHINX esté bien instalado en el puesto del participante. Además, debe estar disponible una conexión a internet, especialmente, para el acceso a las direcciones siguientes:

[http://download.teamviewer.com/download/TeamViewerQS\\_fr.exe](http://download.teamviewer.com/download/TeamViewerQS_fr.exe)

(para descargar la solución de conferencia en línea)

- Formación a distancia:

La formación a distancia consiste en una formación individual (una sola persona) que se realiza a distancia por teléfono utilizando un software de prueba a distancia que el Cliente debe haber instalado antes de la formación.

El programa de esta formación se acuerda directamente con el Editor.

Una vez recibida la Orden de compra, el Editor se compromete a enviar un correo electrónico de confirmación para que el Cliente se ponga en contacto con el formador. El formador y el Cliente establecen de manera conjunta las fechas y los horarios de las sesiones, según sus respectivas disponibilidades.

La formación a distancia se desarrolla en sesiones de 90 min como máximo.

Es obligación del Cliente ponerse en contacto por teléfono con el formador en las fechas y las horas convenidas, para lo que deberá marcar el número de teléfono que le haya indicado el formador.

En caso de imprevisto, el Cliente se compromete a avisar al formador con una antelación mínima de 48 horas. Cualquier sesión que no se anule con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de inicio de la formación se considerará impartida y, por consiguiente, se facturará en su totalidad.

Previa solicitud, el Editor podrá proporcionar al participante cierto material de refuerzo electrónico correspondiente a la formación. Conviene destacar que el material formativo utilizado por el formador solamente se podrá entregar al participante con el acuerdo del formador.