

Condiciones Generales y Especiales de la Prestación de Servicios de Retarus (Ibérica), S.L.U.

La prestación de servicios (en lo sucesivo, **los Servicios**) de la compañía retarus (Ibérica), S.L.U. (en lo sucesivo, **Retarus**) para los clientes (en lo sucesivo, **el/los Cliente/s**) se realizarán con arreglo a las siguientes condiciones (en lo sucesivo, **CG**) y Condiciones Especiales (en lo sucesivo, **CE**), salvo acuerdo en contrario entre Retarus y el Cliente sobre la base de una oferta y su aceptación (en lo sucesivo, **Acuerdo Individual**).

A. Condiciones Generales de la Prestación de Servicios de retarus (Ibérica), S.L.U.

1. Validez y modificación de las CG y CE, orden de prioridad

- a. Las condiciones generales de contratación del Cliente serán válidas frente a Retarus solamente si Retarus presta su consentimiento expreso a las mismas por escrito. Las siguientes CG y CE serán también válidas cuando Retarus lleve a cabo una prestación de servicios, con conocimiento de la existencia de condiciones generales del Cliente contrarias a estas CG y CE y sin expresar reserva alguna.
- b. Al contratarse un Acuerdo Individual, las presentes CG y CE también se aplican a todas las demás relaciones comerciales futuras con el Cliente vinculadas a las prestaciones, sin que para ello se requiera hacer nuevamente referencia expresa a ellas.
- c. Si Retarus ha pactado con el Cliente (por ejemplo en Acuerdos Individuales de prestaciones de comunicación) plazos de vigencia superiores a doce (12) meses, Retarus está facultada para modificar en cualquier momento estas CG/CE durante la vigencia de ese Acuerdo Individual. Las modificaciones de las CG/CE se le comunicarán al Cliente al menos seis semanas antes de su entrada en vigor, por escrito o mediante correo electrónico, junto con

los motivos de la modificación (por ejemplo, debido a un cambio en la situación jurídica o a la jurisprudencia, a modificaciones técnicas o desarrollos, a nuevos requisitos de organización del tráfico masivo, etc.). Las modificaciones serán efectivas siempre que el Cliente se oponga a ellas dentro de ese plazo de seis semanas (a contar desde la recepción de la notificación de modificación) por escrito o por correo electrónico y Retarus haya informado al Cliente sobre la mencionada consecuencia jurídica en la notificación de la modificación.

Si el Cliente se opone a una modificación de las CG/CE según el párrafo que antecede, Retarus está facultada para resolver el Acuerdo Individual afectado dentro de las dos semanas siguientes a la recepción de la oposición, concediendo un plazo de preaviso adecuado. El plazo de preaviso es de máximo 6 meses o el plazo que quede pendiente del Acuerdo Individual, aplicándose el plazo más corto de ambos.

- d. En caso de discrepancias de normas en los distintos documentos contractuales, se aplicará el siguiente orden de prioridad en los documentos:
 - (i) Acuerdo Individual
 - (ii) CE
 - (iii) CG

2. Formalización de Acuerdos Individuales de Prestación de Servicios

Los pactos adicionales y accesorios a un Acuerdo Individual requieren forma escrita para su validez, así como una referencia expresa a los mismos en el Acuerdo Individual.

3. Alcance y Objeto de los servicios

- a. La descripción de los servicios (objeto, alcance, características técnicas, configuración, etc), resultan en cada caso del Acuerdo Individual, y de la definición de los mismos en las Condiciones Especiales de la Prestación de Servicios.

- b. La descripción de las prestaciones se entiende exclusivamente como descripción de las características y no como garantía. Para que sean considerada como garantía debe ser aprobada por escrito por los administradores de Retarus y debe reseñarse expresamente como “garantía”.
- c. Salvo que se acuerde otra cosa en el Acuerdo Individual, Retarus se reserva el derecho de realizar modificaciones tecnológicas, funcionales o de diseño en las prestaciones acordadas, siempre que (i) no sean sustanciales, es decir, se alcancen al menos las características esenciales de las prestaciones indicadas en el Acuerdo Individual. Y (ii) sean aplicables a la mayoría de los Clientes **(en lo sucesivo, Modificaciones no sustanciales)**.
- d. Este derecho de Retarus comprende las siguientes facultades:
 - (i) No seguir apoyando formatos de datos o sistemas obsoletos o inusuales;
 - (ii) Modificar el portal de administración de usuarios o el layout de los mensajes (modificaciones de forma, color o medidas) siempre y cuando sea necesario o conveniente para la prestación del servicio.
 - (iii) Modificar requisitos de los sistemas del Cliente, siempre que sean necesarios o convenientes para la correcta prestación del servicio.
- e. Las prestaciones parciales y/o las prestaciones anticipadas por parte de Retarus se admiten siempre que se le puedan imponer razonablemente al Cliente.
- f. El plazo mínimo de duración contractual establecido en el Acuerdo Individual empezará con la puesta a disposición de los servicios por parte de Retarus, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 8 letra b de estas Condiciones Generales o en el Acuerdo Individual. A partir de este momento deberán ser abonados todos los servicios puestos a disposición del Cliente, salvo que el Acuerdo Individual prevea expresamente otra fecha.

Si varias prestaciones son objeto de un mismo Acuerdo Individual y éstas se ponen a disposición del Cliente en momentos distintos, la notificación de puesta a disposición referida a la última prestación – independientemente de la obligación de pago surgida anteriormente por prestaciones ya realizadas y utilizables por separado – es la que determina el comienzo

de la vigencia de todas las prestaciones referidas al Acuerdo Individual concreto, a menos que las partes hayan acordado otra cosa.

