

TERMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS EN LA NUBE

OBJETIVO:

Descripción de los términos y condiciones a los cuales se acogerá **EL CLIENTE** al momento de adquirir a **CABLE ONDA** servicios de **SERVICIO EN LA NUBE** tales como Office: Comercial, Esencial o Premium, Servicio Mensajería y Colaboración (GSuite), Smart Business, Smart Defense Dispositivo Seguro.

1. EL SERVICIO:

CO se obliga a suministrar al **CLIENTE**, el servicio de licencias en la nube, y como contraprestación el **CLIENTE** se obliga a pagar mensualmente los cargos de cada servicio descritos en este contrato, o en cualquiera de sus adendas.

a) El servicio incluye los siguientes cargos:

- **Cargo de Instalación/Activación/Configuración:** Pago único por la instalación, configuración y/o activación de las soluciones adquiridas a través del presente contrato.
- **Cargo, Pago o Cuota Mensual:** Cargo Mensual que se compromete a pagar el **CLIENTE** por la duración del presente contrato por la utilización de las soluciones tecnológicas y/o de comunicaciones provista por **CABLE ONDA** para este servicio. Este cargo mensual se aplicará al licenciamiento por cada usuario de la solución contratada.

b) Cargos adicionales:

- **Cargo por mudanza y/o traslado:** Pago único que realizará **EL CLIENTE** en caso de que sea necesario volver a instalar/ activar/ configurar las soluciones contratadas en caso de mudanza y/o traslado de equipos. Este cargo será determinado por **CABLE ONDA** al momento de la solicitud.
- **Cargo por entrenamiento:** Pago único que realiza el **CLIENTE** en caso de solicitarlo. El entrenamiento se realizará por el término de dos (2) horas a los usuarios de la solución que designe **EL CLIENTE**.

2. DERECHOS DE CO

Además de los derechos descritos en los términos y condiciones del Contrato suscrito por el **CLIENTE**, mediante la presente Adenda **CO** podrá:

- 2.1. Cobrar un cargo por la instalación y configuración de los equipos tecnológicos y/o de comunicaciones a utilizar para el presente servicio.
- 2.2. Transferir saldos pendientes a cualquier cuenta activa que tenga el **CLIENTE** con **CO**.
- 2.3. Ceder, alquilar o traspasar a terceras personas los derechos y obligaciones adquiridas a través de la presente Adenda, así como los equipos utilizados para la prestación de estos.

3. DERECHOS DEL CLIENTE

- 3.1. Recibir el servicio en forma adecuada de acuerdo a lo establecido en la presente Adenda.
- 3.2. Realizar los reclamos del servicio y facturación que considere necesarios.

4. OBLIGACIONES DE CO

- 4.1. Brindar el servicio contratado en forma ininterrumpida, salvo las interrupciones que sean necesarias por motivo de seguridad, mantenimiento y reparación.
- 4.2. **CO** reconocerá un crédito a favor de **EL CLIENTE**, proporcional al número de días de interrupción del **SERVICIO EN LA NUBE**, respecto al cargo mensual fijo contratado, cuando se interrumpa el servicio de manera continua por más de 24 horas contadas a partir de la fecha en que la interrupción fuera reportada a **CO** a través de los canales de servicio al cliente, **CO** reconocerá un crédito a favor de **EL CLIENTE**, proporcional al número de días de interrupción del servicio, respecto al cargo mensual fijo contratado, cuando por causas atribuibles a **CO**, se interrumpan los servicios por más de 24 horas. Los créditos serán contados a partir de la fecha en que la interrupción haya sido reportada.
- 4.3. Reparar en el menor tiempo posible los daños que ocasionen interrupción del servicio cuando los mismos sean imputables a **CO**.

5. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Sin perjuicio de las obligaciones que se indican en otras cláusulas del Contrato, **EL CLIENTE** en atención a la presente Adenda, tendrá las siguientes obligaciones:

- 5.1. Asignar una persona responsable que será el encargado de la administración de la plataforma de **SERVICIO EN LA NUBE**.
- 5.2. Responder ante **CO** por cualquier uso fraudulento o no autorizado de servicio. Así mismo, deberá indemnizar a **CO** por cualquier acción u omisión de su parte que dé como resultado la afectación de las instalaciones o equipos de **CO** y/o la calidad de los servicios que esta brinda.
- 5.3. Mantener la confidencialidad de su contraseña para los servicios que puedan involucrar uso de la misma.
- 5.4. Asumir toda responsabilidad sobre el contenido del material y la información hospedada en su plataforma de **SERVICIO EN LA NUBE**, quedando entendido que **CO** no será responsable de dicho contenido.
- 5.5. No vender, distribuir, traspasar, alquilar y/o proporcionar acceso a terceras personas a los equipos, productos y/o servicios que presta **CO**, los cuales serán para uso exclusivo de **EL CLIENTE**, salvo autorización escrita de **CO**.
- 5.6. **EL CLIENTE** es responsable de realizar las copias de seguridad o respaldo del contenido o información la plataforma de **SERVICIO EN LA NUBE**.
- 5.7. **CO** no será responsable de entregar o guardar la información o contenido que **EL CLIENTE** tenga guardada a almacenada las plataformas de **SERVICIO EN LA NUBE**.

6. CONDICIONES DE ACTIVACIÓN, INSTALACIÓN O CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO.

- 6.1. **EL CLIENTE** debe mantener el dispositivo de Cable Modem y servicio de internet de Cable Onda paz y salvo y funcionando.
- 6.2. **CO** envía al correo de administrador, proporcionado por **EL CLIENTE**, las credenciales para el acceso de la plataforma de **SERVICIO EN LA NUBE**.
- 6.3. La entrega de las credenciales al administrador se efectuará en un término no mayor a 15 días hábiles una vez que el servicio de Internet se encuentre activo.
- 6.3.1. **Smart Business:** En caso de que **EL CLIENTE** requiera la importación de datos, el término para la instalación será de siete (7) días adicionales contados a partir de la fecha en que el **CLIENTE** proporciona la información a **CABLE ONDA** mediante un archivo digital de tipo CSV
- 6.4. **CO** no será responsable si la instalación no se puede realizar efectivamente, debido a que el **CLIENTE** no proporcione las condiciones, equipos y/o accesorios no incluidos que sean por su cuenta.
- 6.5. Los equipos o endpoints deberán cumplir con requisitos mínimos de sistema para el funcionamiento del servicio contratado.

9. INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO, SUSPENSIONES Y RECONEXIONES

- 9.1. En caso de morosidad el cliente se le suspenderá el **SERVICIO EN LA NUBE** por lo que no podrá acceder al website y App móvil del servicio.
- 9.2. En caso **EL CLIENTE** realice pago de los saldos adeudados el tiempo para restablecer los accesos tomará de 24 a 48 horas hábiles.

10. DURACIÓN

Esta Adenda de Prestación del **SERVICIO EN LA NUBE** tendrá una duración indefinida, salvo que se indique un período distinto en la parte frontal del mismo o sus enmiendas y los incrementos de precio que de tiempo en tiempo aplique **CO** conforme la Cláusula 7.3, a menos que **EL CLIENTE** comunique, por cualquier medio, su intención de darlo por terminado. Aplican para **CO** las causales de terminación que se establecen en la Cláusula 12.

11. TERMINACIÓN

- 11.1. En caso de terminación, ya sea por parte del **CLIENTE** o por **CO**, ésta podrá cobrar a **EL CLIENTE** las sumas que adeude por servicios prestados y no pagados a la fecha de terminación y los cargos que se hubiesen exonerado con motivo de la instalación del Servicio. De igual forma **CO** no será responsable de entregar o guardar la información o contenido que **EL CLIENTE** tenga guardada o almacenada **EL SERVICIO EN LA NUBE**.
- 11.2. En caso que **EL CLIENTE** termine anticipadamente, el cliente deberá notificar a **CABLE ONDA** de la solicitud de cancelación y **CABLE ONDA** procederá a cancelar la (s) respectiva (s) licencia (s) contratadas del **SERVICIO EN LA NUBE**. El cliente puede solicitar la cancelación en una sucursal (para clientes PyMEs) ó a través del correo cancelacionescomerciales@cableonda.com (Comerciales).