- g. En caso de que Retarus tenga acceso a datos personales del Cliente o de los Clientes de éste en relación con la prestación de los servicios, las partes cumplirán la normativa de protección de datos aplicable, en especial firmarán un acuerdo separado sobre el tratamiento de datos.

4. Fechas de la prestación y mora

- a. Los plazos y las fechas de la prestación son datos orientativos y no vinculantes, a no ser que se pacten expresamente y por escrito como fecha fija de la prestación en el Acuerdo Individual. Además, en el caso de fechas fijas de la prestación, Retarus sólo incurrirá en mora en el supuesto de que la prestación haya vencido, que el Cliente haya concedido sin éxito a Retarus un plazo adicional razonable por escrito y que la demora fuera causada por Retarus.
- b. El cumplimiento de plazos fijos de la prestación por parte de Retarus presupone la realización en plazo de todos los actos de colaboración del Cliente, así como el cumplimiento de las condiciones de pago pactadas y de las demás obligaciones del Cliente. En caso de que el Cliente no cumpla estos requisitos en plazo (con culpa o sin culpa), los plazos fijos de prestación del servicio se aplazarán de forma correspondiente.
- c. Si el incumplimiento de los plazos o fechas de la Prestación del Servicio se debe a casos de fuerza mayor, por ejemplo movilización, guerra, rebelión o acontecimientos similares, como por ejemplo huelga o cierre patronal, los plazos y fechas de la Prestación del Servicio se aplazarán por el tiempo que éstos duren.
- d. Respecto a todos los servicios, salvo acuerdo en contrario en el Acuerdo Individual, Retarus se reserva el derecho a recibir a su vez un suministro correcto y sin demoras. Sobre la base de este derecho, Retarus no responde de retrasos debidos a un suministro de terceros defectuoso, incompleto o tardío, y en estos casos también está facultada para resolver el Acuerdo Individual o el servicio concreto afectado. En cualquier caso, Retarus informará al Cliente de forma inmediata en caso de un suministro de terceros defectuoso, incompleto o tardío que afecte al servicio a prestar al Cliente.

5. Precios y condiciones de pago

- a. A los precios pactados en el Acuerdo Individual debe añadirse el Impuesto sobre el Valor Añadido que corresponda.
- b. Si Retarus, sobre la base de un Acuerdo Individual, se ha comprometido con el Cliente a realizar una prestación por periodos superiores a doce (12) meses (por ejemplo en el caso de pedidos concretos sobre prestaciones de comunicación), Retarus está facultada para exigir un aumento de los precios acordados en función de la evolución de los costes propios de Retarus (que son los costes de los bienes o servicios directamente relevantes para aportar la prestación al Cliente). El aumento de precios solo entra en vigor en cuanto al Cliente se le haya comunicado la exigencia de aumento de precio indicando la evolución de los costes propios por escrito, y éste no se haya opuesto por escrito dentro de las dos semanas siguientes a la recepción de la exigencia de aumento de precio. Si el Cliente se opone debidamente al aumento de precio, Retarus queda facultada para resolver por escrito el Acuerdo Individual afectado, considerando un plazo de extinción adecuado, dentro de las dos semanas siguientes a la recepción de la oposición. El plazo de extinción es de máximo 6 meses o la vigencia residual del Acuerdo Individual concreto, aplicándose el plazo que sea más corto. En la exigencia de aumento de precio, Retarus informará al Cliente sobre el derecho de oposición y sobre las consecuencias de la oposición.
- c. Retarus podrá pedir al Cliente garantías para la prestación de los servicios tales como pago anticipado, pago contra reembolso u otro tipo de garantías.
- d. Siempre que no se haya efectuado la prestación contra pago anticipado, contra reembolso o mediante la constitución de otra garantía de conformidad con el anterior apartado, el pago deberá realizarse inmediatamente tras la recepción de la factura, siempre que no se haya acordado otra fecha en el Acuerdo Individual. Las facturas se emitirán inmediatamente después de la prestación del servicio, mensualmente en caso de prestaciones de tracto sucesivo, salvo pacto en contrario en el Acuerdo Individual. Siempre que la puesta a disposición se haya retrasado por circunstancias no imputables a Retarus, o si se estipuló explícitamente de otro modo en el correspondiente Acuerdo Individual la primera presentación

de factura tendrá lugar a más tardar dos meses después de la finalización del Cliente concreto correspondiente.

- e. En caso de que el Cliente incurra en mora respecto a una reclamación o reclamación parcial, Retarus estará facultada para realizar el resto de las prestaciones contra pago anticipado o mediante la exigencia de una garantía y para exigir por vencimiento anticipado el pago de todas las facturas pendiente.
- f. Las objeciones al importe de la facturación por uso de los servicios deberán ser formuladas por el Cliente, por escrito, inmediatamente después de la recepción de la factura en cuestión. La factura de Retarus se considerará aprobada ocho semanas después de la fecha de factura, siempre que el Cliente no haya formulado objeciones por escrito hasta esa fecha.
- g. Los pagos han de efectuarse, sin descuentos, en la cuenta bancaria indicada por Retarus, salvo que las partes hayan pactado en el Acuerdo Individual el pago mediante el procedimiento de pago S.E.P.A. Retarus sólo aceptará cheques y letras de cambio previo acuerdo y salvo buen fin. Los eventuales gastos de descuento y bancarios correrán a cargo del Cliente.
- h. El Cliente sólo podrá compensar créditos no discutidos o reconocidos por resolución firme, y sólo podrá ejercitar derechos de retención legales sobre la base de tales créditos. Además, el Cliente solo podrá ejercer derechos de retención sobre la base de reclamaciones que se deriven del mismo Acuerdo Individual.
- i. Mientras el Cliente esté en mora, Retarus se reserva el derecho a denegar el cumplimiento de otras obligaciones de prestación de servicios derivadas de la relación comercial, aunque éstas no estén en relación con la prestación todavía no abonada, sin perjuicio de los demás derechos que le correspondan.

6. Subcontratación

- a. Salvo disposición en contrario en el Acuerdo Individual, el Cliente acepta que Retarus recurra para el cumplimiento de sus prestaciones a empresas del grupo y/o a terceras empresas.

- b. En caso de que Retarus subcontrate con terceros la prestación de los servicios establecerá los acuerdos con los mismos de forma que se cumplan los requisitos de confidencialidad, protección y seguridad de datos que resulten del Acuerdo Individual.

7. Responsabilidad de Retarus

- a. Retarus responde ante los Clientes según la legislación general, con el límite máximo por daños causados de 12.500 euros por cada Cliente.
- b. En caso de que haya una pluralidad de destinatarios finales del servicio afectados (clientes del Cliente), la responsabilidad por daños está limitada a 12.500 euros por cada destinatario final afectado. El límite máximo de responsabilidad por la suma de todos los daños individuales asciende al valor del Acuerdo Individual, y en caso de retribución continuada, a la retribución por año contractual o a 50.000 euros, aplicándose la mayor de estas cantidades. Si la suma de los daños individuales supera el límite máximo, la indemnización por daños se distribuirá entre todos los destinatarios finales, sin que en ningún caso el Cliente pueda reclamar a Retarus una cantidad superior al límite máximo. En los Acuerdos Individuales que tengan como objeto la prestación de servicios de obligación continua, el límite máximo de responsabilidad se entiende por acontecimiento dañoso y año contractual. Si en un año hubiese más de un acontecimiento dañoso, la suma de las indemnizaciones no podrá superar el límite máximo indicado.
- c. Los anteriores límites pueden ampliarse por las partes en el Acuerdo Individual mediante el correspondiente aumento de la remuneración de los servicios.

8. Resolución del Acuerdo Individual

- a. Siempre que en el Acuerdo Individual no se haya acordado en contrario, un Acuerdo Individual tiene una vigencia mínima de treinta y seis (36) meses y a continuación se proroga automáticamente por otros doce (12) meses siempre que ninguna de las partes lo resuelva por escrito con un preaviso de tres (3) meses antes de que finalice la vigencia del Acuerdo correspondiente.

- b. Salvo que las partes hayan pactado expresamente la realización de un test de prueba, el Acuerdo Individual no podrá resolverse durante el periodo mínimo de duración acordado. En caso de que se haya pactado la realización de dicho test, las partes podrán resolver el Acuerdo Individual en cualquier momento durante el periodo de prueba y antes de la finalización de dicho periodo, debiendo hacerlo por escrito. Si transcurrido el periodo de prueba no ha habido resolución, el Acuerdo Individual continuará su vigencia y comenzará a computarse el periodo mínimo de vigencia.
- c. En caso de el Cliente quiera resolver el Acuerdo Individual antes de la terminación de la duración mínima pactada en el mismo, Retarus, sin que esté obligada, puede prestar su conformidad a finalizar el Acuerdo a partir del mes siguiente siempre que el Cliente abone, además de la retribución correspondiente a los servicios prestados hasta la fecha, una compensación adecuada, y siempre que el Acuerdo Individual no disponga otra cosa.
- d. Si en un Acuerdo Individual se han acordado diferentes prestaciones que se pueden separar entre sí y que un Cliente puede utilizar de forma independiente, Retarus se reserva el derecho de resolver parcialmente el Acuerdo, en cuanto a prestaciones concretas.

9. Obligación de confidencialidad. Publicidad por referencias

- a. Se entiende por „Información confidencial“ en el sentido de esta artículo 9 toda la información y todos los datos en soporte papel, electrónicos o verbales que una parte le comunique o le haga accesible a la otra parte en relación con la realización de un Acuerdo Individual, siempre que estén expresamente identificadas como confidenciales o que por su naturaleza se deban considerar confidenciales. Cada una de las partes se obliga a (i) mantener en secreto frente a terceros el contenido del Acuerdo Individual o los datos que le haya comunicado o puesto al alcance la otra parte antes o durante el Acuerdo Individual, (ii) a utilizarlos sólo para los fines del respectivo Acuerdo Individual, y (iii) a comunicarlos soloamente a aquellos colaboradores o terceros que, en relación con la prestación del Acuerdo Individual tengan que conocerlos, siempre que estos colaboradores o terceros estén también sometidos a esta obligación de confidencialidad.
- b. El apartado a no será de aplicación en la medida y en tanto que este tipo de información confidencial (i) fuera conocida ya previamente por el correspondiente destinatario sin

obligación de mantenerla en secreto, (ii) ya sea o llegue a ser de dominio público, sin que ello se deba a un incumplimiento de la obligación de confidencialidad de la otra parte, (iii) haya sido comunicada debidamente al destinatario correspondiente por un tercero que no tenga la obligación de confidencialidad, (iv) haya sido desarrollada de forma demostrable por el propio destinatario, (v) tenga que ser puesta al alcance de las autoridades por normativa legal, o (vi) la parte transmitente libere a la otra parte por escrito de su obligación de confidencialidad.

- c. Sin perjuicio de las obligaciones de confidencialidad de la letra a que antecede, Retarus está facultada para utilizar el nombre del Cliente y su logo, así como la denominación de la prestación realizada por Retarus, con fines de publicidad por referencias.