12. SOPORTE

- 12.1. **EL CLIENTE** da por entendido que **CABLE ONDA** brindará la información y soporte necesario de o las soluciones informáticas a través del soporte del fabricante del software.
- 12.2. **CABLE ONDA** proveerá soporte técnico bajo el siguiente mecanismo: Nivel 1: Validación servicios estándares **CABLE ONDA**. Nivel 2: Se escala al fabricante/desarrollador de la solución. Si **EL CLIENTE** solicita visita conllevará cargo adicional.

13. DISPOSICIONES FINALES

- 13.1. **EL CLIENTE** ha leído cuidadosamente los términos de esta Adenda y los acepta sin excepción alguna.
- 13.2. **EL CLIENTE** tiene conocimiento sobre las Políticas de Uso Adecuado de Internet, publicadas en el sitio Web de **CO**.
- 13.3. Todo lo relativo a Facturación, Pagos, Reclamos, Causales de Terminación, Autorización, Ley Aplicable y demás obligaciones no mencionadas en la presente Adenda, se aplicarán de acuerdo al Contrato Máster de Servicios.

14. **DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS:** La disponibilidad de los Servicios se limita a las áreas de cobertura de telemetría inalámbrica disponible. Los Servicios están sujetos a las limitaciones de transmisión causadas por condiciones atmosféricas o topográficas u otras causas.

15. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD:

- 15.1. NINGUNA DE SUS FILIALES O PROVEEDORES TENDRÁ RESPONSABILIDAD ALGUNA POR CUALQUIER PÉRDIDA, DAÑO O LESIÓN ALGUNA EN CUALQUIER FORMA RELACIONADA CON CUALQUIER SERVICIO O CUALQUIER PRODUCTO, INCLUYENDO CUALQUIER PÉRDIDA, DAÑO, O LESIONES QUE RESULTEN DEL INCUMPLIMIENTO DEL PRESENTE ACUERDO O NEGLIGENCIA, ACTIVA O DE OTRO TIPO, INCLUYENDO CUALQUIER PÉRDIDA DERIVADA DE CUALQUIER ERROR, OMISIÓN, INTERRUPTIÓN, RETRASO, ERROR O DEFECTOS EN CUALQUIER SERVICIO O LA TRANSMISIÓN DE SERVICIOS O POR PÉRDIDAS O DAÑOS QUE SURJAN POR NO LOGRAR MANTENER LOS ESTÁNDARES ADECUADOS DE MANTENIMIENTO Y OPERACIONES.
- 15.2. **EL CLIENTE** reconoce y acepta que la solución informática contratada pueden incluir ciertos errores, omisiones, información no actualizada que pueda afectar la calidad de los datos e información por lo que no se garantiza la exactitud o la puntualidad de los datos e información. **EL CLIENTE** acepta que **CABLE ONDA** no tiene ninguna responsabilidad ni ofrece garantía en cuanto a la calidad, idoneidad, veracidad, exactitud o integridad de cualquier dato e información.
- 15.3. **EL CLIENTE** libera a **CABLE ONDA** de toda responsabilidad por los perjuicios, daños o cualquier tipo de reclamos que pudiesen surgir por el uso indebido del **SERVICIO EN LA NUBE** adquirida por medio de **CABLE ONDA**.
- 15.4. **CABLE ONDA** no es responsable por las operaciones erróneas causadas por la plataforma de gestión empresarial. El administrador asignado por **EL CLIENTE** es responsable de acceso al **SERVICIO EN LA NUBE** mediante un usuario y contraseña y es el único responsable para la administración y utilización del **SERVICIO**, asignación de accesos, información creada en la plataforma de la nube. **EL CLIENTE** deberá informar por escrito a **CABLE ONDA** de cualquier acceso no autorizado (real o potencial) de una contraseña para el uso de la solución informática. El Software no está exento de errores y no se ha diseñado ni pensado para ser utilizado en entornos peligrosos. El Software no garantiza el respaldo de la información del cliente si se ve afectado por un ataque de alto impacto.
- 15.5. **CABLE ONDA** no se hace responsable por el contenido de enlaces externos al cual se accede desde la plataforma y queda sujeto a las condiciones de los mismo de manera que **EL CLIENTE** acepta la responsabilidad sobre los datos manejados. **CABLE ONDA** no se hace responsable del contenido que **EL CLIENTE** coloque en la plataforma de **SERVICIO EN LA NUBE**.
- 15.6. **RESPONSABILIDAD POR LUCRO CESANTE:** EN NINGÚN CASO **CO** O CUALQUIERA DE SUS FILIALES O PROVEEDORES SERÁN RESPONSABLES POR CUALQUIER PÉRDIDA DE USO, PÉRDIDA DE GANANCIAS, INTERRUPTIÓN DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL, O DAÑO INDIRECTO, ESPECIAL, INCIDENTAL, CONSECUENTE, EJEMPLAR O PUNITIVO DE CUALQUIER TIPO, INDEPENDIENTEMENTE DE LA FORMA DE ACCIÓN, YA SEA EN CONTRATO, AGRAVIO O DE OTRO TIPO, INCLUSO SI **CO** HA SIDO ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS E INCLUSO SI UN RECURSO LIMITADO NO CUMPLE SU PROPÓSITO