10. Otras cláusulas

- a. Todo Acuerdo Individual entre Retarus y el Cliente, incluida su realización, desarrollo y resolución, se regirá por el derecho español.
- b. Ningún Acuerdo Individual, ni los derechos y obligaciones dimanantes de él, se pueden ceder a terceros sin la previa autorización por escrito de la otra parte. No se requiere autorización del Cliente en caso de cesión de un Acuerdo Individual o de determinados derechos y obligaciones del mismo a una empresa del mismo grupo de Retarus o a un tercero al que Retarus ceda la totalidad del patrimonio de la empresa o un parte sustancial del mismo.
- c. En caso de que estas CG o un acuerdo individual prevean el derecho del Retarus al reembolso de gastos y/o honorarios, el importe de los mismos se determinará de acuerdo con las tarifas horarias establecidas contractualmente salvo acuerdo en contrario.
- d. Si alguna disposición de estas CG o de un Acuerdo Individual fuera nula o llegara a quedar sin efecto, no afectará a la eficacia del resto de estas CG o de Acuerdo Individual, salvo que la aplicación de estas disposiciones suponga un desequilibrio inaceptable para una de las partes. Las partes sustituirán la disposición nula por otra disposición que se aproxime lo más posible a la voluntad de las partes en el momento de redactar la cláusula nula. Lo anterior se aplicará también en caso de que hubiera que suplir alguna laguna en el contrato.

- e. El Cliente gestionará bajo su propia responsabilidad los procedimientos legales y administrativos relacionados con suministros o prestaciones transfronterizas, salvo que se hubiera acordado expresamente lo contrario.
- f. Las modificaciones y las adendas al Acuerdo Individual deberán acordarse por escrito.
- g. En caso de disputas derivadas de un Acuerdo de Prestación de Servicios serán competentes los juzgados y tribunales de Madrid capital.

B. Condiciones Especiales de la Prestación de Servicios retarus (Ibérica), S.L.U.

Siempre que no se establezca otra cosa en el Acuerdo Individual, se aplica lo siguiente:

- las prestaciones de Retarus que tengan por objeto el envío, recepción y/o otra forma de gestión de mensajes o datos (en lo sucesivo, la **Prestación de Servicios de Comunicación**) se regirán por el apartado I de estas Condiciones Especiales ("**Condiciones Especiales para la Prestación de Servicios de Comunicación**"), y
- las prestaciones de Retarus que tengan por objeto el soporte al Cliente, la prestación de servicios "Set-Up" o un asesoramiento del Cliente (en lo sucesivo: "**Servicios de Soporte al Cliente**") se regirán por el apartado II de estas Condiciones Especiales ("**Condiciones Especiales para Servicios de Soporte al Cliente**").

Las Condiciones Especiales de la Prestación de Servicios son complementarias de las Condiciones Generales de la Prestación de Servicios, y en caso de contradicción, son preferentes las Condiciones Especiales.

I. Condiciones Especiales para Servicios de Comunicación

1. Objeto de las prestaciones

- a. Retarus, en el marco de la Prestación de Servicios presta servicios al Cliente:

- (i) Utilizando el sistema Retarus definido en el apartado b de esta cláusula,
- (ii) Utilizando servicios de terceros proveedores de servicios de telecomunicaciones
- (iii) según el Nivel de Servicio definido en la cláusula 2 de estas Condiciones Especiales.
- (iv) En el formato acordado en cada caso en el Acuerdo Individual

Los servicios concretos serán los acordados en el Acuerdo Individual, que puede comprender los siguientes:

- a. la recepción de mensajes y datos y/o
- b. el almacenamiento de mensajes y datos, siempre que sea necesario para la prestación de los servicios y se haya acordado en el Acuerdo Individual y/o;
- c. mantenimiento temporal de mensajes y datos para ser recogidos por el Cliente y/o
- d. la transmisión de mensajes y datos a los destinatarios indicados por el Cliente o desde el remitente al Cliente,
- e. la comprobación de seguridad de mensajes y datos y/o
- f. la conversión y tratamiento de mensajes y datos para la prestación del servicio de comunicación, según lo establecido en el Acuerdo Individual.

Retarus no se obliga en ningún caso a la recepción exitosa o entrega exitosa de mensajes o datos.

- b. El **Sistema Retarus**, es un sistema de transmisión de mensajes y datos al que Retarus tiene acceso de manera inmediata y sin intermediación de terceros.
- c. Retarus, como transmisor y/o convertidor de mensajes y datos ajenos, no comprobará si el contenido de los mismos tiene errores o contenidos ilegales, ni bajo aspectos legales, materiales o lógicos, ni bajo el aspecto de su integridad.
- d. El almacenamiento de los mensajes y datos (tanto temporal como permanente) está limitado al ámbito acordado en el Acuerdo Individual y solamente respecto a aquellos mensajes y

datos que no hayan sido apartados y retenidos tras las medidas de filtrado aplicadas por Retarus.

- e. Retarus está facultada para denegar o interrumpir las prestaciones de servicios de manera individual o en su conjunto, en caso de que (i) el destinatario del mensaje figure en una lista de bloqueo generalmente reconocida, (ii) el destinatario del mensaje rechace la recepción de mensajes, (iii), sea necesario por motivos de seguridad pública, de seguridad de la explotación de redes, del mantenimiento de la integridad de la red, de la interoperabilidad de los servicios, de la protección de datos o protección contra spam o virus informáticos, o (iii) existan indicios concretos de que el Cliente infringe las obligaciones dispuestas en la siguiente cláusula 3 de estas Condiciones Especiales.

No existe la obligación de Retarus de comparar los archivos de direcciones del Cliente con las listas de bloqueo reconocidas generalmente ni de limpiar los datos de direcciones del Cliente.

- f. Se presume que un envío de mensajes y de datos desde el sistema de comunicación del Cliente a Retarus es resultado de un encargo del Cliente.
- g. Toda utilización de las prestaciones de servicios por terceros (por ejemplo, a través de empresas del grupo del Cliente) y toda actividad de cesión del Cliente de las prestaciones de servicios requiere la previa autorización por escrito de Retarus. Si el Cliente omite recabar la autorización, Retarus queda facultada para resolver el correspondiente Acuerdo Individual. Retarus solo puede denegar la autorización por razones objetivas. Si se autoriza al Cliente para la utilización de los servicios por terceros, el Cliente deberá obligar a su vez al tercero a la utilización de los servicios según las condiciones contractuales del Cliente. El Cliente responde de la conducta de los terceros como de su propia conducta.

2. Nivel del Servicio

- a. En la medida en que el Acuerdo Individual no prevea expresamente lo contrario (por ejemplo, un acuerdo sobre plazos vinculantes o un acuerdo que establezca intervalos de tiempo dentro de los cuales tengan que iniciarse las prestaciones), Retarus prestará los servicios de comunicación de forma inmediata dentro de las posibilidades técnicas del Sistema Retarus. El

Cliente reconoce que las prestaciones dependen de la disponibilidad de redes y medios de transmisión externos al Sistema Retarus de terceros operadores de redes u otros terceros.

- b. El Sistema Retarus, salvo acuerdo diferente entre las partes, en especial sobre mayor disponibilidad, desde la puesta a disposición, tendrá una disponibilidad del 99% en el promedio del trimestre natural, esto es, se considerará aceptada una no disponibilidad del 1 % por cada trimestre natural. Esto significa que para todos los Clientes los servicios pactados se realizarán con la capacidad de sistema acordada durante el 99 % del tiempo total de un trimestre natural (se incluyen todos los horarios diurnos y nocturnos, así como los domingos y festivos en vigor en lugar de la sede de Retarus). A estos efectos, no computa el tiempo de interrupción temporal del sistema por razones de mantenimiento, ni el tiempo de interrupción temporal del sistema por motivos de fuerza mayor u otros motivos ajenos al Sistema Retarus.
- c. Retarus informará al Cliente, de inmediato y en la forma adecuada, sobre el tipo, el alcance y la duración de la interrupción o limitación de la prestación, así como sobre fallos de la capacidad o disponibilidad acordadas del Sistema Retarus, salvo que ya sean conocidos por el Cliente. En caso de interrupciones o limitaciones previsibles de los servicios, Retarus está obligada además a informar con carácter prioritario a aquellos Clientes que dependan de una conexión ininterrumpida o de un establecimiento de conexión permanente y que así se lo hayan comunicado previamente a Retarus por escrito indicando los motivos. No habrá obligación de información cuando la comunicación cuando (i) objetivamente, debido a las circunstancias concretas no se pueda realizar, o (ii) la comunicación implique un retraso en la eliminación de interrupciones que ya se hubieran producido. En caso de una interrupción o una limitación de los servicios, así como de fallos en la capacidad o la disponibilidad acordadas del Sistema Retarus, Retarus realizará sus mejores esfuerzos para reanudar lo antes posible los servicios pactados o restablecer la capacidad y disponibilidad acordadas.

3. Obligaciones del Cliente

Siempre que Retarus y el Cliente no pacten otra cosa en el Acuerdo Individual, el Cliente – además de la obligación de pago – tendrá en especial las siguientes obligaciones:

- a. El Cliente apoyará a Retarus en su actividad, de manera que Retarus pueda prestar sus servicios conforme a lo acordado, así como solicitar las licencias o realizar las notificaciones administrativas que sean necesarias para la prestación de los servicios. Esto incluye en particular: (i) la puesta a disposición o recogida de información, datos y documentos en el

formato acordado o adecuado, (ii) la entrega de la información, control y direcciones que sean necesarios para la correspondiente prestación de servicio, en el formato acordado o adecuado en cada caso y (iii) la implantación de medidas en la comunicación interna del Cliente para evitar cualquier vulneración contractual o legal de las obligaciones de confidencialidad o de la normativa del secreto de las comunicaciones.

Retarus está facultada para solicitar información en todo momento sobre la aplicación de las citadas medidas. En caso de que el Cliente no facilite dicha información o no adopte las mencionadas medidas, Retarus tendrá derecho a denegar los servicios de comunicaciones.

- b. En caso de fallos, problemas o errores en la utilización del servicio y daños producidos por ello, el Cliente deberá
 - (i) informar por escrito a Retarus inmediatamente tras su conocimiento en formato de texto. En caso de que el Cliente no cumpla esta obligación, no podrá exigir el resarcimiento de los daños que hubieran podido evitarse mediante una comunicación en plazo; y
 - (ii) investigar a su costa el origen del fallo, problema o error con la debida diligencia, determinar si el error proviene de su área de responsabilidad, de la de terceros o si proviene del Sistema Retarus e informar a Retarus al respecto en formato de texto.

El Cliente permitirá a Retarus, o a un tercero encargado por Retarus el acceso a las instalaciones técnicas del Cliente siempre que sea necesario o resulte conveniente a criterio de Retarus para la eliminación o la comprobación de averías. Este acceso se realizará únicamente tras la correspondiente solicitud y aprobación por parte del Cliente.

- c. El Cliente deberá compensar a Retarus los gastos que se le produzcan a Retarus en relación con (i) una actuación promovida por el Cliente de comprobación, detección y eliminación de fallos, cuando el Cliente tuviera conocimiento o por negligencia en relación con las obligaciones establecidas en el punto 3 b de estas Condiciones Especiales, no haya detectado que el fallo no provenía de una prestación defectuosa de, o (ii) en relación con la vulneración de alguna de las obligaciones del Cliente establecidas en estas Condiciones Especiales salvo que no haya culpa por parte del Cliente. El tiempo de trabajo se compensará a Retarus según las tarifas horarias vigentes en cada momento.