ESENCIAL O SE CONSIDERA DESMEDIDO

16 TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO EN LA NUBE:

CABLE ONDA ha celebrado un Contrato de Suscripción con **EL CLIENTE** para todos los Servicios y Productos que se venden o instalan para dicho cliente. Dicho Contrato de Suscripción contiene todos los términos y condiciones incluidos en el Anexo 1, ya que el proveedor puede modificar estos términos y condiciones ocasionalmente, previa notificación a CO y ninguno de los términos o condiciones son incompatibles con las disposiciones del proveedor o, de alguna otra manera, incompatibles con el presente Acuerdo.

16.1 Servicio Mensajería y Colaboración (GSuite): "ACUERDO DE GSUITE A TRAVÉS DE DISTRIBUIDOR", disponible en el siguiente enlace: http://www.google.com/apps/intl/es/terms/reseller_premier_terms.html

16.2 Office Comercial

"Contrato de la Nube de Microsoft" [file:///C:/Users/kcastillo/Downloads/MCA2016Agr\(LatAm\)BRA\(SPA\)\(Jul2016\)\(CR\).pdf](file:///C:/Users/kcastillo/Downloads/MCA2016Agr(LatAm)BRA(SPA)(Jul2016)(CR).pdf)

16.3 Smart Defense – Dispositivo Seguro

16.3.1 **Backup en la nube:** Términos y condiciones: <https://elifedrive.com/es/terminos-y-condiciones/>

Política de privacidad <https://elifedrive.com/es/politica-de-privacidad/>

16.3.2 Bitdefender

Términos y condiciones <https://www.bitdefender.es/site/view/legal-terms.html>

16.4 Smart Business

Términos y Condiciones

<https://www.interfuerza.com/terminos-y-condiciones/>

16.4.1 **MARCAS Y DERECHOS DE AUTOR:** EL CLIENTE reconoce que todos los datos e información que aparecen en la solución informática, incluyendo, pero no limitado a, los elementos de texto, diseño, imágenes e íconos, así como la selección, montaje y arreglo del mismo, son propiedad exclusiva de INTERFUERZA, INC.

16.4.2 **TERRITORIALIDAD:** EL CLIENTE acepta que la solución informática es controlada y operada por INTERFUERZA, INC desde su sede en Panamá por lo que no se garantiza que los servicios se encuentren disponibles para su uso desde lugares distintos a Panamá.