- d. El Cliente deberá obtener y mantener a su costa el software, los aparatos o instalaciones técnicas que sean necesarias para la recepción o la utilización de los servicios, de acuerdo con el estado de la técnica, así como actualizar los mismos para adaptarse al desarrollo del Sistema al que se hace referencia en el punto 3 letra c de las CG.
- e. En el caso de no disponibilidad de los servicios o de embudos de capacidad, el Cliente, en especial en cuanto a mensajes con un contenido crítico para su actividad comercial, (i) por su cuenta y de forma inmediata recurrirá a medios de comunicación alternativos y (ii) tomará todas las medidas razonables que sean necesarias para que Retarus pueda reanudar lo antes posible la prestación del servicio o pueda realizar una transmisión de mensajes alternativa. Las partes pactarán de común acuerdo la decisión sobre cómo proceder a continuación.
- f. Todos los permisos de utilización y acceso (contraseñas) cedidos por el Cliente, así como las direcciones y datos para la transmisión, se deben proteger contra el acceso no autorizado de terceros. Compete exclusivamente al Cliente la conservación y la gestión de permisos de utilización y acceso, así como de los datos de transmisión y direcciones de comunicación. El Cliente será responsable de las copias de seguridad de sus mensajes y datos de acuerdo con el estado de la técnica y con la frecuencia habitual en el tráfico.
- g. El Cliente se compromete a abstenerse de todo uso del servicio que sea ilícito, contrario a la moral, desleal o contrario a la competencia (en conjunto, **Uso Prohibido**), en especial a no utilizarlo para la difusión de mensajes masivos o comerciales desleales. El Cliente deberá indemnizar a Retarus, a primer requerimiento, por todos los costes y trabajo derivados de cualquier reclamación por parte de terceros que se deba a un Uso Prohibido por parte del Cliente.
- h. En caso de que de la prestación de un servicio de comunicaciones resulte una queja de un destinatario, un Blacklisting en un proveedor de servicios de internet, de una organización anti-spam o de otra organización relevante, o si Retarus recibe una solicitud de una autoridad administrativa o asociación relevante, el Cliente deberá, además de la obligación de suspensión del servicio, en el plazo de un día laborable, proporcionar a Retarus la prueba de la legalidad del encargo de la prestación del servicio. Retarus se reserva, hasta que se haya

aclarado positivamente el incidente, los derechos previstos en la cláusula 1 apartado e de estas Condiciones Especiales.

- i. Desde la finalización del Acuerdo Individual, el Cliente garantizará que no se produce por su parte ningún intento de comunicación con el Sistema Retarus ni de acceso al mismo, y que, en su caso, se permitirá el acceso de Retarus a las instalaciones técnicas para una eventual desinstalación de las aplicaciones. En caso de que tras la finalización del contrato siga habiendo accesos al Sistema Retarus, Retarus podrá exigir del Cliente como indemnización la retribución acordada para los servicios utilizados.
- j. Si en un Acuerdo Individual se ha previsto la asignación o la portabilidad de números telefónicos de la red local, esta asignación o portabilidad están sujetas a la reserva de que el Cliente preserve su relación con la red local; el Cliente debe justificar a Retarus una sede profesional en la zona relevante de la red local. El Cliente garantiza que informará de inmediato a Retarus sobre la desaparición de los números telefónicos de la red local asignados al enlace de la red local durante la vigencia del contrato. Si Retarus pone a disposición del Cliente números de teléfono como objetivos de conexión de teléfonos de servicio o como objetivos de conexión de la instalación telefónica del Cliente, queda excluido todo uso de mayor alcance de los números de teléfono, así como su publicación por parte del Cliente; queda excluido que el Cliente se lleve o siga utilizando los números de teléfono tras la finalización del Acuerdo Individual. Si la autoridad local competente introduce modificaciones en los números de teléfono puestos así a disposición, el Cliente debe aceptar esas modificaciones. El Cliente tiene la obligación de suministrar además una así llamada CLI „Caller Line Identification“ (incluido el enlace correspondiente con la red local). Si incumpliera esta obligación, sin perjuicio de otros derechos puede Retarus asignar una CLI que a los destinatarios de mensajes les permita identificar al Cliente.
- k. Se aclara que, al enviar correos electrónicos transaccionales y/o publicitarios, el Cliente debe cumplir en especial las obligaciones que se indican a continuación:
 - (i) Consentimiento
El cliente asegura que solo enviará correos electrónicos a los destinatarios que, en el marco de las condiciones legales en vigor en cada caso, hayan dado su consentimiento expreso (Opt-In) o para los que exista cualquier otra autorización legalmente reconocida.

(ii) Confección del correo electrónico

Cada correo electrónico enviado debe contener un pie de imprenta fácilmente reconocible que cumpla los requisitos legales en vigor.

Además, para el envío de correos electrónicos con contenido publicitario se aplica lo siguiente:

- El remitente de un envío publicitario debe ser claramente reconocible.
- En cada correo electrónico hay que indicarle por separado al destinatario la posibilidad de revocar en cualquier momento el consentimiento que ha dado al envío de correos electrónicos. La revocación o la baja de correos electrónicos (Opt-Out / Unsubscribe) debe poder realizarla el destinatario en principio sin tener que introducir datos de acceso (por ejemplo, contraseña y clave).
- En la línea de cabecera o de asunto del correo electrónico no se puede encubrir ni ocultar el remitente ni el carácter comercial del mensaje. Existe encubrimiento u ocultación cuando la línea de cabecera o de asunto están configuradas de modo que el destinatario, antes de ver el contenido de la comunicación, no recibe información, o esta es equívoca, sobre la identidad real del remitente o del carácter comercial del mensaje.

(iii) Configuración técnica

Las direcciones de los remitentes están sujetas a la obligación de registro y son parte integrante de la administración del servicio. La dirección del remitente debe poder recibir correos electrónicos (grabación DNS MX válida). Además, el dominio del remitente debe disponer de una grabación DNS A válida. No se permiten direcciones de remitentes que se basen en roles (por ejemplo postmaster@).

El Cliente debe borrar inmediatamente de las correspondientes listas de correo las direcciones de correo electrónico si tras cargar esas direcciones se reconoce la inexistencia del apartado de correo, pero a más tardar cuando se hayan producido tres hard-bounces. En total, básicamente la tasa de hard-bounces por cada ISP no debe superar el 1,0 %. Las direcciones de destinatarios basadas en roles (por ejemplo postmaster@) se desechan automáticamente.

El Cliente debe retirar direcciones de correo electrónico de las correspondientes listas de correo cuando el destinatario marca el correo electrónico como SPAM o revoca el consentimiento para el envío de correos electrónicos.

Para la dirección „MAIL FROM“ indicada en la comunicación SMTP entre los servidores de correo electrónico hay que insertar una grabación SPF-From que les permita a los sistemas SPF en el lado destinatario realizar una prueba SPF. La grabación SPF debe terminar con „-all“ o con „~all“.

Es obligatorio que el Cliente emplee el procedimiento DKIM (DomainKeys Identified Mail), esto es, el Cliente debe guardar en su DNS una clave DKIM correspondiente para cada dominio de remitente registrado en Retarus para el Cliente.

En la cabecera del correo electrónico se debe insertar un enlace *list-unsubscribe*. Los enlaces indicados deben provocar una baja mediante un clic al menos a nivel de lista. El Cliente debe enviar a los remitentes un correo electrónico de confirmación sobre la baja efectuada. Se pueden hacer valer excepciones a esta obligación si por razones de configuración del servicio y de envío que implica de correos electrónicos automatizados no es necesario o posible llevar a cabo una baja en el sentido indicado.

- I. Además, se aclara que las obligaciones del Cliente según la cifra 3 letra k que antecede, siempre que sea aplicable, también vale para otras prestaciones de comunicación (por ejemplo, fax y SMS). En especial, el Cliente debe borrar de inmediato de las correspondientes listas de direcciones del Cliente las direcciones de fax, voz o SMS de las que Retarus informe que no existen (en el caso de fax, también „errónea <> no es número de fax, sino de teléfono).

II. CE para servicios CSS

1. Objeto de los servicios CSS

- a. Los pedidos concretos a través de servicios CSS son contratos de prestación de servicios, siempre que no se haya acordado otra cosa, en especial la aplicación de disposiciones de contratos de obra. Por eso, el objeto del Acuerdo Individual es la aportación de la prestación acordada, no el logro de un resultado determinado. En especial, Retarus no se obliga a obtener un determinado resultado económico o técnico. Las opiniones y las recomendaciones de Retarus preparan las decisiones empresariales del Cliente; en ningún caso las pueden sustituir.

- b. Retarus prestará los servicios CSS con la diligencia de un honesto comerciante aplicando tecnologías y conocimientos que correspondan al estado general de la ciencia y la técnica.
- c. En los servicios CSS, Retarus es libre de elegir el lugar para la prestación del servicio. Si hubiera razones específicas que exigieran la prestación del servicio en un lugar determinado, en especial en el lugar del Cliente, o la conexión a sistemas informáticos del Cliente, las partes así lo estipularán en el Acuerdo Individual.
- d. En los servicios CSS, Retarus es libre de elegir el momento de la prestación del servicio en el marco de los plazos o fechas de prestación que se hayan estipulado en el Acuerdo Individual correspondiente. Para estos plazos y fechas de prestación se aplica la cifra 4 (fechas de prestación y retraso) de las CG (Condiciones Generales de la Prestación de Servicios) de Retarus.
- e. En los servicios CSS, el Cliente puede oponerse a la intervención de determinados empleados, subcontratistas o trabajadores autónomos siempre que a Retarus se le demuestre que existen razones de peso para ello. En este caso, Retarus realizará todos los esfuerzos razonables para encontrar una sustitución dentro de un plazo razonable.

2. Realización de los servicios CSS

- a. El Cliente nombra a un interlocutor con capacidad decisoria para el periodo de ejecución de los servicios CSS. Retarus acuerda con ese interlocutor todos los detalles y planificaciones necesarios de los servicios CSS y con él lleva a cabo el briefing. El Cliente asegura que este interlocutor disponga de tiempo suficiente para realizar su función y para que Retarus pueda contactar con un representante de dicho interlocutor en un tiempo adecuado.
- b. Retarus, en el marco de un Acuerdo Individual y siempre que en el mismo no se acuerde en contrario, presentará informes periódicos sobre el trabajo en curso y sus resultados.
- c. Retarus suministra al interlocutor del Cliente todos los informes según el apartado b., los eventuales resultados según la cifra 4 y llegado el caso los comprobantes de tiempo según la cifra 5.

- d. Si el Cliente retrasa o anula fechas acordadas de CSS por motivos que se deban al Cliente, Retarus queda facultada para facturar la siguiente indemnización por daños a tanto alzado: En caso de retraso o anulación provocada por el Cliente
- (i) 15 hasta 11 días laborables antes de la fecha CSS acordada, el 25 % de la retribución aplicada para esa fecha;
 - (ii) 10 hasta 6 días laborables antes de la fecha CSS acordada, el 50 % de la retribución aplicada para esa fecha;
 - (iii) 5 hasta 2 días laborables antes de la fecha CSS acordada, el 90 % de la retribución aplicada para esa fecha, y
 - (iv) 1 día laborable antes de la fecha CSS acordada, el 100 % de la retribución aplicada para esa fecha CSS.

Lo anterior se aplicará sin perjuicio del derecho de indemnización que pudiera corresponder a Retarus de superior importe. La incomparecencia del Cliente en la fecha CSS se considera anulación de la fecha CSS.

3. Obligaciones del Cliente

- a. En los servicios CSS, el Cliente debe ocuparse de que Retarus tenga acceso a todos los sistemas del Cliente que sean relevantes para la prestación del servicio, ya sea localmente o mediante acceso remoto, de que se presenten a tiempo todos los documentos, de que se le den a Retarus todas las informaciones y de que Retarus tenga conocimiento de todos los procesos y circunstancias que sean necesarias o convenientes para la ejecución de los servicios CSS en cada caso. Esto también se aplica a los documentos, procesos y circunstancias que solo se lleguen a conocer durante la actividad de Retarus.
- b. El Cliente, sin necesidad de requerimiento, cumplirá las posibles obligaciones de colaboración según la letra a. de esta cifra 3. En cualquier caso, el Cliente cumplirá estas obligaciones de colaboración en los momentos expresamente mencionados en el Acuerdo Individual o lo hará a requerimiento de Retarus, pudiéndose presentar dicho requerimiento por escrito, por fax o por correo electrónico.
- c. Retarus comprueba solo la plausibilidad de los documentos e informaciones puestos a disposición por el Cliente, pero no la corrección objetiva ni la integridad, a menos que el objeto de asesoramiento, según el acuerdo expreso que figure en el Acuerdo Individual, consista en la realización de una comprobación de mayor alcance. Por eso, aparte de la excepción antedicha, la garantía de la corrección objetiva y la integridad de los documentos e informaciones puestos

a disposición compete al Cliente. Sin perjuicio de ello, Retarus puede exigir que el Cliente confirme por escrito la corrección y la integridad de los documentos e informaciones suministrados por el Cliente, pudiéndose presentar esta exigencia por escrito, por fax o por correo electrónico.

- d. Los retrasos que se produzcan como consecuencia de un retraso en el suministro de documentos e informaciones por parte del Cliente corren a cargo del Cliente. Si esto repercute en plazos y fechas de prestación acordadas de cuyo cumplimiento sea responsable Retarus, estos plazos y fechas de prestación se aplazarán como corresponda en función de la duración del retraso. Si estos retrasos provocan un mayor coste para Retarus, Retarus queda facultada para facturárselo al Cliente a las tarifas acordadas según se dispone en la cifra 9 letra c de las CG.
- e. El Cliente informará a tiempo a sus empleados, en la medida en que estén afectados por las actividades de Retarus o que colaboren con Retarus, sobre la actividad de Retarus y pondrá suficiente tiempo a disposición de esos empleados.
- f. Siempre que el servicio se deba prestar en los locales del Cliente o se haya acordado así, el Cliente pondrá a disposición un puesto de trabajo separado. Siempre que sea posible, el pondrá a disposición un teléfono y posibilidades de acceso a Internet en ese puesto de trabajo. El Cliente corre con los costes de estas instalaciones de comunicación y del uso del puesto de trabajo.

4. Derechos sobre los resultados de los servicios CSS

- a. Retarus documentará los resultados esenciales que se logren durante la ejecución de los servicios CSS y los entrega al Cliente– siempre que ello sea pertinente y esté acordado – al finalizar las prestaciones, a menos que dichos resultados ya hubieran sido objeto de los informes según la cifra 2 letra b de estas CE para servicios CSS. Los conceptos o los anteproyectos no forman parte de los resultados del asesoramiento.
- b. Si el objeto de los servicios CSS es un asesoramiento, tras el pago íntegro de la retribución debida por los servicios CSS el Cliente adquirirá el derecho no exclusivo, no transmisible y no sublicenciable de utilizar los resultados del asesoramiento para los fines propios del cliente. Sin embargo, el Cliente no estará facultado para modificar o reproducir resultados de asesoramiento documentados por Retarus por escrito, a menos que el Acuerdo Individual

concreto así lo permita expresamente. Si el Acuerdo Individual concreto le concediese excepcionalmente al Cliente el derecho de reproducción, el Cliente deberá añadir una nota sobre derechos de autor a favor de Retarus.

- c. En caso de que Retarus ponga software a disposición del Cliente en el marco de los servicios CSS, Retarus le concederá al un derecho de uso simple, limitado a la duración del Acuerdo Individual correspondiente, no transmisible y no sublicenciable. Este derecho de uso solo facultará al Cliente para emplear el software para los fines que resulten del Acuerdo Individual.

5. Retribución, condiciones de pago, costes accesorios

- a. Siempre que el Acuerdo Individual concreto no prevea en contrario, la retribución de los servicios CSS se realiza por tiempo empleado. En el Acuerdo Individual habrá que indicar las tarifas por hora y por día; en caso contrario se considerarán acordadas las tarifas habituales por hora y día. Las fracciones de hora y día se retribuirán proporcionalmente. El tiempo de viaje se considera tiempo de trabajo al 50 %.
- b. Se produce una facturación mensual sobre la base de justificantes de tiempo empleado. El justificante de tiempo contiene datos sobre la fecha de la prestación del servicio, las horas de trabajo realizadas y el contenido sustancial de la prestación del servicio. El justificante de tiempo lo lleva Retarus por escrito y solo lo presenta a petición del Cliente.
- c. Los gastos de viaje que se produzcan por viajes promovidos por el Cliente o acordados se deben compensar en función del Acuerdo Individual o según los principios fiscales, y se facturará al final del mes natural en el que haya finalizado el viaje. Siempre que en el Acuerdo Individual no se haya acordado otra cosa, se aplicará la siguiente regulación: Para el viaje de ida en coche se calcular un tanto alzado por kilómetro de 0,50 euros. Los demás gastos de viaje se facturan según el coste. Los gastos están incluidos en el coste de viaje y no se facturan por separado. Los costes de pernocta corren a cargo del Cliente.

